

Les présentes conditions générales (ci-après dénommées les «Conditions Générales»), accompagnées des conditions particulières Digicel Business (ci-après dénommées les «Conditions Particulières»), du formulaire de souscription Digicel Business (ci-après dénommé le «Formulaire de Souscription»), des Brochures Commerciales et Fiches Tarifaires des différents produits et Services (ci-après dénommés collectivement les «Fiches Produits et Tarifaires»), et des devis Digicel Business éventuels, remis au Client au moment de la souscription à une offre Digicel Business, constituent le contrat de service (ci-après dénommé le «Contrat») régissant les relations entre DIGICEL et le Client ayant souscrit à une offre Digicel Business.

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.

DÉFINITIONS

Client : désigne toute personne morale de droit privé ou de droit public pouvant justifier et remettre à DIGICEL, préalablement à la conclusion du Contrat, les éléments définis à l'article 2.1 des présentes Conditions Générales.

Devis Digicel Business : désigne le document signé par le Client formalisant la commande de Service(s) et/ou d'Équipements

Desserte Interne : Ensemble des infrastructures nécessaires à l'acheminement des Services fournis via le Réseau, situées entre la tête de câble du réseau de l'opérateur historique (point de terminaison) situé sur le Site et l'Équipement.

Entité Bénéficiaire : toute filiale du Client au sens des dispositions de l'article L. 233-3 du Code de Commerce, ainsi que toute entité appartenant à un même groupe de sociétés que le Client, c'est-à-dire contrôlées effectivement par une société parente commune, au sens de l'article du code de commerce précité.

Équipement : tout matériel ou logiciel appartenant à DIGICEL et mis à disposition du Client, ou qui lui sont vendus ou loués afin d'accéder au Service (notamment le Routeur d'accès, Gateway IP, IPBX...).

Équipement du Client : les équipements et logiciels du Client nécessaires pour accéder au Service.

LAN (Local Area Network) : le réseau local informatique du Client mis en œuvre sur le Site.

Liaison : désigne la liaison de raccordement direct établie entre le Réseau de DIGICEL et le point d'entrée d'un Site. DIGICEL détermine librement la technologie de la Liaison utilisée sur chaque Site et se réserve le droit de modifier cette technologie à tout moment.

Ligne : désigne la ligne téléphonique mobile ou fixe fournie par DIGICEL dans le cadre du Contrat et à laquelle est affecté un ou plusieurs numéro(s) de téléphone.

Parties : DIGICEL et le Client, et le cas échéant, l'Entité Bénéficiaire.

Réseau : désigne le réseau de télécommunications fixe et/ou mobile de DIGICEL constitué des Équipements et de tout autre élément d'infrastructure utilisé par ce dernier pour fournir le Service relatif aux offres DIGICEL Business de DIGICEL.

Routeur d'accès : Équipement fourni par DIGICEL, connecté aux Équipements du Client, lui permettant d'utiliser le Service.

Service : le ou les services fournis par DIGICEL dans le cadre des présentes Conditions Générales et plus amplement décrit aux Conditions Particulières correspondantes. DIGICEL s'engage à tout mettre en œuvre pour assurer la permanence, la continuité et la qualité du Service et souscrit à ce titre une obligation de moyens. Toutefois, compte tenu de l'état de la technique et de la nature des Réseaux en cause, le Service peut ponctuellement faire l'objet de limitations, de dégradations et/ou d'interruptions.

Site(s) : désigne le lieu de fourniture du Service. Il est identifié par une adresse géographique. Peuvent être désignés comme Site, les établissements et tout autre lieu d'exercice de l'activité professionnelle du Client, ou/et des Entités Bénéficiaires.

Utilisateur : Toute personne que, le cas échéant, le Client désignerait sous sa seule responsabilité comme utilisateur du Service.

I. OBJET

1.1. Les présentes Conditions Générales de Service ont pour objet de définir les obligations de chacune des Parties et les conditions dans lesquelles DIGICEL fournit au Client le ou les Services souscrits par ce dernier.

1.2. Le contenu, le fonctionnement, le prix et les modalités de paiement propres à chacun des différents Services sont définis dans les présentes Conditions Générales et/ou dans les Conditions Particulières et/ou dans les Fiches Produits et Tarifaires en vigueur.

2. SOUSCRIPTION

La souscription au service s'effectue auprès de DIGICEL ou de ses partenaires dûment agréés.

2.1 Conditions de souscription

Le Contrat est conclu sous réserve de :

A. LA FOURNITURE À DIGICEL :

- 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 :

- Pour une société ou un commerçant : un extrait du Registre du Commerce et des Sociétés (Extrait K-bis) ou un exemplaire du formulaire DI de la Chambre des Métiers datant de moins de 3 mois, l'original d'une pièce d'identité du souscripteur, un document à en-tête de la société (dûment signé par son représentant légal et revêtu de son cachet commercial) attestant du pouvoir du souscripteur d'engager la société, un relevé d'identité bancaire original contenant les références IBAN/BIC d'un compte courant domicilié dans un état appliquant la norme SEPA et le cas échéant, un mandat de prélèvement SEPA signé;

- Pour une collectivité publique : un bon de commande avec n° de SIREN à son nom, ainsi qu'une pièce officielle attestant du pouvoir du souscripteur d'engager la collectivité et une pièce d'identité officielle du souscripteur;

- Pour une association : les statuts ainsi qu'une pièce officielle attestant du pouvoir du souscripteur d'engager l'association, l'original d'une pièce d'identité officielle du souscripteur, un relevé d'identité bancaire original contenant les références IBAN/BIC d'un compte courant domicilié dans un état appliquant la norme SEPA et le cas échéant, un mandat de prélèvement SEPA signé.

En cas de dossier incomplet, le Client doit fournir les pièces justificatives manquantes au plus tard 8 jours après la demande de DIGICEL.

B. LA FOURNITURE DE LA GARANTIE MENTIONNÉE À L'ARTICLE 3.1. DES PRÉSENTES CONDITIONS GÉNÉRALES.

À 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;
- lorsque des dettes nées d'un contrat conclu avec DIGICEL ne sont pas intégralement réglées au jour de la demande de souscription.

2.2 Conditions spécifiques d'accès aux Services

2.2.1 Éligibilité du Site

Le Client est informé que l'accès au Service via le Réseau de DIGICEL nécessite au préalable une étude d'éligibilité du ou des Site(s). La réalisation de cette étude pourra donner lieu à l'émission d'un Procès-Verbal d'Audit sur Site. Même si une préqualification technique est réalisée par DIGICEL avant la signature du Contrat, la mise en service du Service est soumise à des contraintes de faisabilité technique qui dépendent notamment de la localisation du Site et du dimensionnement de l'infrastructure d'accès précédemment installée, et qui pourront conduire DIGICEL à proposer le Service en le dotant d'une technologie autre que celle initialement prévue. Dans ce dernier cas, DIGICEL communiquera au Client l'éventuel surplus de facturation induit par la modification technologique.

Le Client ne pourra se prévaloir d'aucun préjudice et ne pourra réclamer aucune indemnité s'il s'avérait que les caractéristiques de son Site ne permettaient pas à DIGICEL de délivrer le Service ou de ne pouvoir le délivrer qu'avec une technologie différente comme évoqué ci-dessus.

DIGICEL ne saurait être tenu responsable de l'inéligibilité d'un Site. Dans le cas où DIGICEL ne serait pas en mesure de délivrer le Service au(x) Site(s), le Contrat de chaque Site concerné sera résilié de plein droit et sans formalité.

2.2.2 Desserte Interne

Il appartient au Client de se renseigner sur les contraintes relatives à la réalisation d'une Desserte Interne préalablement à la mise à disposition de Routeur d'accès par DIGICEL. Dans le cas où à la date prévue pour l'installation du Routeur la Desserte Interne n'a pas été réalisée par le Client, DIGICEL peut réaliser, à la demande du Client, la prestation de câblage de la Desserte Interne aux conditions tarifaires en vigueur, selon la configuration du Site du Client.

La prestation de câblage pour une Desserte Interne standard comprend : la fourniture d'un câble en technologie cuivre d'une longueur inférieure ou égale à 10 mètres, la pose du câble en apparent collé ou agrafé, à l'intérieur d'une gaine technique, d'une goulotte ou d'un chemin de câble existant, dans un faux plafond ou un faux plancher, sans déplacement de mobilier, des travaux en hauteur réalisés à moins de 3 mètres, l'installation des 2 dispositifs de raccordement aux extrémités, le raccordement du câble aux 2 dispositifs.

La prestation est exécutée pendant les jours et heures ouvrés, en parties privatives du Site, hors parties communes d'immeubles, à l'exception des points de coupure se trouvant sur le palier du local du Client.

Dans le cas de Desserte Interne spécifique ne correspondant pas aux conditions définies ci-dessus, DIGICEL se réserve le droit de ne pas assurer la prestation. Le Client s'engage alors à faire réaliser la prestation de câblage de la Desserte Interne par un prestataire de son choix dans les meilleurs délais. Les Parties conviendront dans cette hypothèse d'une nouvelle date de mise en service.

2.2.3 Installation

Dans le cas où la fourniture du Service nécessite l'installation par DIGICEL d'Équipement sur le Site du Client, ce dernier met, à ses frais, à la disposition de DIGICEL les emplacements conformes aux pré-requis techniques pour recevoir lesdits Équipements. Ces pré-requis sont définis dans les Conditions Particulières et le Procès-Verbal d'Audit sur Site correspondants. Il appartient au Client de procéder à ses frais aux éventuelles mise en conformité des locaux, préalablement à l'installation des Équipements de DIGICEL.

Le cas échéant, DIGICEL, ou le prestataire de son choix, assure la mise à disposition, l'installation et le paramétrage de l'Équipement (Routeur, Gateway...) permettant de délivrer tout ou partie du Service. À cet égard le Client doit notamment s'assurer :

- de l'existence d'une baie ou étagère pour poser le Routeur d'accès,
- de la disponibilité d'une alimentation 220 V à proximité,
- d'une température ambiante comprise entre 10 °C et 35 °C maximum,
- d'un taux d'hygrométrie de l'air compris entre 5 et 85 % maximum (humidité non condensante).

Le Client fait notamment son affaire de fournir une alimentation sécurisée et sécurisée, pré-requis pour assurer le fonctionnement du Service en cas de coupure d'électricité et prévenir les dommages à l'Équipement qui pourraient être causés par des surtensions électriques.

Si deux Équipements doivent être installés : l'emplacement et l'alimentation doivent être doublés et existant. La distance séparant les deux équipements doit être inférieure à 10 m.

Le Client doit permettre à DIGICEL ou à ses intervenants d'accéder à ses locaux ou à ses équipements pour les besoins de l'installation et de la maintenance du Service. Si l'intervention nécessite le passage sur la propriété d'un tiers ou l'accès aux données d'utilisateurs du Service, le Client fait son affaire d'obtenir leur accord. Le Client fournira avant l'intervention de DIGICEL toutes les informations relatives aux règles d'accessibilité, d'hygiène et de sécurité applicable aux locaux du Site.

Si, lors d'un rendez-vous fixé par DIGICEL ou un tiers mandaté, et après trois propositions de rendez-vous restées infructueuses, DIGICEL ou tout tiers mandaté ne peut pas accéder au Site ou point de terminaison ou effectuer l'intervention prévue, DIGICEL se réserve le droit de prononcer la résiliation du Contrat aux torts du Client.

Par ailleurs, le Client reconnaît et accepte que la mise en œuvre du Service puisse entraîner la résiliation des services de téléphonie ou de liaison louée fournis par un autre opérateur sur la même liaison utilisée pour le Service, aux conditions contractuelles souscrites auprès dudit opérateur.

2.2.4 Installateurs recommandés ou intégrateurs

Dans l'hypothèse où le Client souhaite recourir à un tiers pour installer le Service, DIGICEL tient à sa disposition une liste d'installateurs recommandés pour leurs savoir-faire particuliers dans l'installation et la maintenance de Services DIGICEL BUSINESS.

Chaque installation est de la seule responsabilité de l'installateur recommandé et devra néanmoins être conforme aux exigences de DIGICEL relatives aux Services.

Le choix du Client de recourir à un ou plusieurs installateurs Recommandés ne modifie en rien ses obligations à l'égard de DIGICEL.

Le ou les installateurs recommandés demeureront les seuls responsables au titre des opérations réalisées au profit du Client. À ce titre, le Client tiendra DIGICEL garantie contre tout recours ou actions en relation avec quelque des prestations ou opérations réalisées par un ou des installateurs recommandés.

2.3 Conditions d'évolution du Service

Le Client est informé que DIGICEL modifie périodiquement ses Services.

Dans ce cadre, DIGICEL pourra supprimer tout ou partie d'un Service ou de ses composantes. Il en informera alors le Client et fera ses meilleurs efforts pour lui proposer une solution de remplacement. À défaut d'opposition du Client un (1) mois suivant l'information de la suppression et le cas échéant du remplacement du Service, ou de ses composantes, le Client sera réputé avoir accepté cette suppression.

2.4 Vente à distance et hors établissement

Conformément à l'article L.221-18 du Code de la consommation applicable au Client professionnel, dès lors que la vente n'entre pas dans le champ de son activité principale et que le nombre de salariés employés par celui-ci est inférieur ou égal à cinq, le Client dispose d'un délai de (14) quatorze jours pour exercer son droit de rétractation d'un Contrat conclu à distance ou hors établissement. Cela 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 court à compter de la signature du Contrat. 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, un courrier exprimant sans ambiguïté, sa volonté de se rétracter.

3. GARANTIES

3.1. Au moment de la souscription du Contrat, le Client règle à DIGICEL une avance sur consommation, un dépôt de garantie ou présente une caution bancaire pour les sociétés (ci-après dénommées indifféremment «Garantie») dans les cas suivants :

- lorsque l'une des pièces mentionnées à l'article 2.1. des présentes Conditions Générales est manquante ou incomplète;
- lorsque le Client est inscrit sur le fichier des impayés mentionné à l'article 7.4. 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 7.4. 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 suspendre l'accès au Service selon les modalités définies à l'article 11 des présentes.

4. DUREE ET MISE EN SERVICE

4.1. Le Contrat prend effet à la signature du formulaire de souscription ou du Devis DIGICEL BUSINESS, à la date la plus ancienne des deux. Il est conclu pour une durée indéterminée, assortie ou non d'une période minimale d'engagement, suivant les Conditions Particulières du Service souscrit.

La date de mise en service de chaque Service est définie dans les Conditions Particulières relatives au Service souscrit ou à défaut lors de la mise en service effective.

La mise en service constitue la date de départ de la facturation du Service, à l'exception des frais de mise en service exigibles à la signature du formulaire de souscription ou du Devis Digicel Business, à la date la plus ancienne des deux.

5. PRIX DU SERVICE

5.1. Les tarifs des Services et des services optionnels, ainsi que leurs modalités d'application, sont définis et indiqués sur le(s) Formulaire(s) de Souscription et/ou le(s) Devis et/ou les Fiches Produits et Tarifaires de chaque Service.

Le Client pourra obtenir gratuitement, sur simple demande à DIGICEL, le détail des tarifs des services en vigueur.

5.2. DIGICEL pourra réviser une fois par an les prix des services et options fournis, par application de la formule suivante : $P = (P - I) \times [1/2 \times (S/S - I) + 1/2 \times (Eqpt/Eqpt - I)]$

Dans laquelle :

- P est le prix révisé,
- P - I est le prix en vigueur avant la date de révision,
- S est le dernier indice Syntec qui a été publié 3 mois avant la date de la révision,
- S - I est l'indice Syntec qui a été publié quinze mois avant la date de révision.

L'indice mensuel Syntec est accessible sur le site www.syntec.fr.

Eqpt est l'indice mensuel de prix d'importation de produits industriels (INSEE référence 10535854) qui a été publié 3 mois avant la date de la révision et Eqpt-I est l'indice mensuel qui a été publié quinze mois avant la date de révision. En cas de disparition ou de non-publication d'un indice, il sera remplacé par un indice d'effet comparable.

Le Client sera informé du prix révisé par tous moyens, au plus tard un mois avant la facturation effective du prix révisé, laquelle n'ouvre pas droit à résiliation au bénéfice du Client.

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

- les frais de mise en service;
- 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 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 du Service ou du service optionnel et la date d'émission de la facture suivante;
- le montant des communications, notamment décomptées en temps et/ou à l'acte et/ou au kilo-octet.

5.4. 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 sur la Fiche Tarifaire de chaque Service.

5.5 Prix de cession des Équipements

Dans le cas où des Équipements sont acquis directement auprès de DIGICEL, les Conditions Générales d'Achats de DIGICEL pourront trouver application, sous réserve de leur signature par les Parties. À défaut, les règles de droit commun en vigueur au jour de la vente resteront pleinement applicables.

Les prix applicables sont ceux en vigueur à la date de signature du Contrat.

Le transfert de propriété des Équipements vendus par DIGICEL est subordonné à l'encaissement effectif et intégral du prix.

Dans l'intervalle, le Client s'interdit de donner en gage ou de céder à titre de garantie la propriété des Équipements vendus par DIGICEL. De même, en cas

de saisie-arrêt, ou toute autre intervention d'un tiers sur les Équipements, le Client doit impérativement en informer DIGICEL sans délai, afin de lui permettre de sauvegarder ses droits.

Nonobstant les dispositions ci-dessus, les risques de perte ou de détérioration des Équipements vendus par DIGICEL sont transférés à l'acheteur, dès livraison.

En cas de non-paiement total ou partiel du montant de la commande d'Équipements, le Client s'engage à les restituer sans délai à DIGICEL, DIGICEL se réservant le droit, sans formalité, de reprendre les Équipements aux frais du Client. Dans les deux cas, le Client supporte également les frais de remise en état des Équipements.

DIGICEL peut également proposer au Client la location d'Équipements selon les modalités définies ci-dessous.

5.6 Prix de location des Équipements

Dans le cas où des Équipements sont loués directement auprès de DIGICEL, les prix applicables, sont ceux en vigueur à la date de signature du Contrat.

En aucun cas un quelconque transfert de propriété ne pourra intervenir au profit du Client sur quelconque Équipement. Les Équipements loués par DIGICEL restent la pleine et entière propriété de DIGICEL, sans exception.

Par conséquent, le Client s'interdit de donner en gage ou de céder à titre de garantie la propriété des Équipements, propriété exclusive de DIGICEL. De même, en cas de saisie-arrêt, ou toute autre intervention d'un tiers sur les Équipements, le Client doit impérativement en informer DIGICEL sans délai, afin de lui permettre de sauvegarder ses droits.

Nonobstant les dispositions ci-dessus, les risques de perte ou de détérioration des Équipements loués par DIGICEL au Client sont transférés au Client, dès sa prise en possession.

En cas de non-paiement total ou partiel du montant des redevances périodiques rémunérant DIGICEL pour la location des Équipements, le Contrat pourra être suspendu puis résilié par DIGICEL, en application des articles 11 et 12 des présentes.

6. MODALITÉS DE PAIEMENT

6.1. Les factures sont payables en Euros, au plus tard à la date d'échéance figurant sur les factures. Le règlement anticipé des factures ne donne lieu à aucun escompte. Les modes de paiement disponibles pour le règlement desdites factures sont les suivants : prélèvement automatique, virement bancaire, carte bleue, mandat administratif ou chèque.

6.2. Conformément à l'article L.441-6 du Code de commerce, en cas de retard de paiement, le Client doit à DIGICEL l'indemnité forfaitaire minimale pour frais de recouvrement de 40 € prévue par la réglementation (Décret n° 2012-115 du 2 octobre 2012). Lorsque les frais de recouvrement exposés sont supérieurs à ce minimum forfaitaire, une indemnisation complémentaire peut être demandée au client par DIGICEL, sur la base d'une pénalité de retard complémentaire 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.

6.3. En cas d'inscription sur le fichier des impayés visé à l'article 7.4 ou de chèque déclaré irrégulier par le Fichier National des Chèques Irréguliers, de retard ou d'incident de paiement, ou encore d'évolution particulièrement anormale des consommations, 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 les 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, DIGICEL se réserve le droit de suspendre le Service et de résilier le Contrat, dans les conditions définies aux articles 11 et 12 des présentes Conditions Générales.

6.4. Le cas échéant, 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.

6.5. 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.

Pour les livraisons de biens ou prestations de services non soumises aux dispositions légales et réglementaires du Code des Postes et des Communications Électroniques, les règles et délais de prescription de droit commun resteront pleinement applicables.

7. DONNÉES À CARACTÈRE 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. Certaines fonctionnalités proposées par DIGICEL font appel à des services de tiers. Notamment, pour Digicel Business Studio c'est la politique de confidentialité du prestataire tiers qui s'applique (<https://www.phone-design.com/rgpd.php>). DIGICEL n'est pas responsable de ces prestataires de services tiers.

7.1 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.

7.2 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.

7.3 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.

7.4 Destinataires

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

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

7.5 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 ivoire 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.fr>.

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. À 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.

7.6 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.

8. RESPONSABILITE DE DIGICEL

8.1. DIGICEL s'engage à mettre en œuvre ses meilleurs efforts pour assurer la permanence, la continuité et la qualité du Service.

Lorsque le Service de base est interrompu, le délai de rétablissement de ce 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 de base pendant plus

de 2 jours consécutifs, le Client peut, sauf dans les cas visés aux articles 8.2. et 8.3. et dans les limites définies à l'article 8.4. des présentes, bénéficier d'un dédommagement forfaitaire.

Ce dédommagement est égal à la part de la mensualité correspondant à la durée totale d'indisponibilité ou d'interruption du Service de base. À cette fin, le Client doit adresser une demande écrite à DIGICEL à l'adresse mentionnée à l'article 14.2. ci-après, dans les 96 heures suivant l'indisponibilité ou l'interruption du Service de base. En tout état de cause, la responsabilité pécuniaire de DIGICEL sera plafonnée au montant total du prix payé au titre du Service au cours duquel l'incident se produit.

8.2. Lorsque le Client a souscrit à l'option d'assistance 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, DIGICEL s'engage à assurer une permanence téléphonique en tout temps, directement ou via un prestataire de son choix. L'option d'assistance se limite à déclencher l'astreinte spécifique, en fonction de la nature de l'incident déclaré par le Client. L'option d'assistance ne s'applique pas aux liaisons sans fil.

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

- de force majeure, telle que définie et admise par la loi et la jurisprudence française en vigueur et incluant également les intempéries prolongées et les virus informatiques;
- du fait d'un tiers (notamment de l'installateur/mainteneur des équipements et/ou logiciels appartenant au Client);
- de perturbation ou d'indisponibilité du Service due aux aléas de propagation des ondes électromagnétiques;
- de mauvaise utilisation du Service par le Client;
- 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 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/équipement et/ou logiciel non fourni par DIGICEL utilisé par le Client avec le Service;
- de mauvais paramétrage de quelque équipement appartenant au Client ou de l'éventuel logiciel d'installation;
- 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 ou doit avoir accès pour les besoins du Service (y compris, de manière non limitative, les services fournis par les opérateurs fixes locaux et les fournisseurs d'accès à Internet) et qui, notamment, seraient défaillants de quelque sorte ou ne respecteraient pas la réglementation en vigueur, le Client ayant pleinement conscience de l'intervention d'opérateurs tiers dans l'acheminement et la terminaison des communications;
- de dommages causés au(x) équipement(s) ou aux données qu'il(s) contient(en) t, 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;
- 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;
- du fait du Client ou de son installateur/mainteneur d'équipements et/ou de logiciels, et en particulier du non-respect des spécifications techniques et recommandations de configuration minimale requise, fournies ou spécifiées par DIGICEL, pour la mise en œuvre du Service;
- d'une modification de Service demandée par le Client ou son installateur/mainteneur d'équipements et/ou logiciels;
- d'un élément ou service non installé par DIGICEL;
- de divulgation par le Client, par quelque moyen, du ou des codes d'accès (identifiant(s), mot(s) de passe, etc.) à une tierce partie non autorisée;
- de restriction à la fourniture du Service ou de cessation de droit(s) d'exploitation(s) décidés par une autorité publique;

- de modifications ou de cessation du Service décidés par l'ARCEP ou toute autre autorité réglementaire compétente.

- en cas d'intrusions malveillantes de tiers sur Internet;
- en cas de détournements éventuels de mots de passe, codes confidentiels et plus généralement de toute information à caractère sensible pour le Client;
- en cas de non-respect des recommandations émises par DIGICEL et relatives à l'utilisation du Service;
- en cas de défaillance momentanée des Réseaux de DIGICEL, liée à des travaux d'entretien, renforcement, extension des installations du réseau;
- en cas de non-respect par le Client de ses obligations vis-à-vis de DIGICEL;
- en cas d'intervention du Client sur les Équipements;
- au titre des informations communiquées au Client qui n'ont qu'une valeur indicative.

8.4. 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.

À 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.

Le Client reconnaît également avoir pleinement conscience de l'intervention d'opérateurs tiers (fourniture d'énergie électrique, services de l'opérateur téléphonique fixe local, services du fournisseur d'accès à Internet, etc.), nécessaires au fonctionnement et à la fourniture du Service. DIGICEL ne pourra pas être responsable des prestations dépendant de ces tierces parties, et de leur(s) conséquence(s).

DIGICEL ne pourra enfin pas engager sa responsabilité au titre de l'impossibilité de délivrer ou maintenir un Service en cas de non-respect des obligations du Client, ou de non-respect ou non maintien des spécifications techniques et recommandations de configuration minimale requise pour la mise en œuvre dudit Service.

8.5. En tout état de cause, dans l'hypothèse où la responsabilité de DIGICEL serait retenue, seuls les dommages matériels directs, personnels et certains subis par le Client pourront ouvrir droit à réparation. La responsabilité de DIGICEL ne pourra en aucun cas être engagée pour tout dommage ou préjudice immatériel et/ou indirect, consécutif ou non à un dommage matériel, tel que les pertes d'exploitation, de chiffres d'affaires et plus généralement les préjudices commerciaux, qui ne sont pas considérés comme des dommages matériels directs pouvant donner lieu à réparation.

OBLIGATIONS DU CLIENT

9.1. 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, à titre gratuit ou onéreux et sous quelque forme que ce soit, le Contrat ou le bénéfice de l'utilisation du Service (y compris le ou les numéros de téléphone qui y sont, le cas échéant, associés). Le Client s'interdit de commercialiser le Service auprès d'un tiers, à titre gratuit ou onéreux sous quelque forme que ce soit.

9.2. Le Client met à la disposition de DIGICEL tous les moyens humains, techniques et matériels nécessaires au fonctionnement du Service et à l'exécution du Contrat et fournira avec célérité à DIGICEL toutes les informations que cette dernière pourra demander ou qui seront utiles pour l'exécution du Contrat. Dans ce cadre, le Client s'engage à communiquer, rapidement et de façon précise, l'étendue et la nature de ses besoins, toutes informations concernant son organisation, les contraintes particulières susceptibles d'avoir une

incidence sur le Service ou les Équipements, ainsi que celles relatives à son environnement technique et informatique.

Le Client permet également à DIGICEL, ou à un tiers mandaté par cette dernière, d'accéder aux Sites en sa présence ou celle d'un de ses représentants.

Le Client s'engage à informer DIGICEL dès que possible de toute évolution de son activité de nature à modifier durablement le bon fonctionnement du Service.

9.3. D'une façon générale, et plus particulièrement s'agissant de la période courant de la signature du Contrat à la mise en service du Service, le Client doit montrer la plus grande diligence pour communiquer à DIGICEL toutes informations utiles nécessaires à la mise en service du Service. À défaut, le Client pourra être tenu pour responsable d'éventuels retards de mise en service du Service et facturés de ce chef suivant les modalités figurant, le cas échéant, dans les Conditions Particulières afférentes au Service commandé.

9.4. Le Client s'engage à utiliser le Service en bon père de famille, et à utiliser l'offre souscrite conformément aux lois et règlements en vigueur ainsi qu'à l'usage pour lequel elle est commercialisée. Le Client s'interdit toute utilisation du Service :

- à des fins autres que personnelles et privatives;
- en tant que passerelle de réacheminement de communications, sauf si expressément prévu par les Conditions Particulières ou après autorisation expresse préalable de DIGICEL;
- à des fins de Newsgroup (système en réseau de forum de discussions), peer-to-peer (échange de ressources entre utilisateurs, l'un de ces utilisateurs mettant à la disposition de ses correspondants au travers du réseau, des ressources matérielles ou logicielles, des fichiers ou des données);
- à des fins de streaming vidéo/audio;
- 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.

9.5. 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, équipements (IPBX, modems, routeurs, etc.) 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.

9.6. 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'engage à ne pas faire un usage du Service contraire à la réglementation. En cas d'usage contraire, DIGICEL peut suspendre le Service et résilier le Contrat.

Le Client s'interdit de stocker, télécharger ou encore envoyer/transmettre 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.

Le Client s'interdit d'utiliser les Services à des fins de piratage. Les pratiques ne respectant pas le droit d'auteur et les droits voisins sont dangereuses pour la création artistique et pour l'économie du secteur culturel. Des offres légales permettent de respecter le code de la propriété intellectuelle et des dispositifs labellisés permettront bientôt de prévenir l'utilisation illicite de l'accès Internet.

À 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.

En cas de non-respect des obligations mentionnées aux deux paragraphes précédents, la Haute Autorité pour la diffusion des œuvres et la protection des droits sur internet (Hadopi) peut adresser au Client une recommandation lui demandant de respecter les dispositions précédentes. Le cas échéant, la Hadopi peut adresser au Client une nouvelle recommandation assortie éventuellement d'une lettre d'engagement à contresigner.

9.7. Le Client est tenu au paiement de l'ensemble des sommes facturées au titre des Services et s'engage à prévenir immédiatement DIGICEL, par courrier envoyé à l'adresse mentionnée à l'article 14.2 des présentes, de tout changement de domicile ou de coordonnées bancaires.

9.8. Le Client s'engage à renseigner avec exactitude le Contrat de Service, notamment les données relatives à sa domiciliation et à sa localisation précise (département, commune, etc.). De fait, DIGICEL ne pourra être tenu responsable pour quelque dommage ou préjudice que ce soit (notamment l'inéligibilité, le défaut de couverture ou l'impossibilité d'effectuer la portabilité entrante ou sortante de numéros) résultant directement ou indirectement d'erreur de la part du Client dans le cadre des données transmises à DIGICEL.

9.9. Dans le cadre d'éventuelles opérations de support, le Client s'engage à effectuer toute action sur demande de DIGICEL, et notamment de redémarrer ses équipements et/ou logiciels afin de résoudre d'éventuels dysfonctionnements relatifs au Service.

9.10. Le Client reconnaît qu'il a bien pris connaissance des recommandations de DIGICEL relatives à la sécurisation des installations. Le Client s'engage également à vérifier l'éligibilité et la compatibilité technique de ses appareils et équipements pour la réception du Service. Dans ce cadre, mais également pour la réception qualitative du Service, le Client doit notamment s'assurer du dimensionnement suffisant de ses appareils et équipements, conformément aux recommandations de DIGICEL.

9.11. Le Client est exclusivement responsable de la conservation, de la confidentialité et de l'utilisation des codes d'accès, identifiants et lignes (le cas échéant) fournis par DIGICEL et indispensables à l'utilisation de certains Services. Le Client est pleinement responsable des connexions et/ou des appels émis depuis ses équipements au travers de ses identifiants, codes d'accès et/ou lignes. À ce titre, le Client devra prendre toutes mesures propres à assurer la sécurité des données relatives à son Contrat et de ses différents codes d'accès et/ou identifiants et/ou mot(s) de passe, DIGICEL étant exonérée de toute responsabilité pour tout dommage ou préjudice directement ou indirectement consécutif à quelque divulgation, même accidentelle, de ces données à une tierce partie. Le Client est pleinement responsable des conséquences de toutes natures d'une utilisation frauduleuse ou abusive de ses identifiants, codes d'accès ou lignes fournis par DIGICEL dans le cadre du Service, toute connexion avec les identifiants, codes d'accès ou lignes du Client étant réputée avoir été effectuée par ce dernier.

9.12. Le Client déclare avoir pris connaissance de la nature du réseau Internet et en particulier de ses performances techniques et des temps de réponse pour consulter, interroger ou transférer des informations, la constitution même du réseau empêchant de connaître le débit du destinataire, le chemin emprunté par les données à un instant précis, la saturation ou l'indisponibilité d'une partie du réseau etc.

Le Client reconnaît être informé du défaut de fiabilité du réseau Internet en termes de confidentialité et de sécurité, et prend à ses risques et périls l'initiative de faire transiter par Internet des informations dont il souhaiterait voir la confidentialité garantie. À ce titre, le Client met en œuvre les moyens techniques qu'il juge les plus appropriés afin de préserver l'intégrité, l'authentification et la confidentialité des données qu'il souhaite échanger sur Internet, le tout dans le respect

de la réglementation applicable notamment au secret des correspondances et à la cryptologie.

Sauf dispositions contraires prévues par les Conditions Particulières, il appartient au Client de mettre en œuvre les mesures de sécurité physique et logiques destinées à protéger ses équipements informatiques de toute intrusion ou virus et d'assurer un accès sécurisé à son système informatique et à ses locaux. À ce titre, la responsabilité de DIGICEL ne saurait être engagée pour quelque raison que ce soit.

9.13. Il appartient au Client de prendre toute mesure qu'il jugera utile, pour anticiper les conséquences sur son activité des éventuels dysfonctionnements du Service. À défaut, la responsabilité de DIGICEL ne pourra être engagée ni aucun préjudice lui être réclamé.

10. ASSURANCES

Chaque Partie s'engage à détenir auprès d'une compagnie d'assurances notoirement solvable une police Responsabilité civile et professionnelle valable pendant toute la durée du Contrat, couvrant les risques associés à son exécution.

La police souscrite par le Client devra couvrir les risques encourus par les Équipements depuis leur livraison jusqu'à leur restitution à DIGICEL. Sur requête, le Client fournira à DIGICEL un certificat d'assurances, attestant de la souscription de la police décrite ci-dessus.

En cas de dommage aux Équipements, le Client s'engage à en informer DIGICEL dans les quarante-huit (48) heures et à faire la déclaration de sinistre auprès de sa compagnie d'assurances.

11. SUSPENSION 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 du Service de façon illicite, illégale, contraire aux bonnes mœurs ou à l'ordre public;

- sauf accord spécifique écrit de la part de DIGICEL, 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 toute autre tierce personne physique ou morale, par l'intermédiaire du réseau exploité par DIGICEL.

- en cas de non-respect d'une de ses obligations prévues au titre des présentes (notamment aux articles 9 et 10);

- en cas de non-paiement des factures à leur échéance au titre de quelque contrat avec DIGICEL ou de l'avance sur consommation prévue à l'article 3.1. des présentes;

- dans les conditions prévues par le Code des Postes et Communications Électroniques, en cas d'utilisation d'un équipement, qui bien qu'ayant été agréé, porte gravement atteinte au bon fonctionnement du réseau de DIGICEL;

- pour respecter un ordre, une instruction ou une exigence du Gouvernement, d'une autorité de régulation, ou de toute autorité administrative ou locale compétente;

- en cas de force majeure (telle qu'entendue par la loi et la jurisprudence française).

11.2. Dans ces hypothèses (sauf en cas de force majeure), les sommes dues par le Client continuent à être facturées.

12. RÉSILIATION

12.1. 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 7^e jour suivant la suspension 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;

- si l'installation relative à la mise en service n'a pas été possible telle que prévue à l'article 2.2. par faute du Client. Les sommes dues par le Client sont alors immédiatement exigibles et comprennent les redevances restant à courir à compter de la date d'entrée en vigueur du Contrat;

- à l'issue d'une période de six (6) mois d'inactivité du Service, c'est-à-dire à l'issue d'une période ayant comptabilisé au minimum six (6) factures consécutives de zéro euro (0 €) pour le Service concerné.

12.2. En cas de résiliation, par le Client, de Services proposés au titre des présentes sans durée minimum d'engagement, cette résiliation devra être effectuée par lettre recommandée avec demande d'avis de réception. La résiliation prendra effet au plus tard 1 mois après réception de cette lettre par DIGICEL, sauf si le Client demande que cette résiliation produise effet à une date ultérieure.

12.3. Pour les Services proposés au titre des présentes comportant une durée minimum d'engagement, 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 1 mois 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, le cas échéant, 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, non libératoires de tout autre droit ou action de Digicel, dont le montant est précisé dans les Fiches Produits et Tarifaires. Ces frais de résiliation s'analyseront donc comme une pénalité et en aucun cas comme une clause pénale ou un versement libératoire. Les dispositions du présent article ne sont pas applicables aux cas énumérés aux articles 12.3. et 12.4. des présentes.

12.4. Pendant et au-delà de la période initiale éventuellement prolongée, 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 la loi et la jurisprudence française;
- non-respect par DIGICEL des engagements prévus dans le Contrat;
- déménagement en dehors de la zone de couverture du siège social et de ses établissements secondaires, c'est-à-dire des zones géographiques où le Service est accessible;
- difficultés financières ayant entraîné l'ouverture d'une procédure collective.

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 le délai d'un (1) mois suivant la réception de cette lettre.

12.5. Pendant et au-delà de la période initiale d'engagement, le Contrat peut être résilié de plein droit par le Client en cas de 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.

12.6. Si la résiliation du Contrat entraîne la résiliation des services optionnels, la résiliation des services optionnels n'entraîne pas la résiliation du Contrat.

12.7. DIGICEL peut modifier à tout moment les conditions contractuelles ou techniques de fourniture d'un Service, après en avoir informé le Client avec un préavis minimum d'1 mois, sauf disposition contraire, avant la date d'entrée en vigueur. Les modifications sont applicables en cours de Contrat.

En cas de modification substantielle portant préjudice au Client (et notamment en cas de hausse des prix non liée à la réglementation des télécommunications), ce dernier peut résilier de plein droit le ou les Services concerné(s), y compris pendant la durée minimale et au plus tard 1 mois après la date d'entrée en vigueur de la modification, et ce sans frais de résiliation. Le cas échéant, la résiliation est effective à la date d'application de ces modifications.

13. ÉQUIPEMENTS

13.1. Le présent article 13 ne concerne que les Équipements mis à disposition du Client, à titre gratuit ou onéreux, dans le cadre de la fourniture des Services. DIGICEL peut installer ou mettre à disposition du Client, à titre gratuit ou onéreux, dans le délai défini le cas échéant aux Conditions Particulières, les Équipements dont la fourniture est nécessaire à la réalisation du Service.

13.2. Tous les équipements du Client entrant dans la catégorie des installations privées et nécessitant l'agrément de l'organisme compétent, selon le type d'équipement, devront être en conformité avec la réglementation en vigueur.

13.3. Les Parties conviennent expressément que DIGICEL ou ses fournisseurs demeureront pleinement propriétaires des Équipements et qu'aucun droit de propriété n'est transféré au Client. Sous réserve d'en informer préalablement le Client, DIGICEL peut modifier/échanger les Équipements s'il l'estime nécessaire. Le Client assume sur les Équipements les obligations inhérentes à la qualité de gardien à partir de la livraison de ces Équipements chez le Client et jusqu'à leur reprise en charge par DIGICEL. En conséquence, le Client s'interdit tout acte de disposition ou de permettre tout acte, quel qu'il soit, contraire au droit de propriété de DIGICEL et l'aviser de toute atteinte à son droit. Notamment le Client s'interdit de débrancher ou couper l'alimentation des Équipements, de modifier le câblage des cartes, de modifier la configuration des Équipements. En cas de tentative de saisie, le Client doit en aviser immédiatement DIGICEL, élever toute protestation contre la saisie et prendre toutes les mesures pour faire connaître le droit de propriété en cause. De la même manière, le Client est tenu d'aviser immédiatement DIGICEL de toute procédure de redressement ou de liquidation judiciaire du Client ou des Entités Bénéficiaires.

Le Client s'engage à ne pas déplacer entre ses Sites les Équipements sauf accord exprès et écrit de DIGICEL.

13.4. À la cessation du Contrat quelle qu'en soit la cause, le Client procédera à la désinstallation et restituera à ses frais les Équipements sauf cas spécifique préalablement signalé par DIGICEL. Le Client peut également demander à DIGICEL de procéder à la désinstallation et la récupération des dits Équipements. Cette prestation sera facturée au Client au tarif en vigueur. Dans ce dernier cas et dans les cas spécifiques visés ci-dessus, DIGICEL ou son sous-traitant procéderont aux désinstallations des Équipements.

Le Client autorise DIGICEL ou un tiers mandaté à pénétrer dans les Sites qui hébergent les Équipements concernés, pour y récupérer lesdits Équipements, en sa présence ou celle d'un de ses représentants.

Il est par ailleurs précisé que DIGICEL ne prend pas en charge les frais de remise en état des Sites pouvant résulter d'une dépose des Équipements de DIGICEL dans des conditions normales.

13.5. Si le Client n'a pas permis la restitution dans un délai de sept (7) jours après cessation effective du Contrat, et après mise en demeure adressée par lettre recommandée avec avis de réception et restée sans effet au terme d'un nouveau délai de cinq (5) jours, le Client paiera à DIGICEL, par Équipement non restitué, une pénalité égale à cent (100) euros par jour de retard, sans préjudice de toute action en justice que DIGICEL pourrait engager et des dispositions définies ci-après.

En cas de non-restitution ou de dégradation des Équipements, DIGICEL se réserve le droit de conserver tout ou partie du dépôt de garantie qui aura été demandé au Client selon les modalités définies à l'article 3 des présentes, ou de facturer au Client le prix du ou des Équipement(s) à leur valeur à neuf.

13.6. Les Équipements entrant dans le champ d'application de cet article feront l'objet d'un service après-vente assuré par Digicel ou un tiers mandaté par elle. Dans le cadre de ce service après-vente, en cas de défaillance d'un Équipement, et sous réserve que la défaillance soit survenue dans le cadre d'une utilisation conforme de l'Équipement et que la date limite de la garantie constructeur ne soit pas dépassée, Digicel pourra proposer le remplacement de l'Équipement défaillant par un Équipement identique ou similaire faisant partie de la même gamme.

14. INFORMATION DU CLIENT ET RÈGLEMENT AMIABLE

14.1. Lorsque DIGICEL s'engage à «contacter» ou «informer» le Client, celle-ci remplit son obligation par écrit, par courrier électronique ou par téléphone, ou en cas d'impossibilité de joindre le Client, en laissant un message sur le répondeur de son téléphone mobile ou fixe ou par l'envoi d'un SMS ou d'un MMS.

14.2. Toute réclamation concernant DIGICEL doit être adressée à l'adresse suivante : DIGICEL, Service Digicel Business, Oasis - Quartier Bois Rouge, 97224 Ducos.

15. CESSIBILITÉ 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.

16. SERVICES OPTIONNELS

16.1. La compatibilité entre les services optionnels, qui peuvent être à titre gratuit ou onéreux, est précisée dans les Fiches Produits.

Sauf offre spécifique, les services optionnels sont souscrits pour une durée indéterminée avec, le cas échéant, une période initiale d'engagement définie dans les Conditions Particulières et/ou Fiches Produits. En cas de résiliation de ces services par le Client 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 12.2. et 12.4. des présentes Conditions Générales. En cas de hausse du prix d'un service optionnel, DIGICEL en informera préalablement le Client.

En cas de résiliation du Contrat par DIGICEL dans les cas énumérés au point 2 de l'article 12.1., les sommes dues comprennent également les redevances périodiques restant à courir au titre du service optionnel.

16.2 Pour l'option Digicel Business Studio les musiques libres de droits sont livrées avec un certificat qui se renouvelle implicitement pour une durée identique. En revanche, l'option n'inclut pas les redevances forfaitaires annuelles des musiques non libres de droits. Le Service déclare automatiquement aux

organismes compétents l'utilisation de ce type de musique, et le Client recevra directement de leur part une facture de redevance annuelle et forfaitaire.

17. PROGRAMME DE RENOUVELLEMENT /FIDÉLISATION

Les Services souscrits au titre du présent Contrat ne sont éligible à aucun programme de renouvellement ou de fidélité/fidélisation en vigueur.

18. PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

Le présent Contrat ne transfère au Client aucun droit de propriété sur l'un quelconque des éléments du Service et des Équipements mis à disposition, y compris les documentations et guides d'utilisation fournis par DIGICEL. DIGICEL concède au Client un droit d'usage personnel, non exclusif et non transférable sur les logiciels des Équipements mis à sa disposition dans le cadre du Service.

Ce droit est consenti pour la durée des présentes. Le Client s'interdit d'effectuer toute adaptation, modification, duplication ou reproduction des logiciels, quelle qu'en soit la nature, de les installer sur d'autres équipements et, de manière générale, s'interdit tout acte qui contreviendrait aux droits de DIGICEL. La livraison du logiciel ne saurait être considérée comme une cession au sens du Code de la propriété intellectuelle ou d'un quelconque droit de propriété intellectuelle au bénéfice du Client.

La non-restitution à l'expiration du Contrat des logiciels constituerait une utilisation illicite au regard de la législation sur la propriété intellectuelle, susceptible de constituer une contrefaçon. Par ailleurs, le Client autorise DIGICEL à faire état de l'existence du présent Contrat auprès des tiers à titre de référence commerciale et autorise, exclusivement à cette fin, l'usage de son nom, de sa marque et de son logo.

19. OPPOSABILITÉ DES ÉCHANGES PAR COURRIER ÉLECTRONIQUE

Les Parties reconnaissent que les courriers électroniques échangés entre elles dans le cadre de l'exécution du Contrat auront valeur de preuve équivalente à celle d'un écrit et bénéficieront à ce titre d'une présomption de validité. Les Parties conviennent à cette fin de conserver les courriers électroniques qu'elles s'échangent de manière à en garantir l'intégrité. Au titre de l'article 1126 du Code Civil, le Client reconnaît avoir accepté la transmission par courriers électroniques pour toutes informations relatives à l'exécution du Contrat.

20. FORCE MAJEURE

DIGICEL et le Client ne sont pas réputés défaillants dans les cas où l'inexécution de leurs obligations contractuelles résulterait d'un cas de force majeure.

En cas de survenance d'un événement de force majeure, les obligations de la Partie s'en prévalant sont suspendues sans que la responsabilité de cette dernière ne puisse être recherchée, cela même en cas de pertes, de dommages, de retards, de non-exécutions ou d'exécutions partielles résultant directement ou indirectement de l'événement de force majeure.

En cas de survenance d'un événement de force majeure, chacune des Parties prend des mesures raisonnables en vue de minimiser les perturbations provoquées par la force majeure.

De façon expresse, sont considérés comme des cas de force majeure au titre des présentes, outre ceux habituellement retenus par la jurisprudence des tribunaux français affectant l'une des deux Parties, les intempéries exceptionnelles, les actes ou omissions d'une autorité publique, y compris les modifications de toute réglementation applicable à la fourniture des Services, les rébellions, insurrections, émeutes, guerres déclarées ou non, actes d'une nature similaire, grèves, sabotages, vols, actes de vandalisme, explosions, incendies, foudre, inondations et autres catastrophes naturelles, défaillances d'un opérateur tiers, actes de tiers, perturbations exceptionnelles d'origine électrique sur les réseaux, pannes exceptionnelles des réseaux de DIGICEL, retrait des autorisations d'établir et/ou d'exploiter lesdits réseaux, dont serait victime DIGICEL.

Si un cas de force majeure empêche l'une des Parties d'exécuter une obligation essentielle au titre du Contrat pendant une période de plus de cent vingt (120) jours, chacune des Parties pourra résilier de plein droit le Contrat par lettre recommandée avec accusé de réception, sans indemnités pour l'une ou l'autre Partie.

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.

Nom du Client :

Date :

Fait en deux exemplaires originaux dont un remis au Client. Merci de parapher chacune des pages précédentes de ce document

Cachet et signature :

Faire précéder la signature de la mention « lu et approuvé »