

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

- les présentes conditions générales (ci-après dénommées les « Conditions Générales ») ;
- les conditions particulières Business (ci-après dénommées les « Conditions Particulières ») ;
- le formulaire de souscription Business (ci-après dénommé le « Formulaire de Souscription ») ; et
- le Guide des Offres Digicel Business ; ou le Guide des Offres M2M (ci-après dénommés individuellement et/ou collectivement le « Guide des Offres »).

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. Ces conditions générales de services régissent les services délivrés par DIGICEL dans le cadre des Offres DIGICEL Business quelles que soient les clauses pouvant figurer sur les documents du Client.

Les Offres DIGICEL Business disponibles à la date d'entrée en vigueur des présentes Conditions Générales sont les Offres DIGICEL Forfaits LIFE PRO (1h, 2h et 4h), Forfaits LIFE PRO (20Go et 240Go), les Offres M2M-LoT Méga & Illimité, l'offre BOX PRO 4G Illimitée - Compatible 5G et les Offres Internet Mobile Pro (15Go et 40Go). Les Offres Forfait DIGICEL Business sont disponibles en formule Forfait Bloqué et Forfait Débloqué, sauf disposition expresse contraire mentionnée dans les Conditions Particulières ou dans le Guide des Offres en vigueur.

Les Offres DIGICEL Business sont disponibles en formule avec mobile ou en formule sans mobile, selon les dispositions des présentes Conditions Générales, des Conditions Particulières et du Guide des Offres en vigueur.

1. OBJET

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

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 ».

1.2. Dans le cadre de la souscription à une Offre DIGICEL Business, le Client a le choix, sauf exception expressément indiquée dans les Conditions Particulières ou dans le Guide des Offres, entre deux modes de gestion Forfait : formule Forfait Bloqué ou formule Forfait Débloqué.

Le contenu, le fonctionnement, le prix et les modalités de paiement propres à chacun de ces services sont définis dans le Guide des Offres et dans les Conditions Particulières.

2. SOUSCRIPTION

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

2.1. Conditions de souscription

Le Contrat est conclu sous réserve de :

- la fourniture à DIGICEL ou ses Distributeurs ;
- des présentes Conditions Générales, des Conditions Particulières et du Formulaire de Souscription

dûment complétés et signés par le Client au moment de la souscription ;

- des pièces justificatives suivantes :

Pour une société ou un commerçant : un extrait du Registre du Commerce et des Sociétés (Extrait K-bis) ou du Répertoire des Métiers (Extrait DI) datant de moins de 3 mois, l'original d'une pièce d'identité du souscripteur, un document à en-tête de la société ou l'entreprise (dûment signé par son représentant légal revêtu de son cachet commercial et une pièce d'identité officielle du représentant légal) attestant du pouvoir du souscripteur d'engager la société ou l'entreprise, 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, DIGICEL pouvant toutefois refuser de répondre positivement à la demande de souscription.

Le K-Bis, l'Extrait DI ou encore les statuts pour une association doivent démontrer que le souscripteur exerce son activité principalement en Zone Locale (Martinique, Guadeloupe, Guyane, St-Barthélemy ou St-Martin partie française).

- la fourniture de la Garantie mentionnée à l'article 3.1. des présentes Conditions Générales. A défaut, le Contrat sera résolu de plein droit.

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

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

Lorsque le Client est une micro-entreprise, une petite entreprise ou un organisme à but non lucratif, en confirmant sa souscription le Client renonce expressément aux dispositions prévues par l'article L224-26-2 du Code de la Consommation.

2.2. Vente à distance et hors établissement

Conformément à l'article L221-18 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 L221-23 à L221-25 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 L221-21, en adressant par voie postale à DIGICEL service rétractation - Oasis - quartier Bois Rouge - 97224 DUCOS, ou par mail à l'adresse contact@digicelgroup.fr, un courrier exprimant sans ambiguïté, sa volonté de se rétracter.

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. A 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.

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 dénommés indifféremment « Garantie ») dans les cas suivants :

- lorsque le Client souscrit à une Offre Forfait LIFE PRO NO Limits, 20Go et 240Go ;
- 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 8.4. 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 :

- lorsque le Client souscrit à une Offre Forfait LIFE PRO No Limits, 20Go et 240Go ;
- lorsque le Client est inscrit sur le fichier des impayés mentionné à l'article 8.4. 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 limiter ou suspendre l'accès au Service selon les modalités définies à l'article 11 des présentes ;
- demande d'accès au Service Voyage.

4. DURÉE ET MISE EN SERVICE

4.1. Le Contrat prend effet à la date de mise en service de la ligne. Il est conclu pour une durée indéterminée assortie d'une période initiale d'engagement de 12 mois. Le Client peut opter pour une période initiale d'engagement de 24 mois, dans le cadre de certaines offres particulières.

4.2. Sauf disposition(s) contraire(s), DIGICEL s'engage à attribuer un numéro d'appel et à ouvrir l'accès au Service au plus tard dans les 5 jours ouvrés suivant la réception de l'intégralité des documents mentionnés à l'article 2.1. des présentes et, le cas échéant, de l'obtention de la Garantie mentionnée à l'article 3.1. des présentes.

4.3. Lorsque le Contrat est conclu à distance, le délai de mise en service est porté à 8 jours. Pendant ce délai, DIGICEL pourra permettre un accès partiel au Service dans l'attente des documents et des Garanties susmentionnées.

5. CARTE SIM/USIM

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

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

5.3. La carte SIM/USIM est conçue pour fonctionner dans des terminaux compatibles 3G, 3G+, 4G et/ou 4G+, l'utilisation de ces terminaux étant seule conforme à la destination de cette carte. Le Client s'interdit d'intégrer la carte SIM/USIM dans un équipement autre qu'un téléphone mobile, sauf dispositions particulières dans le cadre de certaines offres et après autorisation expresse préalable de DIGICEL.

5.4. A chaque carte SIM/USIM est affecté un code confidentiel d'accès au réseau (code PIN), qu'il appartient au Client d'activer. Il appartient

au Client d'assurer la confidentialité de ce code, ce code permettant à ce dernier de se prémunir contre toute utilisation par un tiers de sa carte. Toute communication effectuée à partir de la carte SIM/USIM remise au Client est réputée émaner du Client lui-même. La responsabilité de DIGICEL ne peut être engagée en cas d'utilisation du Service consécutive à la divulgation de ce code.

Si le Client compose successivement 3 codes PIN erronés, la délivrance par DIGICEL d'un code de déblocage de la carte SIM/USIM (code PUK) est faite aux frais du Client conformément au Guide des Offres. La manipulation successive de 10 codes erronés entraîne le blocage définitif de la carte SIM/USIM.

5.5. Vol, perte de la carte SIM/USIM

En cas de vol ou de perte de la carte SIM/USIM, le Client doit immédiatement en informer DIGICEL par appel au Service Clients, afin que sa ligne soit mise hors service. Le Client doit ensuite confirmer, par lettre recommandée avec accusé de réception envoyée à l'adresse mentionnée à l'article 13.2. des présentes, la perte ou le vol de cette carte, accompagnée dans ce dernier cas d'une copie du dépôt de la plainte déposée auprès des autorités compétentes.

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

Le Client pourra obtenir une nouvelle carte SIM/USIM en se rendant dans l'un des points de vente DIGICEL, laquelle lui sera facturée dans les conditions définies au Guide des Offres.

Cette carte pourra également lui être adressée dans les 5 jours suivant la date de réception de sa demande. Le Client devra en demander la remise en service en appelant le Service Clients. La carte SIM/USIM et sa remise en service seront facturées dans les conditions précisées dans le Guide des Offres en vigueur.

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

6. PRIX DU SERVICE

6.1. Les tarifs des Offres et des services optionnels, ainsi que leurs modalités d'application dont notamment celles concernant 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. Ces tarifs sont susceptibles d'évoluer. En cas de hausse du tarif du Service Principal, DIGICEL en informera le Client au moins 1 mois avant son entrée en vigueur. Le Client pourra résilier le Contrat par courrier recommandé avec accusé de réception dans le mois suivant l'entrée en vigueur de la hausse du prix.

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

Dans laquelle :

- P est le prix révisé,
- P-1 est le prix en vigueur avant la date de révision,
- S est le dernier indice Syntec qui a été publié 3 mois avant la date de la révision,
- S-1 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-1 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.

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

- les frais de mise en service de la ligne et des services optionnels ;
- les frais d'accès périodiques ou l'abonnement aux services optionnels, perçus d'avance pour le ou les mois suivants ;
- les éventuels frais relatifs à un changement d'offre ;
- les redevances périodiques (redevances incluant un crédit forfaitaire de communications notamment décomptées en temps et/ou à l'acte et/ou au kilo-octets) perçus d'avance pour le ou les mois suivants ;

- pour le premier paiement, un prorata des frais d'accès périodiques, de l'abonnement ou de la redevance périodique pour la période écoulée entre la date de mise en service de la ligne ou du service optionnel et la date d'émission de la facture suivante ;
- le montant des communications, notamment décomptées en temps et/ou à l'acte et/ou au kilo-octets, non comprises dans les redevances périodiques.

6.4. 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 dans le Guide des Offres.

7. MODALITÉS DE PAIEMENT/FACTURATION

7.1. Les factures sont payables en Euros, au plus tard à la date d'échéance figurant sur les factures. Le Client a le choix entre plusieurs modes de paiement, précisés lors de la souscription, en fonction des modalités commerciales de l'Offre. Le règlement anticipé des factures ne donne lieu à aucun escompte. Les factures sont mises à disposition du Client dans l'Espace Client Digicel Business sauf demande écrite contraire.

7.2. 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. Lorsque les frais de recouvrement exposés sont supérieurs à ce minimum forfaitaire, une indemnisation complémentaire peut être demandée au Client sur justification.

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

7.3. En cas d'inscription sur le fichier des impayés visé à l'article 8.2 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 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 limiter l'accès au Service, de suspendre les lignes et de résilier le Contrat que ce soit au titre d'une ou plusieurs lignes ou de d'autres dettes nées de d'autres services souscrits auprès de DIGICEL, dans les conditions définies aux articles 11 et 12 des présentes Conditions Générales.

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

7.5. 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.

7.6. A la demande expresse et écrite du Gestionnaire adressée au Service Client (DIGICEL - SERVICE CLIENT - BP 72 - 97224 DUCOS ou contact@digicelgroup.fr), la facture détaillée pourra indiquer les quatre derniers chiffres des numéros appelés, conformément à l'article D. 98-5 du code des postes et des communications électroniques. Devront être jointes à la demande : la copie de la pièce d'identité du Gestionnaire.

8. DONNÉES A CARACTERE PERSONNEL/ ANNUAIRE UNIVERSEL

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

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

8.1 Type de données

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

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

8.2 Utilisation

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

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

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

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

Certains de ces traitements peuvent nécessiter le recueil du consentement du Client, qu'il peut retirer à tout moment. Ainsi, le Client peut recevoir par courrier ou par téléphone des offres de DIGICEL ou de ses partenaires, ainsi que des courriels pour des services analogues à ceux proposés par DIGICEL, sauf opposition de sa part. Toutefois, DIGICEL recueille l'accord exprès du Client pour lui communiquer par courriel des informations commerciales pour des services sans rapport avec ceux déjà fournis ou transmettre à des partenaires commerciaux à des fins de prospection directe. Le Client peut ensuite s'opposer à tout moment et sans frais à ce transfert et à la réception de ces sollicitations, auprès de DIGICEL.

DIGICEL effectue enfin des traitements en vue d'identifier les Clients, garantir l'intégrité de ses réseaux et services, et répondre aux réquisitions émanant des autorités administratives et judiciaires, en application des obligations légales qui sont les siennes.

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

8.3 Durée de conservation

DIGICEL conserve les données le temps nécessaire à la réalisation des finalités mentionnées ci-dessus.

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

8.4 Destinataires

Les données collectées sont destinées aux services internes de DIGICEL, mais peuvent être partagées avec des sous-traitants et partenaires faisant notamment partie du Groupe DIGICEL, pour les besoins de la fourniture des services et du suivi de l'activité commerciale. Les données sont alors susceptibles

d'être transférées en dehors de l'Union Européenne. Dans cette hypothèse, DIGICEL prend toute mesure pour garantir le respect par les destinataires de ces données d'un niveau de protection adéquat et équivalent à la réglementation nationale et européenne. Ces sous-traitants et partenaires auront ainsi préalablement signé les clauses contractuelles types de la Commission Européenne, seront soumis à des règles internes contraignantes approuvées par les autorités ou auront adhéré à l'accord Privacy Shield s'agissant de transferts vers les Etats-Unis. DIGICEL peut également être amenée à transmettre les données des Clients aux autorités administratives et judiciaires habilitées, pour répondre à ses obligations légales.

8.5 Droits du Client

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

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

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

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

8.6 Annuaire universel

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

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

Le Client peut obtenir gratuitement :

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

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

9. RESPONSABILITÉ DE DIGICEL

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

DIGICEL s'engage à assurer une disponibilité de l'accès à son réseau supérieur 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 s'effectue au plus tard dans les deux (2) jours ouvrés suivant la constatation de l'incident par DIGICEL, sauf cas de force majeure ou cas fortuit.

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

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

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

- de force majeure ;
- de perturbation ou d'indisponibilité du Service due aux aléas de propagation des ondes électromagnétiques ;
- de mauvaise utilisation par le Client du Service ou de la carte SIM/USIM ;
- d'un usage illicite, illégal, contraire aux bonnes mœurs ou à l'ordre public ou portant atteinte aux droits de tiers ;
- d'utilisation du Service consécutive à une faute du Client, telle que notamment la divulgation du code confidentiel mentionné à l'article 5.4 des présentes ou un usage non-conforme à celui pour lequel il a été conçu et commercialisé ;
- d'utilisation du Service par une personne non autorisée, non consécutive à une faute de DIGICEL ;
- d'indadéquation 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.

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

des données.

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

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

9.4. En tout état de cause, dans l'hypothèse où la responsabilité de DIGICEL serait retenue, seuls les dommages 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.

10. OBLIGATIONS DU CLIENT

10.1. Le Contrat est conclu en considération de la personne du Client. Sauf accord exprès préalable de DIGICEL, celui-ci s'interdit de céder ou de transmettre à un tiers, à titre gratuit ou onéreux et sous quelque forme que ce soit, le Contrat ou le bénéfice de l'utilisation de la Carte SIM/USIM (y compris le ou les numéros de téléphone qui y sont associés). Le Client s'interdit de commercialiser le Service auprès d'un tiers, à titre gratuit ou onéreux sous quelque forme que ce soit.

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

Le Client s'interdit toute utilisation du Service :

- à des fins autres que personnelles et privées ;
- à des fins de communications entre machines (M2M), sauf pour les offres qui autorisent de manière expresse cet usage ;
- en usage modem, sauf à ce que cet usage soit expressément autorisé ;
- de façon ininterrompue, par le biais notamment d'une numérotation automatique pour l'émission d'appels ou de messages en masse ;
- tout usage qui aurait pour objet ou pour effet de dégrader la qualité de service du réseau.

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

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

10.5. Le Client est informé que les contenus stockés, utilisés, transmis et reçus par lui, notamment à l'occasion d'une connexion à Internet, le sont sous sa seule responsabilité. Par conséquent, le Client assume l'entière responsabilité des opérations qui y sont attachées.

Le Client s'interdit de stocker, télécharger ou encore envoyer toute donnée prohibée, illicite, contraire aux bonnes mœurs ou à l'ordre public et y portant atteinte, ou étant susceptible de porter atteinte aux droits de tiers et notamment à leurs droits de propriété intellectuelle. A cet égard, il est rappelé que l'utilisation de données (informations, logiciels, images, photos...) peut être réglementée ou protégée par un droit de propriété dont chaque utilisateur, auteur ou diffuseur est responsable. Par application des dispositions de la loi n° 2009-669 du 12 juin 2009, le Client a l'obligation de veiller à ce que son accès à Internet ne fasse pas l'objet d'une utilisation à des fins de reproduction, de représentation, de mise à disposition ou de communication au public d'œuvres ou d'objets protégés par un droit d'auteur ou par un droit voisin sans l'autorisation des titulaires des droits, lorsqu'elle est requise, sous peine d'engager sa responsabilité civile et/ou pénale.

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

11. SUSPENSION ET LIMITATION DU SERVICE

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

- en l'absence de réception du Contrat, de régularisation d'un dossier incomplet dans le délai stipulé à l'article 2.1. des présentes, en cas de fausse déclaration ou d'usurpation d'identité ;
 - en cas d'utilisation frauduleuse, ou abusive au sens de l'article 19.4 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.
- pour les services internet, dans les cas décrit à l'article 17.6 des présentes.

DIGICEL peut, après avoir contacté le Client et sans que celui-ci puisse se prévaloir d'une quelconque indemnité, limiter l'accès au Service à la seule réception des communications aux Antilles Françaises Guyane :

- en cas de non-respect des obligations prévues aux articles 5.3 et 10 des présentes;
- en cas de non-paiement des factures à leur échéance ou de l'avance sur consommation prévue à l'article 3.2. des présentes que ce soit au titre d'une ou plusieurs lignes ou de d'autres dettes nées de d'autres services souscrits auprès de DIGICEL. DIGICEL pourra suspendre l'accès au Service si le paiement n'est pas effectué dans les meilleurs délais à compter de la limitation de l'accès au Service.

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

12. RÉSILIATION

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

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

12.2. A l'issue de la période initiale d'engagement 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 sera redevable des frais de résiliation dont le montant est indiqué dans le Guide des Offres.

12.3. Pendant et au-delà de la période initiale 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 les tribunaux français ;
- non respect par DIGICEL des engagements prévus dans le Contrat ;
- démenagement en dehors de la zone de couverture du siège social et de ses établissements secondaires.

Le Client peut demander la résiliation d'une ou plusieurs lignes souscrites dans le cadre du Contrat à condition de justifier de la fin de la collaboration avec un ou plusieurs de ses collaborateurs pour lesquels le ou les lignes étaient mises à disposition. Le Client adressera à DIGICEL sa demande de résiliation par lettre recommandée avec accusé de réception, accompagnée des pièces justificatives. La résiliation prendra effet dans les 1 mois suivant la réception de cette lettre.

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

- refus par son précédent opérateur de faire droit à sa demande de conservation du numéro, ou échec de la procédure de conservation du numéro

imputable à DIGICEL dans les conditions de l'article 15.2. des présentes Conditions Générales ;

- si dans le délai de 7 jours à compter de la signature du Contrat, le Client constate que le Service est inaccessible, dans des conditions normales et habituelles d'utilisation, depuis son domicile ou son lieu de travail ;
- si dans le délai de 7 jours à compter de la signature du Contrat, le Client refuse de verser l'avance sur consommation demandée par DIGICEL.

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

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

- à tout moment et sans préavis en cas de retrait ou de suspension de l'autorisation accordée à DIGICEL, pour exploiter son réseau, par l'autorité compétente ;
- à partir du 7ème jour suivant la suspension ou la limitation de l'accès au Service prévue à l'article 11 des présentes, si leur cause n'a pas disparu à cette date. Les sommes dues par le Client sont alors immédiatement exigibles et comprennent les redevances restant à courir.

12.6. La résiliation des services optionnels n'entraîne pas la résiliation du Contrat (qu'ils soient offerts ou payants).

13. INFORMATION DU CLIENT ET RÈGLEMENT AMIABLE

13.1. 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.

13.2. Toute réclamation concernant DIGICEL doit être adressée à l'adresse suivante : DIGICEL, BP 72 97224 Ducos

14. 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.

15. CONSERVATION DU NUMÉRO / PORTABILITÉ

15.1. Demande de portage

15.1.1. Portage entrant

Pour conserver un numéro de téléphone mobile (ci-après le « Numéro »), le Client devra effectuer une demande de portage et ainsi fournir à DIGICEL :

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

Une fois ces éléments transmis à DIGICEL, DIGICEL confirmera si la demande de portage est recevable ou non. En cas de recevabilité de la demande, le Client doit alors se procurer auprès de DIGICEL un mandat de portage (ci-après le « Mandat ») qu'il devra dûment compléter et remettre à DIGICEL. Préalablement, DIGICEL devra informer le Client des conséquences de sa demande de conservation du numéro et des modalités d'acceptation de celle-ci.

15.1.2. Portage sortant

Si le Client souhaite conserver son numéro de téléphone mobile DIGICEL, le Client doit effectuer les opérations décrites au 15.1.1 auprès de l'Opérateur Receveur. Le Client peut solliciter le portage des ces numéros par tranche de 20 numéros, au sein d'un même département, lequel s'entend exclusivement de la Martinique ou de la Guadeloupe et ses dépendances, ou de la Guyane.

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

15.2.1. Éligibilité 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'informerá par tous moyens à sa convenance (SMS, message vocal, courrier, ...) que le portage lui a été refusé par l'Opérateur Donneur, en précisant le motif de ce refus.

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

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

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

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

15.2.2. Transfert du numéro – Effet du contrat

Le Contrat est soumis à la condition suspensive du portage du numéro. Dans l'hypothèse où le portage est refusé par l'Opérateur Donneur ou annulé selon les modalités de l'article 15.2.5. des présentes, le Contrat sera réputé caduc. Dans l'hypothèse où le portage est accepté par l'Opérateur Donneur et non annulé par le Client, le Contrat est réputé avoir pris effet à la date de sa signature.

15.2.3. Résiliation

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

15.2.4. Frais de portage

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

15.2.5. Annulation de la demande de portage

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

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

15.3.1. Demande de conservation et résiliation du Contrat

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

Receveur, qui lui-même procédera à la transmission de la demande auprès de DIGICEL.

15.3.2. Redevances périodiques

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

15.3.3. Annulation de la demande de conservation du Numéro

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

15.4. Responsabilité

DIGICEL n'est pas responsable des incidents de portabilité du Numéro intervenant chez un opérateur tiers, ou résultant d'une faute imputable au Client. Le Client doit notamment veiller à ce que le Numéro soit actif chez l'Opérateur Donneur jusqu'à la date du transfert du Numéro vers DIGICEL.

16. SERVICES OPTIONNELS

La compatibilité entre les services optionnels est précisée dans le Guide des Offres.

Le Client souhaitant connaître la disponibilité des services optionnels à l'étranger peut obtenir ces informations auprès du Service Clients. Sauf offre spécifique, les services optionnels sont souscrits pour une durée indéterminée avec, le cas échéant, une période initiale d'engagement définie dans le Guide des Offres. En cas de résiliation de ces services 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 6.1., 12.3 et 12.4 des présentes Conditions Générales.

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

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

17. ACCÈS INTERNET

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

L'évolution du réseau peut être consultée sur le site www.digicel.fr.

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

17.3 Les réseaux 3G/3G+ et 4G/4G+ de DIGICEL étant mutualisés entre tous les Clients de DIGICEL, la bande passante indiquée dans la documentation établie et mise à jour par DIGICEL est une bande passante de référence en réception (voie descendante). La bande passante disponible peut différer de la bande passante de référence, notamment selon le nombre de Clients connectés à un même instant et leur usage du réseau. Par ailleurs, le débit maximum peut varier en fonction des spécificités techniques du terminal du Client, de sa situation géographique lors

de la connexion au réseau, du fait qu'il soit ou non en cours de déplacement, des obstacles existants entre le réseau et son terminal mobile ou encore de l'usage simultané de services. En conséquence, les débits 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.

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

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

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

18. LE SERVICE VOYAGE

18.1. Le Service Voyage est le service permettant au Client d'émettre et de recevoir des communications depuis et vers la France hexagonale et l'étranger (situation de « roaming » ou d'itinérance internationale). Les services d'itinérance internationale sont réservés à des déplacements ponctuels en dehors de la Zone Locale (Martinique, Guadeloupe, Guyane Saint-Martin partie française et St-Barthélemy). Toute communication émise depuis un territoire autre que la Zone Locale est un service d'itinérance fonctionnant depuis les réseaux d'opérateurs tiers avec lesquels DIGICEL a passé des accords d'itinérance.

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

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

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

18.5. En roaming, hors zones incluses dans l'offre, pour les Forfaits LIFE PRO 1h-1Go, 2h-10Go, 4h-5Go, les communications Voix, SMS et data sont décomptées du montant du forfait, en priorité sur le Compteur Principal, puis Compteur Recharge pour la formule bloquée, ou Compteur Hors-Forfait pour la formule débloquée, au tarif roaming en vigueur. En roaming pour les Forfaits LIFE PRO 20Go et 240Go, les communications Voix, SMS et data sont décomptées du Compteur Recharge pour la formule bloquée, ou du Compteur Hors-Forfait pour la formule débloquée, au tarif roaming en vigueur.

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

Service Clients.

18.7. Le Client s'interdit toute utilisation abusive des services d'itinérance. Est notamment considéré comme abusif à ce titre : une consommation ou une présence en dehors de la Zone Locale, exclusive, ou majoritaire par rapport à la consommation ou à la présence du Client en Zone Locale, pendant une période d'observation de quatre (4) mois ; l'inactivité prolongée d'une carte SIM donnée, associée à une utilisation en dehors de la Zone Locale très fréquente, voire exclusive ; l'activation et l'utilisation en série de multiples cartes SIM par le même client en dehors de la Zone Locale. A ce titre, l'attention du Client est attirée sur le fait que l'utilisation des communications incluses dans les offres de la gamme LIFE PRO depuis les pays de la Caraïbe Digicel (liste des pays dans le guide des offres forfaits en vigueur) est également soumise aux obligations du présent article 18. L'utilisation des offres LIFE PRO depuis la Caraïbe Digicel s'entend donc exclusivement comme un service dit d'itinérance, c'est-à-dire offert dans le cadre et aux seules fins de déplacements ponctuels. En cas de suspicion d'un usage des services d'itinérance sans rapport avec des déplacements ponctuels, Digicel se réserve le droit de demander au Client tout document permettant de justifier que son activité principale se situe dans la 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.

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, étant précisé que la facturation de surcharges éventuelles sera effective 15 jours après en avoir informé le Client sauf si le Client justifie du caractère raisonnable et non abusif des Services d'itinérance et qu'il cesse l'utilisation abusive de ces Services.

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

19 – LES OFFRES «COMMUNICATIONS ILLIMITÉES»

19.1. Certaines Offres Forfait commercialisées par DIGICEL incluent, dans le Forfait, un nombre illimité de communications (appels, SMS ou internet, en fonction de l'offre souscrite) dans les cas suivants : plages horaires spécifiques, et/ou vers certaines destinations, et/ou entre les lignes souscrites chez Digicel formant ainsi une flotte. Le contenu, les conditions d'utilisation et les tarifs de ces Offres sont définis dans le Guide des Offres.

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

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

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

Sont considérés comme abusifs :

- (i) tout appel dont la durée excède 2 heures consécutives ;
- (ii) la transmission de plus de 2500 SMS par mois ;
- (iii) Toute utilisation des services d'itinérance (c'est-à-dire en dehors de la Zone Locale : Martinique, Guadeloupe, Guyane, Saint Martin partie française et Saint-Barthélemy) à des fins autres que des déplacements ponctuels. Est notamment considéré comme abusif à ce titre : une consommation ou une présence en dehors de la Zone Locale, exclusive, ou majoritaire par rapport à la consommation ou à

2. Contenu

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

3. Fonctionnement

Le Service « Forfait LIFE Pro Débloqué 1h, 2h ou 4h » comprend un Compte Principal (dénommé « Compte Principal ») sur lequel est crédité mensuellement et automatiquement un crédit forfaitaire de communication utilisable le mois suivant. Ce crédit forfaitaire est payé par le Client sous la forme d'une redevance facturée périodiquement par DIGICEL.

A l'épuisement du crédit du Compte Principal, sans préjudice de l'application de l'article 3.2 des Conditions Générales, le Client a la possibilité de communiquer en dépassement de son crédit forfaitaire de communications au tarif fixé dans le Guide des Offres.

4. Prix et paiement du Service

4.1 Le prix du Service et ses frais de mise en service sont définis dans le Guide des Offres en vigueur au moment de la souscription à l'offre. Ces prix sont susceptibles d'évoluer dans les conditions prévues à l'article 6.1. des Conditions Générales.

4.2 En souscrivant au Service, le Client donne mandat à DIGICEL pour prélever mensuellement d'avance, sur son compte bancaire, le montant du Service et éventuellement des services optionnels choisis. Lorsque le Client a choisi un autre moyen de paiement proposé par DIGICEL, il s'engage à régler les sommes aux dates d'échéances portées sur sa facture. Le premier paiement peut comprendre un prorata de la redevance périodique correspondant à la période écoulée entre la date de mise en service de la carte SIM/USIM et la date d'émission de la première facture. Notamment dans le cas visé à l'article 18 des Conditions Générales et compte tenu du délai entre la date à laquelle les communications voix et data sont reçue(s) et émise(s) depuis la France hexagonale ou les autres destinations ouvertes à l'itinérance internationale (« roaming ») et la date à laquelle DIGICEL est en mesure de les décompter, le Client est susceptible de dépasser son crédit forfaitaire de communication. En l'absence d'avance sur consommation ou si le montant du crédit est insuffisant, les communications en dépassement seront facturées au Client et leur règlement sera exigible dans les 15 jours suivant la date de prélèvement.

4.3 En cas d'incident ou de retard de paiement imputable au Client, DIGICEL pourra notamment appliquer les dispositions prévues aux articles 11. et 12.5. des Conditions Générales.

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

II - CONDITIONS PARTICULIÈRES « ABONNEMENT VARIO »

1. Descriptif et fonctionnement

Le contenu de l'Offre Abonnement Vario est défini dans la Fiche produit Abonnement Vario. L'Offre Abonnement Vario ne comprend aucun crédit de communication forfaitaire. Elle permet d'accéder au Service en contrepartie du paiement d'un abonnement mensuel. Les communications sont alors facturées à l'usage.

2. Conditions de souscription

L'Offre Abonnement Vario est accessible sous condition de souscription d'au moins 5 lignes (1 compte client = 1 n° SIREN).

3. Prix et facturation

Le prix de l'abonnement et le tarif des communications de l'Abonnement Vario sont définis dans le Guide des Offres Vario.

Le Client donne mandat à DIGICEL pour prélever mensuellement d'avance sur son compte bancaire ou postal le montant de l'abonnement ainsi que les services optionnels souscrits. Lorsque le Client a choisi un autre moyen de paiement proposé par DIGICEL, il s'engage à régler les sommes aux dates d'échéances portées sur sa facture.

DIGICEL adresse au Client postérieurement à la souscription au Service une facture mensuelle incluant les redevances périodiques, le prix des communications effectuées au cours du mois précédent et le montant des services optionnels

souscrits. En outre, DIGICEL met à disposition du Client un serveur vocal de suivi des consommations, qui lui permet de connaître à tout moment le montant de ses communications. Ce serveur vocal est accessible gratuitement en composant le 333 depuis un téléphone mobile DIGICEL, en Zone Locale. Il peut également obtenir les informations précitées par SMS Flash en composant le *133#.

4. Durée

L'Abonnement Vario est conclu pour une durée initiale d'engagement de 12 ou 24 mois, au choix du Client.

III - CONDITIONS PARTICULIÈRES « ABONNEMENT M2M »

1. Descriptif et fonctionnement

Le contenu de ces Offres est défini dans le Guide des Offres M2M en vigueur.

Les Offres M2M-IoT Méga & Illimité permettent d'établir des communications entre deux équipements dont l'un n'est pas, par dérogation à l'article 5.3 des Conditions Générales, un téléphone mobile.

L'offre « Offres M2M-IoT Méga & Illimité » de base ne permet pas d'établir des communications. Les communications deviennent possibles avec la souscription d'options M2M, Voix ou SMS dès lors que l'équipement utilisé permet de tels services (cf détail des options ci-après dans l'article 3 et dans le Guide des Offres M2M-IoT en vigueur).

2. Prix et facturation

Le prix des Offres M2M-IoT est défini dans le Guide des Offres M2M-IoT Méga & Illimité.

Le Client donne mandat à Digicel pour prélever mensuellement d'avance sur son compte bancaire ou postal le montant du Service et des services optionnels souscrits. Lorsque le Client a choisi un autre moyen de paiement proposé par DIGICEL, il s'engage à régler les sommes aux dates d'échéances portées sur sa facture.

DIGICEL adressera au Client postérieurement à la souscription au Service, une facture mensuelle incluant les redevances périodiques et le montant des services optionnels souscrits. En outre, DIGICEL met à disposition du Client un serveur vocal de suivi des consommations, qui lui permet de connaître à tout moment le montant de ses communications. Ce serveur vocal est accessible gratuitement en composant le 333 depuis un téléphone mobile DIGICEL, en Zone Locale. Il peut également obtenir les informations précitées par SMS Flash en composant le *133# et également depuis l'Espace Client Digicel Business.

3. Fonctionnement

Les Offres M2M-IoT Mega & Illimité sont disponibles en formule Engagement 12 ou 24 mois. L'Offre M2M-IoT Mega & Illimité ne comprend aucun crédit de communication Voix et SMS. L'offre doit obligatoirement être complétée au choix du client :

- par une option voix pour autoriser les communications vocales ou pour obtenir un crédit de communications voix,

- ou par une option SMS pour autoriser les communications SMS ou pour obtenir un crédit de communications SMS.

L'offre M2M-IoT peut également être complétée par une option M2M Giga et une option APN privé pour permettre de raccorder les cartes SIM de l'offre M2M-IoT à un réseau privé.

Le crédit de communication est alimenté mensuellement. Le crédit forfaitaire non consommé au cours du mois est perdu. En dehors des zones incluses selon options, les communications sont facturées à l'usage au tarif roaming précisé dans le Guide des Offres M2M-IoT en vigueur.

Sans préjudice de l'application de l'article 3.2 des Conditions Générales, le Client a la possibilité de communiquer en dépassement de son crédit forfaitaire de communication, selon les modalités et tarifs définis dans le Guide des Offres. Les options disponibles pour les Offres M2M-IoT ne sont pas cumulables entre elles.

4. Conditions d'utilisation

Pour Offre M2M-IoT Illimité, en cas d'usage en continu fortement consommateurs de bande passante (de type peer-to-peer ou téléchargement par exemple) de nature à saturer le réseau sur une zone donnée, et pouvant nuire aux utilisateurs Digicel sur cette zone, le Client verra son débit réduit jusqu'à sa prochaine date de facturation. Le Client est tenu de s'assurer de la compatibilité de ses équipements avec les caractéristiques techniques de ce service, notamment de sa compatibilité 3G/3G+/4G/4G et de sa compatibilité avec les vitesses de transmission. DIGICEL ne saurait être tenu responsable du contenu

des données échangées, ni de l'utilisation qui en est faite par le Client.

IV - CONDITIONS PARTICULIÈRES « OPTION INTERNET »

1. Descriptif

L'Option Internet est une offre permettant de bénéficier d'un volume de communication data supplémentaire sur le réseau 3G/3G+/4G/4G. Ce volume ne peut être utilisé que depuis la Zone Locale, telle que définie dans le Guide des Offres. En dehors de cette Zone Locale, le Client peut effectuer des communications data s'il bénéficie du Service Voyage. Les communications sont alors décomptées du Compte Principal puis du Compte Recharge ou Hors-Forfait de son Forfait, au tarif roaming précisé dans le Guide des Offres. A l'épuisement de ce volume, le Client peut continuer à effectuer des communications data en débit réduit.

2. Conditions de souscription

L'Option Internet peut être souscrite en complément de l'Offre Abonnement Vario, (les Clients titulaires d'anciens forfaits sont invités à contacter le service client DIGICEL pour connaître la compatibilité de cette option avec leur offre).

Cette souscription peut être effectuée au moment de la souscription d'une offre Forfait, dans les points de vente agréés Digicel, ou en cours d'exécution du Contrat, par simple appel au Service Clients. Ces conditions de souscription peuvent être amenées à évoluer.

L'Option Internet ne peut être cumulée avec d'autres options data.

3. Prix et facturation

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

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

4. Fonctionnement

Le volume de données non consommé n'est pas reporté sur le cycle suivant. Le volume non consommé est donc perdu. Le volume de communication consommé peut être consulté à tout moment sur le site internet <https://www.digicelbusiness.fr/espace-client/> depuis son téléphone mobile DIGICEL.

5. Durée de validité

L'Option est souscrite pour une durée indéterminée sans période minimum d'engagement. Le Client pourra y mettre un terme à tout moment, par simple appel au Service Clients. La résiliation de l'Option prendra alors effet immédiatement. Si l'option est résiliée en cours de cycle, la facturation de l'option est proratisée.

6. Conditions d'utilisation

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

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

V - CONDITIONS PARTICULIÈRES « INTERNET PRO »

Les Offres « Internet Pro » sont des offres permettant d'accéder, grâce à l'utilisation d'un Modem WIFI/USB, d'une tablette compatible ou d'une BOX PRO 4G Illimitée - Compatible 5G, au réseau internet depuis un ordinateur/ tablette. L'usage depuis une machine (M2M) est strictement interdit.

Ces Offres ne permettent d'effectuer que des communications Internet. Ces Offres donnent lieu à l'attribution d'un numéro d'appel, lequel ne peut faire l'objet d'une portabilité.

Les Offres « Internet Pro » disponibles à la date d'entrée en vigueur des présentes Conditions Particulières sont l'Offre « Internet Mobile Pro 15Go », l'Offre « Internet Mobile Pro 40Go » et l'Offre « BOX PRO 4G Illimitée - Compatible 5G ».

1. Descriptif

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

1.1 Les Offres Internet Mobile Pro permettent d'accéder à internet depuis un ordinateur via le réseau Digicel, pour un usage exclusivement data,

grâce à l'utilisation d'un Modem WIFI/USB ou d'une tablette compatible 3G/3G+/4G/4G.

Le Client dispose d'un volume mensuel de crédit de communication Internet de 15Go, utilisable uniquement depuis la Zone Locale et Europe (telle que définie au Guide des Offres) ou 40Go utilisable uniquement depuis la Zone Locale, Suriname, Europe et Caraïbe Digicel (telles que définies au Guide des Offres). Le Client peut ensuite procéder à des rechargements de crédit, dans les conditions précisées ci-après.

En dehors des zones incluses dans l'Offre, le Client peut effectuer des communications Internet en procédant à des rechargements de crédit. Les communications sont alors facturées à l'usage au tarif roaming précisé dans le Guide des Offres.

L'Offre Internet Mobile Pro 40Go inclut un crédit forfaitaire de communications data Internet de 5Go utilisable en itinérance internationale (« roaming ») depuis les USA, Canada, Porto-Rico et Haïti 35 jours par an, dans les conditions décrites dans le Guide des Offres. Les communications data effectuées au-delà du quota annuel de 35 jours précité, ou en dépassement des volumes précités, ou en dehors des zones sus-mentionnées, sont facturées selon les modalités définies dans le Guide des Offres en vigueur.

1.2 L'Offre BOX PRO 4G Illimitée - Compatible 5G permet d'accéder à Internet depuis un ordinateur via le réseau Digicel, pour un usage exclusivement data, grâce à l'utilisation d'une BOX PRO 4G Illimitée - Compatible 5G.

L'offre permet une connexion en usage illimité sous réserve d'une utilisation privée, normale et non abusive. Usage interdit depuis une machine ou objet connecté. En cas d'utilisation abusive ou frauduleuse, Digicel se réserve le droit de suspendre le service après information préalable du Client.

2. Prix

Les tarifs des Offres Internet Pro sont précisés dans le Guide des Offres.

3. Fonctionnement

3.1 A épuisement du crédit Internet principal souscrit dans l'Offre Internet Mobile Pro, le Client n'a plus la possibilité d'émettre des communications internet, les Offres Internet Mobile Pro fonctionnant selon la formule Bloquée.

Pour pouvoir émettre à nouveau des communications, le Client peut créditer son Compte Internet d'un nouveau crédit forfaitaire de communication, à tout moment, en achetant une Recharge Internet. Les différents modes de rechargement, les montants des recharges, sont précisés sur le site internet www.digicelbusiness.fr ou depuis le Guide des Offres en vigueur.

Le volume de communication non consommé à l'issue de la période correspondant à un cycle est définitivement perdu.

Le volume de communication disponible de l'Offre Internet Mobile Pro peut être consulté à tout moment sur le site <https://www.digicelbusiness.fr/espace-client/>, depuis un ordinateur sur lequel est connectée une Clé Modem ou depuis une tablette.

3.2 La BOX PRO 4G Illimitée - Compatible 5G offre un débit descendant maximum théorique jusqu'à 300 Mbits/s et montant maximum théorique jusqu'à 75 Mbits/s. Les débits peuvent varier en fonction des obstacles, du nombre d'utilisateurs connectés simultanément et partageant la cellule, et du lieu d'utilisation. L'offre est limitée à un usage depuis l'adresse d'utilisation de la box communiquée au moment de la souscription, sous réserve de la validation de l'éligibilité de ladite adresse avant la souscription au service. Par dérogation des Conditions Générales, le Contrat peut être résilié sans frais par le Client si, dans le délai de 15 jours à compter de la signature du contrat, il constate que le Service est inaccessible, dans des conditions normales et habituelles d'utilisation, depuis ladite adresse. Celle-ci prendra effet à compter de la remise par le Client de la carte SIM/USIM, et le cas échéant, contre remboursement de la box en parfait état, dans son emballage d'origine et avec tous ses accessoires, au lieu qui lui sera indiqué par DIGICEL. DIGICEL renonce aux redevances périodiques restant à courir pour la durée totale du Service souscrit.

3.3 En cas de résiliation anticipée, cas évoqué au 3.2 ci-avant ou en cas de résiliation du Client avant la fin de son engagement initial, le Client doit renvoyer le coffret Box 4/5G complet au centre de service après-vente désigné dans le Guide des Offres. A défaut et/ou dans le cas d'un coffret incomplet et/ou endommagé, le Client n'est pas remboursé et/

coût initial du coffret Box 4G/5G. Il devra en outre s'acquitter de la différence avec le prix du coffret Box 4G/G affiché dans le Guide des Offres.

4. Durée de validité

Les Offres Internet Pro prennent effet à la date de mise en service de la ligne. Il est conclu pour une durée indéterminée assortie d'une période initiale d'engagement de 24 mois ou Sans Engagement. Les Offres Internet Pro sont éligibles au programme de renouvellement visé à l'article 20 des Conditions Générales de Service Digicel Business.

5. Conditions d'utilisation

Lors de la première connexion avec un Modem WIFI/USB, depuis une tablette ou depuis la BOX PRO 4G Illimitée - Compatible 5G, le Client doit suivre les instructions d'installation. A défaut, DIGICEL ne saurait en être tenu responsable.

Pour mettre fin à sa connexion Internet, le Client doit cliquer sur déconnexion dans son gestionnaire/logiciel de connexion, ou mettre son modem, sa tablette ou la BOX PRO 4G Illimitée - Compatible 5G hors tension. Il est informé que la déconnexion n'intervient que par cette manipulation et non pas, par exemple, en retirant simplement sa Clé Internet.

VI - CONDITIONS PARTICULIÈRES « PASS DÉBIT INTERNET »

1. Descriptif

L'Offre Pass Débit Internet permet au Client de disposer d'un crédit de communications data internet, en débit maximum non garanti jusqu'à 7,2 Mb/s sur le réseau 3G et 150Mb/s sur le réseau 4G (tel que défini à l'article 17.3 des Conditions Générales), utilisable depuis un terminal mobile, via le réseau Digicel, pour un usage d'internet mobile exclusivement sur le réseau 3G/3G+/4G/4G.

Le Client dispose du volume de crédit de communication internet venant s'ajouter au crédit de communication data inclus dans son offre principale (utilisable uniquement depuis la Zone Locale et le cas échéant, en itinérance, depuis les autres territoires inclus indiqués dans l'offre souscrite, telle que définie au Guide des Offres). Ces Offres ne délivrent aucun crédit de communication voix ou SMS.

2. Conditions de souscription

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

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

Cette souscription ne peut être effectuée que via le site internet <https://www.digicelbusiness.fr/espace-client/>.

Ces conditions de souscription peuvent être amenées à évoluer.

3. Prix

Les tarifs de l'Offre Pass Débit Internet sont précisés dans le Guide des Offres en vigueur.

4. Fonctionnement

Lorsqu'un Client disposant d'une des Offres Forfaits éligibles Pass Débit Internet voit la bande passante de son accès à internet mobile réduite par DIGICEL conformément aux dispositions de l'article 17.5 des Conditions Générales, ce Client peut souscrire à un Pass Débit afin de retrouver une bande passante conforme à l'article 17.3 des Conditions Générales. Le Pass Débit peut également être souscrit lorsque le Client n'a pas encore atteint le quota de données inclus dans son offre principale, dans ce cas, le crédit du Pass Débit vient s'ajouter à celui de l'offre principale. A épuisement du crédit de communication Internet souscrit, le Client est expressément informé qu'afin de garantir la qualité du Service sur son réseau, la bande passante d'accès à internet pourra être réduite par DIGICEL. Pour pouvoir émettre à nouveau des communications internet mobile selon le débit de bande passante défini à l'article 17.3 précité, le Client pourra toutefois souscrire à un nouveau Pass Débit Internet.

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

5. Durée de validité

Les Offres Pass Débit Internet prennent effet à leur sa date de souscription. Elles sont conclues pour une durée déterminée et prennent automatiquement fin à la date de fin de cycle de la ligne Forfait sur laquelle ledit Pass Débit Internet a été activé. Le

crédit non consommé à la date de fin de cycle de la ligne Forfait sur laquelle le Pass Débit Internet a été activé n'est pas reportable le mois suivant et est définitivement perdu.

VII - CONDITIONS PARTICULIÈRES D'UTILISATION DES APPLICATIONS

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

A - RÈGLES COMMUNES AUX DIFFÉRENTES APPLICATIONS

1. La création du compte

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

Les informations renseignées par le Client doivent être exactes, complètes et à jour. La ligne du Client doit être active (non suspendue ou résiliée) au jour de la création du compte. Le Client est seul responsable de la conservation de la confidentialité de ses identifiants et codes d'accès, DIGICEL déclinant toute responsabilité en cas d'utilisation des applications par une personne autre que le Client ou par une personne autorisée par lui, disposant de ses identifiants et mots de passe. Le Client s'engage à avertir immédiatement DIGICEL de toute suspicion d'utilisation par un tiers non autorisé de ses identifiants et mots de passe.

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

2. Préréquis 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 forfait, ou facturée, selon l'offre Digicel Business souscrite). DIGICEL décline toute responsabilité, et n'aura aucune obligation de remboursement, en cas de non-fonctionnement ou de dysfonctionnement des applications dû à une configuration non conforme du poste ou du terminal mobile de Client, ou d'un défaut de connectivité à l'internet fixe ou mobile.

3. Disponibilité des applications

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

L'attention du Client est spécifiquement attirée sur le fait que les applications sont comme toutes applications informatiques, susceptibles de dysfonctionnements, anomalies, erreurs ou interruptions.

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

4. Données personnelles

En complément de l'article 8 des Conditions Générales de Service Digicel Business, chacune des applications fait l'objet d'une politique de confidentialité sur le traitement de vos données personnelles partagées par vous pour utiliser les applications ou créées lors de votre utilisation de l'application. Les politiques de confidentialités sont disponibles sur <https://www.digicelbusiness.fr/documentations/>.

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 consécutives 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 Business afin que la ligne soit mise hors service et que l'accès aux applications soit bloqué, conformément aux dispositions de l'article 5.5 des Conditions Générales de Service Forfait en vigueur.

6. Responsabilité de DIGICEL

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

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

7. Téléchargement et utilisation des applications

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

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

8. Propriété intellectuelle – Droits concédés au Client

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

Les droits du Client sur le service des applications sont limités aux fonctionnalités qui lui sont octroyées au sein des applications, exclusivement dans le cadre d'une utilisation privée au sein de son cercle de famille. Toute utilisation publique, notamment pour la sonorisation de lieux ou d'évènement public, ou la sonorisation des boutiques, est expressément interdite.

Les présentes conditions particulières n'opèrent aucun transfert de propriété au profit du Client. En conséquence, le Client s'interdit de porter atteinte de quelque façon que ce soit aux droits de propriété intellectuelle détenus par DIGICEL ou des tiers sur tout ou partie des applications et de ses contenus, qu'il s'interdit d'extraire ou de réutiliser en dehors des applications. Le Client bénéficie uniquement d'une simple licence d'utilisation de la solution, à titre non exclusif, personnelle et 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 de la propriété intellectuelle est puni de 3.750 euros , et que le fait de procurer ou proposer sciemment à autrui, directement ou indirectement, des moyens conçus ou spécialement adaptés pour porter atteinte à une telle mesure technique est puni de six mois d'emprisonnement et 30.000 euros d'amende.

9. Suspension d'une application et résiliation

9.1 Cas de suspension de la ligne DIGICEL

DIGICEL pourra suspendre l'accès à une ou plusieurs applications pour tous les cas de suspension de la ligne DIGICEL du Client prévus au sein des conditions générales de services forfaits (notamment en raison d'un défaut de paiement, d'un cas de suspicion de fraude, d'un vol ou perte du terminal d'un Utilisateur porté à la connaissance de DIGICEL par le Client). La suspension de la ligne DIGICEL du Client entraîne l'impossibilité pour le Client d'accéder à l'option via l'internet mobile. L'usage en Wi-Fi demeure disponible.

9.2 Résiliation d'une option par DIGICEL

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

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

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

9.3 Résiliation d'une option par le Client

La résiliation de la ligne DIGICEL par le Client entraîne la fermeture de l'accès aux options incluses ou souscrites en option.

En cas de migration vers une offre non éligible à une

option, ou de la résiliation par le Client de son offre forfait LIFE Pro, 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 Client Digicel Business commencent 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.

VIII- CONDITIONS PARTICULIÈRES « OPTION VOIX HAÏTI »

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

2. Conditions de souscription

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

3. Prix

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

4. Durée de validité

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