

Les présentes Conditions Générales et particulières, ainsi que le formulaire de souscription et le Guide des Tarifs remis au client constituent le Contrat de Service (ci-après dénommé le « Contrat »).

## ARTICLE 1 - OBJET

DIGICEL fournit un service de radiocommunication publique selon les normes GSM et GPRS (ci-après dénommé le «Service») permettant au client se situant dans la zone couverte par le réseau DIGICEL, d'émettre et de recevoir des communications, au moyen d'une carte SIM à insérer dans un téléphone mobile compatible GSM 1800/900. En complément du Service, DIGICEL peut fournir au client disposant d'un téléphone compatible des services optionnels (tels que le Service Voyage, le Service wap...).

## ARTICLE 2 - SOUSCRIPTION ET DUREE DU CONTRAT DE SERVICE

### 2.1. - Conditions résolutoires

Le Contrat de Service est conclu sous réserve de :  
• la réception par DIGICEL du Contrat de Service, dûment rempli et signé par le client, et des pièces justificatives énumérées à l'article 2.2,  
• l'encaissement effectif par DIGICEL de la Garantie de l'article 3.

### 2.2. - Documents justificatifs

Pour bénéficier du Service, le Client, qui souscrit pour ses besoins propres et en rapport direct avec son activité professionnelle, doit fournir les documents justificatifs suivants :  
- pour une Société ou un Commerçant: un extrait du Registre du Commerce et des Sociétés (extrait K bis) datant de moins de trois (3) mois, une pièce d'identité au nom du souscripteur, un document à en-tête de la société (dûment signé par son représentant légal et revêtu du cachet commercial) attestant du pouvoir du souscripteur d'engager la société, d'un relevé d'identité bancaire original et un chèque bancaire ou postal annulé ;  
- 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 ladite collectivité, et l'original de la pièce d'identité du souscripteur.  
- pour une association: les statuts ainsi qu'une pièce officielle attestant du pouvoir du souscripteur d'engager ladite association, et l'original de la pièce d'identité du souscripteur, d'un relevé d'identité bancaire original et un chèque bancaire ou postal annulé

### 2.3. - Durée du Contrat

Le Contrat prend effet à la date de mise en service de la ligne pour une durée indéterminée avec une période initiale d'engagement de 12 mois, sauf résiliation dans les conditions mentionnées aux articles 13.1 et 13.3. Cette période initiale peut être prolongée par le client dans le cadre de la souscription d'offres particulières.

### 2.4. - Vente à distance

Pour toute souscription ou modification par le client du Service ou d'un service optionnel effectuée à distance, le client dispose d'un délai de 7 jours à compter de son acceptation pour se rétracter. Lorsque le délai de sept jours expire un samedi, un dimanche, un jour férié ou chômé, il est prolongé jusqu'au premier jour ouvrable suivant. Cependant, le client qui utilise le Service ou un service optionnel avant la fin du délai de 7 jours renonce à son droit de rétractation.

## ARTICLE 3 - AVANCE SUR CONSOMMATION

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

- dossier incomplet,
- en cas d'inscription sur le fichier des impayés visé à l'article 8.4 ou de chèque déclaré irrégulier par le Fichier National des Chèques Irréguliers.

3.2. - Postérieurement à la souscription du contrat, DIGICEL pourra contacter le client pour lui demander le versement d'une avance sur consommation si les cas suivants surviennent en cours de contrat :

- incident ou retard de paiement,
- en cas d'inscription sur le fichier des impayés visé à l'article 8.4 ou de chèque déclaré irrégulier par le Fichier National des Chèques Irréguliers.
- augmentation substantielle des consommations et services en cours lorsque ceux-ci excèdent la somme de 100 euros au-delà du montant des redevances périodiques de l'article 6.2. Cette avance sur consommation ne pourra pas 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, DIGICEL peut suspendre la ligne du client selon les modalités de l'article 12.1.
- accès au Service Voyage en cas d'incidents de paiement.

## ARTICLE 4 - MISE EN SERVICE

4.1. - Sauf dispositions contraires, DIGICEL s'engage à attribuer un numéro d'appel et à ouvrir l'accès au Service, au plus tard dans les 15 jours ouvrés suivant la réception des documents de l'article 2.1 et, le cas échéant, de l'encaissement de l'avance sur consommation.

4.2. - Lorsque le Contrat est conclu à distance, le délai de mise en service est porté à 20 jours pendant lesquels DIGICEL pourra permettre un accès partiel au Service dans l'attente des documents et de l'avance sur consommation.

## ARTICLE 5 - CARTE SIM

5.1. - La propriété du logiciel intégré à la carte SIM n'est pas transférée au client.

5.2. - Le client est responsable de l'utilisation et de la conservation de la carte SIM qui peut être remplacée par DIGICEL pour des

# CONDITIONS GÉNÉRALES DIGICEL BUSINESS - Date d'entrée en vigueur : 20/05/2009

raisons techniques ou en cas de fraude, sans délai et sans frais en l'absence de faute du client.

5.3. - Le client s'interdit d'intégrer la carte SIM dans un équipement autre qu'un téléphone mobile ou de l'utiliser pour des communications dont l'acheminement est détourné ou rerouté ou encore de l'utiliser par le biais d'une numérotation automatique pour l'émission ininterrompue d'appels ou de messages.

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

## ARTICLE 6 - PRIX DU SERVICE ET MODIFICATIONS

6.1. - Le prix du Service ou des services optionnels est défini dans le Guide des Tarifs remis au client lors de la souscription du Contrat et est susceptible d'évoluer. En cas de hausse du prix du Service, 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 de prix.

6.2. - Les sommes dues par le client au titre du Service ou des services optionnels fournis 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'offres ;  
• les redevances périodiques (redevance 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.

6.3. - Toute remise en service, après interruption, limitation ou suspension imputable à une faute du client tel que prévu à l'article « Suspension », pourra donner lieu à facturation de frais de remise en service dont le montant est fixé dans le Guide des Tarifs.

## ARTICLE 7 - MODALITES DE PAIEMENT

7.1. - Sauf conditions particulières, les factures sont payables en Euros au plus tard 15 jours suivant la date de facturation mensuelle. Le règlement anticipé des factures ne donne lieu à aucun escompte.

7.2. - Tout retard de paiement d'un professionnel entraînera l'application d'une pénalité de retard égale à 1,5 fois le taux de l'intérêt légal à compter du jour suivant la date limite de paiement figurant sur la facture payée.

7.3. - En cas d'inscription sur le fichier des impayés visé à l'article 8.4 ou de chèque déclaré irrégulier par le Fichier National des Chèques Irréguliers, de retard ou d'incident de paiement, ou encore d'augmentation substantielle des consommations telle que définie à l'article 3.2, DIGICEL peut, après avoir contacté le client, demander à tout moment le paiement des sommes dues ou avec son accord, faire varier la date de facturation. Tout incident de paiement pourra donner lieu à facturation de frais dont le montant est fixé dans le Guide des Tarifs.

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

## ARTICLE 8 - «INFORMATIQUE ET LIBERTES»

8.1. - Les informations recueillies par DIGICEL bénéficient de la protection de la loi du 6 janvier 1978 modifiée par la loi n°2004-801 du 6 août 2004, et peuvent donner lieu à l'exercice d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition à communication et de suppression auprès de DIGICEL, Informatique et Libertés, Correspondant à la protection des données personnelles, Oasis, quartier Bois Rouge, 97224 Ducos.

8.2. - Le Client accepte, sauf opposition effectuée en composant le 567(1) depuis son téléphone mobile et en demandant son inscription à la liste privée ou la liste ivroie, de recevoir par courrier électronique (mail, SMS, MMS, message laissé sur le répondeur) des informations commerciales sur les services de DIGICEL.

8.3. - Le client accepte que DIGICEL utilise les informations le concernant pour les finalités suivantes :  
- l'exploitation des services de DIGICEL,  
- la promotion par tout autre moyen que le courrier électronique des services de DIGICEL ou de ceux de ses partenaires, sauf opposition du client à l'adresse figurant à l'article 8.1,  
- la communication à des instituteurs de sondages, d'étude de marché et/ou à des sociétés partenaires à des fins d'étude ou de promotion (hors courrier électronique), sauf opposition du client à l'adresse figurant à l'article 8.1.  
Dans ce cadre, le client accepte que les informations collectées le concernant fassent l'objet d'un traitement dans un pays non membre de la Communauté Européenne, DIGICEL s'attachant à prendre toutes mesures utiles pour conserver à ce traitement les critères de confidentialité et de sécurité conforme à réglementation en vigueur.

8.4. - En cas d'impayé ou de déclaration irrégulière, les informations relatives au client sont susceptibles d'être communiquées à une agence de recouvrement et donner lieu à l'inscription du client au fichier des impayés. Le client peut exercer son droit d'accès à l'adresse indiquée à l'article 8.1 ci-dessus.

8.5. - Tout appel vers le numéro court du service clientèle de DIGICEL est automatiquement identifié par ce dernier. Si le client ne souhaite pas être identifié, il doit contacter le service clientèle en composant le numéro long du service clientèle indiqué dans le Guide des Tarifs.

8.6. - Lors d'un appel émis par le client, son numéro de téléphone 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.

8.7. - Le client doit utiliser les numéros reçus exclusivement à des fins privées et s'interdit notamment de constituer des fichiers.

8.8. - Selon les modalités définies dans le Coupon Annuaire Universel remis aux clients, ces derniers peuvent demander à faire figurer leurs coordonnées dans ce type d'annuaire mis en place par des éditeurs d'annuaires. Le client peut modifier ses coordonnées à tout moment en s'adressant auprès du service clientèle de DIGICEL, qui transmettra ces modifications aux éditeurs d'annuaires pour qu'ils les prennent en compte sous leur responsabilité exclusive sauf faute de DIGICEL dans la transmission des données relatives aux clients.

## ARTICLE 9 - RESPONSABILITES 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 limite des zones de couverture de son réseau. DIGICEL est à ce titre tenue d'une obligation de moyen.  
Lorsque le Service est interrompu, le client peut, sauf dans les cas des articles 9.2 à 9.4, bénéficier d'un dédommagement sous la forme d'un crédit de communications correspondant à l'interruption du Service. A cette fin, le client doit adresser une demande écrite à DIGICEL à l'adresse mentionnée à l'article 14.2 ci-après et dans les 96 heures suivant l'interruption du Service. En cas d'interruption d'un (de) service(s) optionnel(s) le client peut, sauf dans les cas des articles 9.2 à 9.4, bénéficier d'un dédommagement sous la forme d'un avoir correspondant à la part de la mensualité du (des) service(s) optionnel(s) interrompus.

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

- de force majeure ;
- de perturbation ou d'indisponibilité locale due aux aléas de propagation des ondes électromagnétiques ;
- de mauvaise utilisation par le client du Service ou des services optionnels ou de la carte SIM ;
- d'utilisation du Service ou des services optionnels par une personne non autorisée consécutivement à une faute du client ;
- d'inadéquation ou de mauvais fonctionnement d'un téléphone non fourni par DIGICEL utilisé par le client avec le Service ;
- 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 les éditeurs de contenus auxquelles le client peut avoir accès notamment quand il se connecte aux services proposés par lesdits éditeurs et qui ne respecteraient pas la réglementation en vigueur ;
- de dommages causés au téléphone ou aux données qu'il contient consécutifs aux détournements éventuels. En effet, l'utilisation du Service, notamment par connexion au réseau internet peut comporter des risques d'intrusion ou de contamination par des virus contre lesquels il appartient au client de se protéger.

9.3. - Le client qui accède au Service ou aux services optionnels (notamment Wap), accepte l'aléa résultant des performances techniques et des temps de réponse pour consulter, interroger ou transférer des données.

9.4. - 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.

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

## ARTICLE 10 - VOL, PERTE DE LA CARTE SIM

En cas de vol ou de perte, le client doit immédiatement en informer DIGICEL par téléphone, afin que sa ligne soit mise hors service. Le client doit ensuite envoyer à l'adresse mentionnée à l'article 14.2 ci-après une lettre recommandée avec accusé de réception confirmant la perte ou le vol, accompagnée dans ce dernier cas d'une copie du dépôt de la plainte déposée auprès des autorités compétentes, et en toute hypothèse d'une demande de nouvelle carte SIM.

Le Contrat reste en vigueur et les redevances, abonnements et/ou frais d'accès périodiques associés au Service et aux services optionnels continuent à être facturés.  
Après réception par le client de la nouvelle carte SIM (adressée dans les 5 jours suivant sa demande), celle-ci sera remise en service sur simple demande et pour un montant figurant dans le Guide des Tarifs.

## ARTICLE 11 - OBLIGATIONS DU CLIENT

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

11.2. - Le client s'interdit toute utilisation frauduleuse, ou illicite du Service ou des services optionnels comme par exemple la pratique du postulage sauvage (SPAM) par SMS, MMS, mail... à l'égard de toute personne qui n'aurait pas préalablement et par écrit acceptée d'être démarchée à des fins publicitaires ou autres. En toute hypothèse, le client s'interdit l'envoi de messages de nature à entraîner un nombre imposant de réponses.

11.3. - Le client s'interdit toute utilisation anormale du Service et notamment tout agissement qui pourrait mettre en péril la sécurité ou la disponibilité des serveurs ou du réseau de DIGICEL.

11.4. - Le client doit prévenir immédiatement DIGICEL par courrier de tout changement de domicile ou de coordonnées bancaires.

## ARTICLE 12 - SUSPENSION

12.1. - Sans que le client ne puisse se prévaloir d'une quelconque indemnité DIGICEL peut :

- suspendre sans préavis l'accès au Service en l'absence de réception du Contrat ou de régularisation d'un dossier incomplet au plus tard 8 jours après la demande de DIGICEL ; en cas de fausse déclaration, d'usurpation d'identité ou d'utilisation frauduleuse du Service ou des services optionnels ;
- suspendre sans préavis l'accès au Service en cas de revente par le client du Service fourni par DIGICEL et/ou d'utilisation du Service par le Client 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 de radiocommunication public exploité par DIGICEL.
- après avoir contacté le client, limiter l'accès au Service à la seule réception des communications aux Antilles-Guyane en cas d'utilisation anormale du Service ou des services optionnels ou de non respect des obligations du client prévues aux articles 5 et 11.1 et 11.3 et 11.4 ;
- en cas de non-paiement de l'avance sur consommation prévue à l'article 3.2 ci-dessus et/ou des factures à leur échéance et après avoir contacté le client, limiter l'accès au Service à la seule réception des communications aux Antilles-Guyane, et suspendre l'accès au Service 9 jours après l'échéance des factures.

12.2. - Dans ces hypothèses, les sommes dues par le client continuent à être facturées sauf en cas de force majeure.

## ARTICLE 13 - RESILIATION

13.1. - Pendant la période initiale d'engagement éventuellement prolongée, ce dernier pourra résilier le Contrat par lettre recommandée signée avec accusé de réception, moyennant un préavis de 1 mois à compter de la réception de cette lettre et sous réserve qu'il s'acquitte immédiatement des redevances périodiques restant à courir pour la durée totale du Service souscrit, sauf dans les cas énumérés aux articles 13.3, 13.4 et 6.1.

13.2. - A l'issue de la période initiale d'engagement éventuellement prolongée, le Contrat peut être résilié, par lettre recommandée signée avec accusé de réception, moyennant un préavis de un mois à compter de la réception de cette lettre.

13.3. - Pendant et au-delà de la période initiale éventuellement prolongée, le Contrat peut être résilié par le client pour motifs légitimes tels que :

1. force majeure telle que définie par les Tribunaux français ;
  2. non respect par DIGICEL de ses engagements prévus dans le Contrat ;
  3. handicap ou maladie rendant impossible l'utilisation du Service, 4. déménagement en dehors de la zone de couverture ;
  5. difficultés financières ayant entraîné une notification de recevabilité en Commission de Surendettement des Particuliers ;
  6. chômage faisant suite à un licenciement dans le cadre d'un contrat de travail à durée indéterminée et dont le client a eu connaissance après la date de souscription du Contrat ;
- Dans tous les cas, le client adressera à DIGICEL sa demande de résiliation par lettre recommandée avec accusé de réception accompagnée le cas échéant des pièces justificatives. La résiliation prendra effet dans les 10 jours suivant la réception de cette lettre.

13.4. - Pendant et au-delà de la période initiale d'engagement éventuellement prolongée, le Contrat peut être résilié par le client, en cas de :

13.4.1. - 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 II.1.2. des Conditions Particulières ;

13.4.2. - Service inaccessible de son domicile ou de son lieu de travail dans des conditions normales et habituelles sur demande écrite dans un délai de 7 jours (le cachet de la poste faisant foi) à compter de la mise en service ou refus par le client de l'avance sur consommation, dans un délai de 7 jours à compter de sa demande par DIGICEL.

Dans ce délai, le client contactera également par téléphone le service clientèle 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, et, contre remboursement, du Coffret en parfait état au lieu qui lui sera indiqué par DIGICEL.

13.5. - Le Contrat peut être résilié par DIGICEL, sans que le client puisse se prévaloir d'une quelconque indemnité :

- à tout moment et sans préavis en cas de retrait ou suspension de l'autorisation accordée à DIGICEL par le Ministre chargé des Télécommunications ;
- à partir du dixième jour suivant la suspension ou la restriction des articles 3.2 et 12 si leur cause n'a pas disparu. Les sommes dues par le client sont alors immédiatement exigibles et comprennent les redevances restant à courir.

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

13.7. - La résiliation du Contrat pourra donner lieu à facturation de

frais dont le montant est défini dans le Guide des Tarifs.

## ARTICLE 14 - INFORMATION DU CLIENT ET REGLEMENT AMIABLE

**14.1.** - Lorsque DIGICEL s'engage à «contacter» le client, elle 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 mail.

**14.2.** - Toute réclamation concernant DIGICEL doit être adressée au Service Clientèle DIGICEL, Oasis, Quartier Bois Rouge, BP 72 - 97224 Ducos.

Le client peut lorsqu'il n'a pas obtenu satisfaction du Service Clientèle, saisir gratuitement le médiateur de la téléphonie. Pour cela, il doit soit directement, soit par l'intermédiaire d'une association de consommateurs, adresser un courrier accompagné d'une copie des documents justifiant sa demande à l'adresse communiquée dans la réponse du Service Clientèle.

## ARTICLE 15 - CESSIBILITE DU CONTRAT PAR DIGICEL

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

## ARTICLE 16 - ATTRIBUTION DE JURIDICTION

En cas de litige avec un commerçant relatif à l'interprétation ou l'exécution du contrat de Service, compétence exclusive est attribuée au Tribunal de Commerce de Fort de France, sauf en cas de litige avec les non commerçants, pour lesquels les règles de compétences légales s'appliquent.

## CONDITIONS PARTICULIERES

Les conditions particulières complètent les conditions générales.

### I - COFFRETS COMPLETS DIGICEL

Le Coffret Complet conditionné par DIGICEL comprend :

- une carte SIM permettant l'accès au Service,
- un téléphone bénéficiant de la garantie figurant dans le Coffret. Afin de protéger le client contre le vol, un verrouillage spécial interdit l'utilisation du téléphone avec une carte SIM autre que celle(s) remise(s) par DIGICEL. Cette protection peut être supprimée sans frais six mois après la conclusion du Contrat.

### II - CONSERVATION DU NUMERO / PORTABILITE

#### II.1.1. Mandat de portage

Pour conserver un numéro de téléphone mobile GSM (ci-après, le « Numéro »), le client doit se procurer auprès de DIGICEL un mandat de portage (ci-après, le « Mandat ») qu'il devra dûment compléter et remettre à DIGICEL.

Si le client souhaite conserver son numéro de téléphone mobile GSM DIGICEL, le client doit se procurer auprès de l'opérateur receveur (ci-après « l'Opérateur Releveur ») un Mandat qu'il devra dûment compléter et remettre à l'Opérateur Releveur.

Le client peut solliciter le portage par tranche de 10 numéros maximum au sein d'un même département, lequel s'entend exclusivement ou de la Martinique, ou de la Guadeloupe et ses dépendances, ou de la Guyane.

#### II.1.2 Modalités de conservation du numéro chez DIGICEL -

##### II-1-2-1. Éligibilité à la conservation du Numéro

À réception de la demande de conservation 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 :

- Le Contrat dont est titulaire le client chez l'Opérateur Donneur et associé au Numéro est en cours de validité jusqu'à la date effective de transfert du Numéro,
  - La demande de conservation du Numéro émane bien du titulaire du Contrat,
  - Le mandat a été dûment complété,
  - Le Numéro n'est ni résilié ni suspendu (pour vol ou fraude).
- Si le client ne remplit pas l'ensemble de ces conditions, DIGICEL l'informerait par tous moyens à sa convenance (SMS, VMS, courrier...). Le portage lui a été refusé par l'Opérateur Donneur en précisant le motif.
- Si le client remplit les conditions d'éligibilité, DIGICEL lui adresse, par tous moyens à sa convenance (SMS, VMS, courrier...), la date de transfert du Numéro concerné. La date de ce transfert n'est pas modifiable et correspond à la date de résiliation du Contrat par dérogation à l'article 13.1 ci-dessus.

##### II-1-2-2. Transfert du numéro - effet du contrat

Pendant la période courant de la date de signature du Contrat à la date du transfert du Numéro, DIGICEL attribue un numéro provisoire au client. A ce numéro provisoire sera substitué le Numéro lorsque ce dernier sera effectivement porté.

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 II-1-2-5, 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.

##### II-1-2-3. Résiliation

Le Contrat peut être résilié par le client, selon les mêmes modalités que celles inscrites à l'article 13.4.2 ci-dessus, sous réserve que la demande de résiliation intervienne dans les 7 jours ouvrés à compter de la date de souscription au présent contrat.

##### II-1-2-4. 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.

##### II-1-2-5. Annulation du mandat de portage

Le client peut annuler son mandat de portage auprès de l'un des points de vente de DIGICEL au plus tard 2 jours ouvrés après la

date de signature de ce même mandat.

L'annulation du mandat de portage entraîne automatiquement l'annulation de la demande de résiliation du Numéro et la caducité du Contrat.

##### II-1-2-6. Code de déverrouillage du téléphone

Si le client souhaite utiliser le téléphone mobile de l'Opérateur Donneur, avec une carte SIM DIGICEL, il est nécessaire de supprimer la protection du téléphone décrite à l'article I des Conditions Particulières. Pour cela le client doit appeler le Service Clientèle de l'Opérateur Donneur afin de se faire communiquer la procédure de déverrouillage à suivre.

### II-2. Conservation d'un numéro de téléphone mobile de DIGICEL

#### II-2-1. Demande de conservation et Résiliation du Contrat.

Pour conserver chez un nouvel opérateur GSM (ci-après, « l'opérateur Releveur ») un Numéro associé à une carte SIM DIGICEL (ci-après le Numéro), le client doit résilier le Contrat associé au Numéro au moyen du mandat de portage et de résiliation dûment complété qu'il se sera procuré auprès de l'opérateur Releveur, qui lui-même procédera à la transmission de la demande (le mandat) auprès de DIGICEL.

#### II-2-2. Frais de résiliation

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

#### II-2-3. 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.

#### II-3. Responsabilités

DIGICEL n'est pas responsable des incidents de portabilité du Numéro intervenant chez un opérateur tiers, ou encore 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.

## III - LES FORFAITS ET ABBONNEMENTS DIGICEL BUSINESS

### III.1. Contenu - Accès

Le contenu des Services Forfait Business Bloqué, Forfait Business Débloqué, Abonnement Vario, Forfait BlackBerry™ Entreprise est décrit dans le Guide des Tarifs relatif à ces Services.

Les Services Forfait Business Bloqué, Forfait Business Débloqué et Forfait BlackBerry™ Entreprise sont accessibles à partir d'une ligne souscrite.

L'accès aux Services de l'Abonnement Vario est réservé aux clients souscrivant au moins 5 lignes sur un même compte client (1 compte client = 1 numéro SIREN).

### III.2 - Fonctionnement

#### III. 2.1. Service Forfait Business Bloqué.

#### III.2.1.1 Crédit de communication - rechargement

Les Services Forfait Business Bloqué comprennent de manière indissociable :

- un Compte Principal sur lequel est crédité mensuellement et automatiquement un crédit forfaitaire de communications (dénommé «Compte Principal») et utilisable le mois suivant. Le Compte Principal non consommé dans ce délai est perdu.
  - un Compte Recharge permettant au Client d'émettre des appels au même prix et aux mêmes conditions que son Compte Principal lorsque son Compte Principal est épuisé. A cet effet, le Client crédite son Compte Recharge d'un crédit forfaitaire de communications; il peut le faire à tout moment notamment en achetant une recharge DIGICEL. Le solde du Compte Recharge éventuel existant en fin de mois sera reporté le mois suivant, ce jusqu'à extinction de ce solde, sous réserve qu'il soit consommé avant l'issue de la durée de souscription des forfaits précités.
- Lors du report, les communications téléphoniques sont débitées par priorité sur le Compte Principal du Client.
- Pour émettre des appels, le Compte principal du Client ou, quand celui-ci est épuisé, le solde de son Compte Recharge, doit toujours être supérieur au seuil indiqué dans le Guide des Tarifs. Il appartient donc au Client de s'assurer qu'il dispose d'un crédit de communications suffisant pour éviter toute interruption de communication. Il peut le faire à tout moment en appelant gratuitement le 333(1) depuis son téléphone mobile. Il peut également obtenir les informations précitées par sms flash en composant le \*133#. En outre, DIGICEL contacte le Client au moyen de messages vocaux ou de SMS, lorsque le crédit de communications du Compte Principal ou du Compte Recharge est bientôt épuisé.

#### III.1.2. Prix et paiement des Services

**III.1.2.1.** Le prix des Services et leurs frais de mise en service sont définis dans le Guide des Tarifs en vigueur au moment de la souscription du Contrat de Service. Ces prix sont susceptibles d'évoluer dans les conditions prévues à l'article 6 des Conditions Générales.

**III.1.2.2.** En souscrivant aux Services Forfait Digicel Business Bloqué, le Client autorise DIGICEL à prélever mensuellement d'avance sur son compte bancaire ou postal 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.

**III.1.2.3.** 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 et la date d'émission de la première facture

**III.1.2.4.** Notamment dans le cas visé à l'article VI.1 ci-dessous et compte tenu du délai entre la date à laquelle les communications et/ou SMS et/ou MMS sont reçus(e) et émis(e)s depuis la métropole (ou les autres destinations pouvant être ouvertes à terme) et la date à laquelle DIGICEL est en mesure de les décompter, le Client est susceptible de dépasser son crédit forfaitaire de communications. En l'absence d'avance sur consommation ou si le montant est insuffisant, les communications en dépassement seront fact-

urées au Client et leur règlement sera exigible dans les 15 jours suivant la date de prélèvement.

**III.1.2.5.** DIGICEL adressera au client postérieurement à la souscription au Service, une facture indiquant le montant et les dates du prélèvement mensuel pour la durée du Contrat souscrit. En outre, DIGICEL met à la disposition du Client un serveur vocal de suivi des consommations, qui lui permet de connaître à tout moment le crédit disponible sur son Compte Recharge et le nombre de minutes consommées sur son Compte Principal. Ce serveur vocal est accessible gratuitement en composant le 333(1). Il peut également obtenir les informations précitées par sms flash en composant le \*133#. Enfin, le Client peut obtenir, en cours de Contrat, sur simple demande une facture détaillée de ses communications ainsi qu'une facture détaillée pour le mois précédent sa demande et les quatre mois qui la suivent.

Le prix éventuel de ces services figure dans le Guide des Tarifs.

**III.1.2.6.** En cas d'incident de paiement du fait du Client, DIGICEL pourra notamment agir à l'encontre du Client conformément aux articles 12.1 et 13.5 ci-dessus.

**III.1.2.7.** Dans l'hypothèse de l'article 10, si le Client disposait d'un crédit de communication au moment de la perte ou du vol de sa carte SIM, ce crédit pourra être reporté sur la nouvelle carte, sous réserve que DIGICEL ait constaté ce crédit au moment de la désactivation de la carte volée ou perdue.

### III.2.2 - Service Forfait Business Débloqué

#### III.2.2.1. Crédit de communication

Le Service Forfait Business Débloqué comprend un crédit forfaitaire de communications payé par le Client sous la forme d'une redevance facturée périodiquement par DIGICEL.

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 à un coût fixé dans le Guide des Tarifs.

#### III.2.2.2 Prix et paiement du Service.

**III.2.2.1.1.** Le prix et les paiements du Service Forfait Business Débloqué sont définis et effectués selon les modalités énoncées aux articles III.2.1.2.1., III.2.1.2.2 III.2.1.2.4., III.2.1.2.6. et III.2.1.2.7. ci-dessus.

**III.2.2.2.** DIGICEL adressera au client postérieurement à la souscription au Service, une facture mensuelle incluant les redevances périodiques et le montant éventuel des services optionnels souscrits. En outre, DIGICEL met à la disposition du Client un serveur vocal de suivi des consommations, qui lui permet de connaître à tout moment le montant de ses communications. Ce serveur vocal est accessible gratuitement en composant le 333(1). Il peut également obtenir les informations précitées par sms flash en composant le \*133#.

#### III.2.3 - Service Abonnement Vario et Forfait BlackBerry™ Entreprise

#### III.2.3.1. Crédit de communication

Les Services Abonnement Vario et Forfait BlackBerry™ Entreprise ne comprennent aucun crédit de communication forfaitaire. Ils permettent toutefois moyennant un abonnement mensuel dont le coût figure dans le Guide des Tarifs en vigueur d'accéder librement aux Services voix et data de DIGICEL en réglant ces derniers chaque mois en fonction de ce que le client a consommé. Dans le cadre des Services Abonnement Vario et Forfait BlackBerry™ Entreprise, les communications voix et data du client sont facturées selon un prix spécifique figurant dans le Guide des Tarifs.

#### III.2.3.2. Prix et paiement des Services.

**III.2.3.1.1.** Le prix et les paiements des Services Abonnement Vario et Forfait BlackBerry™ Entreprise sont définis et effectués selon les modalités énoncées aux articles III.2.1.2.1., III.2.1.2.2, III.2.1.2.6. et III.2.1.2.7. ci-dessus.

**III.2.3.2.** DIGICEL adressera au client postérieurement à la souscription au Service, une facture mensuelle incluant les redevances périodiques et le montant éventuel des services optionnels souscrits. En outre, DIGICEL met à la disposition du Client un serveur vocal de suivi des consommations, qui lui permet de connaître à tout moment le montant de ses communications. Ce serveur vocal est accessible gratuitement en composant le 333(1). Il peut également obtenir les informations précitées par sms flash en composant le \*133#.

## IV - LES SERVICES OPTIONNELS

La compatibilité entre les services optionnels est précisée dans le Guide des Tarifs. Le client souhaitant connaître leur disponibilité à l'étranger peut appeler le service clientèle.

Les services optionnels sont souscrits pour une durée indéterminée avec le cas échéant une période initiale d'engagement définie dans le Guide des Tarifs.

En cas de résiliation par le client pendant cette période initiale, le client devra s'acquitter des redevances périodiques restant à courir sauf cas énumérés aux articles 6.1 et 13.

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 13.5, les sommes dues comprennent également les redevances périodiques restant à courir au titre du service optionnel.

## V - LE SERVICE WAP

Les conditions tarifaires, d'accès et d'utilisation du Service WAP sont définies dans le Guide des Tarifs.

DIGICEL n'est pas responsable des éventuelles conséquences dommageables pour le client du fait de l'accès ou de l'usage des contenus disponibles sur le réseau WAP. Les Services WAP référencés ou non, sont mis en ligne sous la seule responsabilité de leur éditeur et aux conditions fixées par celui-ci sur son site. DIGICEL n'exerce notamment aucun contrôle sur le contenu et les caractéristiques des données reçues ou

transmises par le client sur son réseau. 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 conformément aux dispositions de l'article 6.1 des Conditions Générales et au prix selon les modalités définies dans le Guide des Tarifs en vigueur.

## VI - LE SERVICE VOYAGE

**VI.1.** Sauf en cas d'incidents ou de retards de paiement, le client peut émettre et recevoir des communications voix et/ou data vers et depuis la métropole et vers l'international pour les clients ayant souscrit un Service Forfait Business Bloqué, un Service Forfait Business Débloqué, un Service Abonnement Vario ou un Forfait BlackBerry™ Entreprise.

**VI.2.** L'accès au Service peut être subordonné à l'encaissement d'une avance sur consommation conformément à l'article 3.2 des Conditions Générales.

**VI.3.** Les conditions d'utilisation, d'accès, le cas échéant les pays permettant la fourniture du Service Voyage et les tarifs des communications voix et/ou data reçues et émises en métropole et à l'international sont définis dans le Guide des Tarifs.

**VI.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.

**VI.5.** La consultation du répondeur étant généralement payante à l'étranger, DIGICEL, dans les cas des articles 8.2 et 14.1, rembourse au client la durée de consultation du message laissé par DIGICEL sur simple demande auprès du service clientèle. Le client peut s'opposer à la réception des messages conformément à l'article 8.2

## VII - LES OFFRES « COMMUNICATIONS ILLIMITÉES » OU EN SERIE LIMITEE

Lorsque de telles offres sont commercialisées, leurs conditions, notamment liste des communications autorisées, nombre maximum d'offres pouvant être souscrites par le client sont définies dans les dépliants spécifiques remis au client.

Lorsque les communications illimitées sont possibles, elles ne sont autorisées qu'en deux personnes physiques et pour un usage privé. En conséquence sont notamment interdites les communications dont l'acheminement est détourné ou rerouté via plateformes téléphoniques.

Toute cession des communications illimitées est interdite.

En cas de non respect de ces dispositions DIGICEL peut, après avoir contacté le client, suspendre le Service conformément à l'article 12.1 des Conditions Générales.

## VIII - RENOUELEMENT DU TERMINAL

#### VIII.1 Éligibilité à l'offre de Renouvellement.

Sous réserve des conditions d'accès au Service définies à l'article 2 des Conditions Générales, DIGICEL propose au Client de renouveler son téléphone dans le cadre du programme de renouvellement de téléphone mis en place à l'attention de ses clients.

Le programme de renouvellement du téléphone permet au client de profiter d'offres privilégiées de renouvellement de téléphone sous réserve du respect des conditions d'accès ci-après définies :

- Avoir souscrit un Forfait Business Bloqué, un Forfait Business Débloqué, un Abonnement Vario ou un Forfait BlackBerry™ Entreprise en cours de validité,
- Avoir une ancienneté d'au moins 12 mois révolus à compter de la souscription du Contrat de Service au titre duquel le renouvellement est demandé,
- N'avoir pas déjà procédé à un renouvellement au cours des 12 derniers mois dans le cadre du Contrat de Service au titre duquel le renouvellement est demandé ;
- Être à jour du paiement de toutes factures DIGICEL.

#### VIII.2. Dispositif

##### VIII.2.1. La réduction.

Sous réserve que le client remplit les conditions d'éligibilité fixées à l'article VIII.1 ci-dessus, DIGICEL lui accorde une réduction en fonction de la taille de son Forfait Digicel, et à valoir sur le prix du téléphone renouvelé. Le Client peut s'informer auprès du Service Clientèle ou de son Distributeur sur le montant de la réduction auquel il a droit. Si la réduction ne couvre pas le prix du téléphone choisi par le Client, ce dernier devra en régler le complément. Si la réduction est plus élevée que le prix du téléphone choisi, le solde de la réduction non utilisé par le Client est perdu.

##### VIII.2.2 La modification de la durée du Contrat de Service.

L'acquisition d'un téléphone dans le cadre du programme de renouvellement entraîne une modification de la durée du Contrat de Service en cours pour une durée complémentaire de 12 mois minimum à compter de la date d'acquisition du téléphone renouvelé et du type de forfait choisi. Au-delà de cette prolongation de durée, le Contrat de Service est ensuite poursuivi pour une durée indéterminée conformément aux Conditions Générales du Contrat de Service.

##### VIII.2.3. Durée et modifications de l'offre de renouvellement.

Le programme de renouvellement est mis en place pour une durée indéterminée.

DIGICEL peut mettre fin ou modifier à tout moment le programme de renouvellement du téléphone sous réserve d'en informer le client par écrit et moyennant le respect d'un préavis de 1 mois.

Nom du Client : .....

Date : .....

En deux exemplaires originaux dont un remis au Client

Signature précédée de la mention «lu et approuvé» :

(1) Les numéros de téléphone indiqués dans ce document pourront être modifiés à tout moment par DIGICEL.