

Les présentes conditions générales (ci-après dénommées les « Conditions Générales »), accompagnées des conditions particulières Carte (ci-après dénommées les « Conditions Particulières »), du Formulaire de souscription Carte (ci-après dénommé le « Formulaire de souscription »), du Guide des Offres Carte ci-après dénommé le « Guide des Offres », de la documentation Travel Pack, de la documentation de la pochette de bienvenue DIGICEL Carte et de toute documentation à laquelle il est donnée valeur contractuelle, remis au Client au moment de la souscription à une offre DIGICEL Carte, constituent le contrat de service (ci-après dénommé le « Contrat ») régissant les relations entre DIGICEL et le Client ayant souscrit à une offre DIGICEL Carte ou Carte EXTRA by Digicel (ci-après dénommée « Digicel Carte Extra ») ou à une offre Travel Pack.

Des fiches d'information standardisées des offres sont disponibles sur le site www.digicel.fr

Dans le cas où l'une des dispositions des présentes Conditions Générales serait déclarée contraire aux législations ou réglementations en vigueur, cette disposition sera déclarée non-écrite.

I. OBJET

DIGICEL fournit un service de radiocommunication publique selon les normes 2G, 3G, 3G+, 4G et 4G+ (ci-après dénommé le «Service Principal») permettant au Client se situant dans la zone couverte par le réseau DIGICEL, d'émettre et de recevoir des communications voix et data au moyen d'une carte SIM/USIM à insérer dans un téléphone mobile compatible. Une carte de couverture du réseau DIGICEL est disponible sur www.digicel.fr.

Le Service Principal est complété par des services complémentaires qui sont automatiquement accessibles au Client, et des services optionnels au choix du Client. L'ensemble des services offerts par DIGICEL est ci-après dénommé le « Service ».

2. SOUSCRIPTION

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

2.1. Conditions de souscription

Le Contrat est conclu sous réserve de fourniture à DIGICEL ou ses Distributeurs :

- des présentes Conditions Générales, des Conditions Particulières et du Formulaire de souscription dûment complétés et signés par le Client au moment de la souscription ;
- d'une pièce d'identité officielle en cours de validité (Carte d'identité UE, Passeport UE, Permis de conduire UE, Carte de séjour) ou, pour les personnes morales, d'un extrait K-bis datant de moins de 3 mois et du pouvoir du représentant légal; et, le cas échéant, du coupon d'identification inséré dans la pochette de bienvenue DIGICEL, lequel doit être retourné dans les termes et conditions précisés dans cette pochette.

En cas de dossier incomplet, le Client doit fournir les pièces justificatives manquantes au plus tard 8 jours après la demande de DIGICEL. A défaut, DIGICEL peut suspendre ou résilier la ligne conformément aux articles 9 et 10 ci-dessous la ligne.

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

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

2.2. Vente à distance

Conformément à l'article L.221-18 du Code de la consommation, le Client dispose d'un délai de (14) quatorze jours pour exercer son droit de rétractation d'un Contrat à distance, à la suite d'un démarchage téléphonique ou hors établissement, sans avoir à motiver sa décision ni à supporter d'autres coûts que ceux prévus aux articles L.221-23 à L.221-25 du code de la consommation.

Le Client est informé que le droit à

rétractation ne peut être exercé si le service a été consommé pleinement avant la fin du délai de rétractation et dont l'exécution a commencé après accord préalable exprès du Client et renoncement à son droit de rétractation.

Le délai de 14 jours court à compter :

- De la signature du Contrat, ou
- De la réception de la carte SIM/USIM et/ou du téléphone mobile en cas de livraison.

Le Client exerce son droit de rétractation dans le délai précité auprès du Service Clients suivant les modalités définies à l'article L.221-21, en adressant le formulaire de rétractation dûment complété et signé, ou un courrier dénué d'ambiguïté quant à sa volonté de se rétracter, au Service Clients à l'adresse Digicel Antilles Françaises Guyane, Oasis Bois Rouge, 97224 Ducos ou par courriel à l'adresse contact@digicelgroup.fr

Dans le cas d'un Contrat conclu à distance, à la suite d'un démarchage téléphonique ou hors établissement, et dont le Client a demandé l'exécution avant la fin du délai de rétractation prévu à l'article L.221-18 du code de la consommation, la demande de conservation du numéro prévue à l'article L.44 du code des postes et des communications électroniques adressée durant ce délai à un autre opérateur auprès duquel il souscrit un nouveau contrat entraîne, pour le Client, des obligations de renvoi ou de restitution de la carte SIM/USIM. Le Client verse par ailleurs à DIGICEL un montant correspondant au service fourni dans des conditions identiques à celles prévues à l'article L.221-25 du code de la consommation, sous réserve que le montant corresponde au service fourni jusqu'au portage effectif du numéro. Enfin, DIGICEL est tenue de rembourser les sommes versées dans des conditions identiques à celles prévues à l'article L.221-24 du code de la consommation, sous réserve du délai de remboursement, qui court à compter du portage effectif du numéro. DIGICEL attire l'attention du Client sur le fait qu'une demande de rétractation effectuée après une première demande de portabilité risque de conduire à une interruption de service ainsi qu'à la perte du numéro. L'article L.224-31 du code de la consommation permet dans ce cas au Client de demander à bénéficier d'une nouvelle portabilité du numéro (vers

son opérateur initial ou un opérateur tiers), conformément aux dispositions énoncées ci-avant. Cette nouvelle demande de portabilité doit cependant impérativement être effectuée par le Client auprès de l'opérateur initial ou opérateur tiers dans le délai des 14 jours ; à défaut le Client s'expose à devoir payer l'intégralité des frais de résiliation à DIGICEL. En cas d'absence d'une nouvelle demande de portabilité de la part du Client dans ce délai de 14 jours, ce dernier est donc parfaitement informé que DIGICEL ne retournera pas sa ligne chez son opérateur initial et que celle-ci sera par conséquent résiliée définitivement.

En outre, aucun paiement ou aucune contrepartie, sous quelque forme que ce soit, ne peut être demandé au Client avant l'expiration d'un délai de sept jours à compter de la conclusion du contrat hors établissement.

3. DURÉE ET UTILISATION DU SERVICE

3.1. Rechargement

La continuité du Service est assurée par le rechargement du crédit de communication qui peut être effectué, pendant la durée de validité de la ligne, selon les différents modes de rechargement présentés sur le site internet www.digicel.fr.

Il appartient au Client de veiller à disposer en permanence d'un crédit de communication suffisant pour éviter toute interruption de communication. DIGICEL met à disposition du Client un serveur vocal de suivi des consommations accessible gratuitement en composant 333 depuis son mobile DIGICEL, en Zone Locale, ou par SMS Flash en composant *133#. En outre, DIGICEL contacte le Client au moyen de messages vocaux ou SMS :

- lorsque le crédit de communication est bientôt épuisé ;
- lorsque les durées de validité du crédit de communication ou de la ligne (de la carte SIM/USIM) arrivent à leur terme.

3.2. Crédit de communication

3.2.1. Durée de validité du crédit de communication

Le Client dispose du délai figurant dans le Guide des Offres en vigueur, à compter de son premier appel ou de son dernier rechargement pour les

communications voix, ou à compter de sa première connexion pour les communications data (la plus récente des trois dates), pour consommer le crédit de communication offert au titre de l'Offre choisie.

Au terme de ce délai, si le Client n'a effectué aucun rechargement, il perd irrévocablement le crédit de communication (voix et data) restant, et ne pourra plus émettre d'appels, sauf les numéros d'urgence et le 333, ni effectuer de connexion data.

3.2.2. Utilisation du crédit de communication

Le Client bénéficie d'un crédit de communication voix, SMS et Internet mobile préchargé lors de l'activation de sa ligne Carte.

Le montant de ce crédit est précisé dans le Guide des Offres. Chaque nouveau rechargement effectué par le Client dans les délais impartis s'ajoute au solde du crédit de communication précédent et reporte le délai mentionné à l'article 3.2.1. Le nouveau crédit de communication est alors utilisable au tarif, aux conditions et selon les délais applicables au dernier rechargement choisi. Si le crédit de communication du Client est négatif, le solde est reporté sur le rechargement suivant et imputé sur le crédit de communication de la nouvelle recharge. Les rechargements offerts ou les minutes de communications offertes par DIGICEL ne reportent pas les délais précités et ne sont pas reportés sur le rechargement suivant.

3.3. Durée de validité de la ligne (Carte SIM)

3.3.1. Sauf dispositions contraires, DIGICEL s'engage à attribuer un numéro d'appel et à ouvrir l'accès au Service au plus tard dans les 5 jours ouvrés suivant la réception de l'intégralité des documents mentionnés à l'article 2.1. des présentes. Afin de garantir une bonne utilisation des ressources en numérotation confiées à DIGICEL, et conformément à la réglementation des télécommunications, et/ou en cas de changement de plan de numérotation national, DIGICEL peut, après avoir contacté le Client, modifier le numéro d'appel attribué, et par conséquent l'éventuelle adresse email comportant ce numéro.

3.3.2. Lorsque le Contrat est conclu à distance ou hors établissement, le délai de mise en service est porté à 20 jours, ce délai étant toutefois indiqué à titre

purement indicatif.

3.3.3. Le Client dispose des délais définis dans le Guide des Offres en vigueur, à compter de la date de son premier appel ou de son dernier rechargement ou de sa première connexion data (la plus récente de ces trois dates), pour recevoir et émettre des communications.

A l'issue de ces délais, si le Client n'a pas effectué de rechargement :

- aucun rechargement ni aucun changement d'offre DIGICEL Carte n'est plus possible et la Carte est désactivée ;
- le numéro de téléphone mis à disposition est définitivement retiré au Client.

4. CARTE SIM/USIM

4.1. 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.

4.2. 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.

4.3. La carte SIM/USIM est conçue pour fonctionner dans des terminaux agréés 2G, 3G, 3G+, 4G et/ou 4G+, l'utilisation de ces terminaux étant seule conforme à la destination de cette carte. Le Client s'interdit d'intégrer la carte SIM/USIM dans un équipement autre qu'un téléphone mobile.

4.4. 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 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.

4.5. 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 11.2. des présentes, la perte ou le vol de cette carte, accompagnée dans ce dernier cas d'une copie du dépôt de la plainte déposée auprès des autorités compétentes. En cas de contestation, la mise hors service sera présumée avoir été effectuée à la date de réception par DIGICEL de cette lettre.

Le Client reste responsable de l'usage de la carte SIM, et redevable du paiement des communications passées, jusqu'à la date de mise hors service de la ligne.

Le Client pourra obtenir une nouvelle carte 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.

5. PRIX DU SERVICE / FACTURATION

5.1. Les tarifs des Offres et des services optionnels, ainsi que leurs modalités d'application dont notamment celles qui concernent le décompte des communications et des connexions à Internet, sont définis dans le Guide des Offres remis au Client lors de la souscription du Contrat. Ces tarifs sont susceptibles d'évoluer. En ce cas, le Client en sera informé au moins un (1) mois avant son entrée en vigueur. En cas de hausse du tarif du Service Principal, le Client pourra résilier le Contrat par courrier recommandé avec accusé de réception dans les quatre (4) mois suivant l'entrée en vigueur de la hausse.

5.2. Toute remise en service après interruption, limitation ou suspension du Service consécutive à une faute du Client, peut donner lieu à facturation de frais de remise en service. Le montant de ces frais est précisé dans le Guide des Offres.

5.3. Le Client peut obtenir sur simple

demande une facture des sommes payées.

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

5.5. Toute réclamation relative à une facture visant à obtenir restitution du prix des prestations facturées par DIGICEL, adressée plus d'un (1) an au-delà de la date de paiement du Service, est irrecevable pour cause de prescription. La prescription est acquise au profit du Client pour les sommes dues en paiement du Service, lorsque DIGICEL ne les a pas réclamées dans un délai d'un (1) an à compter de la date de leur exigibilité. Toutefois, tout envoi par DIGICEL des prestataires mandatés par elle d'une lettre de relance ou d'une mise en demeure de payer, même par courrier simple, interrompt la prescription.

6. DONNEES A CARACTERE PERSONNEL - ANNUAIRE UNIVERSEL

Pour fournir ses services, DIGICEL est amenée à collecter et traiter des données personnelles de ses Clients. DIGICEL s'attache alors à prendre toutes mesures nécessaires pour assurer la protection et 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.

6.1 Type de données

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

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

6.2 Utilisation

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

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

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

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

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

DIGICEL effectue enfin des traitements en vue d'identifier les Clients, garantir l'intégrité de ses réseaux et services, et

répondre aux réquisitions émanant des autorités administratives et judiciaires, en application des obligations légales qui sont les siennes.

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

6.3 Durée de conservation

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

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

6.4 Destinataires

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

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

6.5 Droits du Client

Le Client peut à tout moment accéder aux données le concernant et demander leur

rectification lorsqu'elles sont inexactes. Il peut en demander la portabilité et en solliciter l'effacement, dans la mesure notamment où cet effacement n'empêche pas l'exécution du Contrat, le respect des obligations légales ou la constatation, l'exercice ou la défense de droits en justice.

Le Client peut également s'opposer au traitement de ses données en raison de sa situation particulière.

Au titre de ce droit d'opposition, le Client peut notamment demander à tout moment son inscription sur la liste ivoire de DIGICEL afin de ne pas recevoir de sollicitations commerciales, y compris de DIGICEL. Il peut également demander son inscription aux listes d'opposition aux démarchages téléphoniques directement auprès du service BLOCTEL <http://www.bloctel.gouv.fr/> (cette inscription ne vaut 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 Incognit» de DIGICEL. DIGICEL n'est pas responsable de l'utilisation éventuelle du numéro qui pourrait être faite par l'interlocuteur du Client.

6.6 Annuaire universel

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

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

Le Client peut obtenir gratuitement :

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

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

7. RESPONSABILITÉ DE DIGICEL

7.1. DIGICEL s'engage à tout mettre en œuvre pour assurer la permanence, la continuité et la qualité du Service, dans

la zone couverte par son réseau (carte de couverture disponible sur www.digicel.fr). DIGICEL s'engage à assurer une disponibilité de l'accès à son réseau supérieure à 90% des communications du Client dans cette zone. Cet engagement de disponibilité s'entend de la possibilité matérielle d'émettre ou de recevoir des communications lorsque le Client se situe en zone couverte et qu'il dispose d'un équipement compatible, allumé, en parfait état de fonctionnement et, le cas échéant, correctement paramétré.

Lorsque le Service Principal est interrompu, le délai de rétablissement du Service Principal s'effectue au plus tard dans les deux (2) jours ouvrés suivant la constatation de l'incident par DIGICEL, sauf cas de force majeure ou cas fortuit. En cas de non-respect du niveau de disponibilité de 90% pendant plus de 2 jours consécutifs ou d'interruption du Service principal pendant plus de 2 jours consécutifs, le Client peut, sauf dans les cas visés aux articles 7.2. et 7.3. des présentes, bénéficier d'un dédommagement forfaitaire sous la forme d'un crédit de communication correspondant à la durée d'indisponibilité ou d'interruption du Service Principal. A cette fin, le Client doit adresser une demande écrite à DIGICEL à l'adresse mentionnée à l'article 11.2. ci-après, dans les 96 heures suivant l'indisponibilité ou l'interruption du Service Principal. Le crédit de communication de dédommagement est crédité au plus tard dans le mois qui suit la réception par DIGICEL de la demande de dédommagement susvisée.

En cas d'indisponibilité ou d'interruption d'un service optionnel pendant plus de deux jours consécutifs, le Client peut, sauf dans les cas visés aux articles 7.2. et 7.3., bénéficier d'un dédommagement sous la forme d'un avoir correspondant à la durée totale d'interruption du service optionnel. Cet avoir est attribué au Client au plus tard dans le mois qui suit la réception par DIGICEL de la demande de dédommagement, laquelle doit être adressée dans les mêmes termes et conditions que ceux définis en cas d'interruption du Service.

7.2. La responsabilité de DIGICEL ne peut pas être engagée en cas :
- de force majeure ;

- de perturbation ou d'indisponibilité du Service due aux aléas de propagation des ondes électromagnétiques ;
- de mauvaise utilisation par le Client du Service ou de la carte 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 4.4 des présentes ou un usage non-conforme à celui pour lequel il a été conçu et commercialisé ;
- d'utilisation du Service par une personne non autorisée, non consécutive à une faute de DIGICEL ;
- d'inadéquation ou de mauvais fonctionnement d'un terminal non fourni par DIGICEL utilisé par le Client avec le Service ;
- de mauvais paramétrage du terminal ou de l'éventuel logiciel d'installation ;
- de non-fonctionnement du Service avec un téléphone volé ;
- de messages non sollicités que le Client pourrait recevoir d'un tiers (SPAM) ;
- de prestations et de données fournies par des tiers indépendants auxquelles le Client peut avoir accès et qui, notamment, ne respecteraient pas la réglementation en vigueur ;
- 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.

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

7.4. 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.

8. OBLIGATIONS DU CLIENT

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

Le Client s'interdit de commercialiser le Service auprès d'un tiers, sous quelque forme que ce soit.

8.2. Le Client s'engage à utiliser le Service en bon père de famille, et à utiliser l'offre souscrite conformément à l'usage pour lequel elle est commercialisée.

Le Client s'interdit notamment toute utilisation du Service :

- à des fins autres que personnelles et privatives ;
- en tant que passerelle de réacheminement de communications ;
- à des fins de communications entre machines (M2M),

- de façon ininterrompue, par le biais notamment d'une numérotation automatique pour l'émission d'appels ou de messages en masse.

8.3. 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.

8.4. 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.

8.5. Le Client s'engage à prévenir immédiatement DIGICEL, par courrier envoyé à l'adresse mentionnée à l'article 11.2 des présentes, de tout changement de domicile ou de coordonnées bancaires.

9. SUSPENSION ET LIMITATION DU SERVICE

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

- en l'absence de réception du Contrat, de régularisation d'un dossier incomplet dans le délai stipulé à l'article 2.1. des présentes, en cas de fausse déclaration ou d'usurpation d'identité ;
- en cas d'utilisation frauduleuse, ou abusive au sens de l'article 16.6 et 17.4 des présentes, du Service ;
- en cas de revente du Service fourni par DIGICEL et/ou d'utilisation du Service en vue d'acheminer gratuitement ou non les communications d'un tiers vers les abonnés d'opérateurs fixes ou mobiles par l'intermédiaire du réseau exploité par DIGICEL.

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

- en cas de non-respect des obligations prévues aux articles 4.3 et 8 des présentes ;
- en cas de non-paiement des sommes dues à leur échéance.

10. RÉSILIATION

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

- à tout moment et sans préavis en cas de retrait ou de suspension de l'autorisation d'exploitation de son réseau accordée à DIGICEL par l'autorité compétente ;
- à partir du 7ème jour suivant la suspension ou la limitation de l'accès au Service prévue à l'article 9 des présentes, si leur cause n'a pas disparu à cette date. Les sommes dues par le Client sont alors immédiatement exigibles et comprennent les redevances restant à courir.
- lorsque le Client n'a pas adressé à DIGICEL, dans les délais impartis, le coupon d'identification et les pièces justifiant son identité, lorsque le renvoi de ces documents est prévu.

10.2. La résiliation des services optionnels

n'entraîne pas la résiliation du Contrat.

11. INFORMATION DES CLIENTS ET REGLEMENT DES LITIGES

11.1. Lorsque DIGICEL s'engage à «contacter» ou « informer » le Client, celle-ci remplit son obligation par écrit ou par téléphone, ou, en cas d'impossibilité de joindre le Client, en laissant un message sur le répondeur de son téléphone mobile ou par l'envoi d'un SMS, d'un MMS ou d'un e-mail, sauf dispositions légales ou réglementaires contraires.

11.2. Tout différend né à l'occasion de l'utilisation des Services fera l'objet d'une tentative de règlement amiable auprès du Service Client qui peut être joint, au choix du Client, gratuitement depuis la Zone Locale (telle que définie dans le Guide des Offres) depuis un téléphone portable au 555, depuis un téléphone fixe au 0810 300 555 (prix d'un appel local 0,04€ /mn), par courrier à l'adresse DIGICEL – SERVICE CLIENT – BP 72 97224 DUCOS, par courriel à l'adresse contact@digicelgroup.fr, ou encore en se rendant au sein de l'agence client de son département. La liste et les coordonnées des agences clients sont accessibles sur le site de DIGICEL au sein de la rubrique « aide » http://www.digicel.fr/fr/help_faqs/nos-centres-clientles. Le Service Client est également accessible depuis l'étranger ou la Métropole aux numéros indiqués sur le site internet DIGICEL au sein de ladite rubrique « aide ».

Le Service Client fera ses meilleurs efforts pour apporter une réponse satisfaisante au Client, dans le délai de 30 jours à compter de la réception de la requête du Client. La réponse du Service Client sera apportée en direct au sein des agences client ou par téléphone aux coordonnées renseignées par le Client. Elle ne fera l'objet d'une réponse écrite que sur demande expresse et écrite du Client.

11.3 En cas d'échec du traitement de la réclamation ou si la réponse apportée ne lui apparaît pas pleinement satisfaisante, le Client pourra porter sa réclamation par écrit au Service Consommateur à l'adresse suivante : DIGICEL – SERVICE CONSOMMATEUR – BP 72 – 97224 DUCOS. La demande du Client fera l'objet d'une réponse écrite du Service Consommateur

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

11.4 Si la réponse apportée par le Service Consommateur de DIGICEL ne lui apparaît pas satisfaisante, il pourra à l'issue d'un délai d'un mois après avoir contacté le Service Consommateur, saisir le Médiateur en justifiant de son identité et de ses échanges préalables avec le Service Client et le Service Consommateur de DIGICEL, par courriel à l'adresse delahunaybelleville.mediation@gmail.com ou par courrier à Cabinet de Médiation, I. DELAUNAY-BELLEVILLE, 291, chemin des cerisiers, Lotissement Les Horizons Acajou – 97232 LAMENTIN.

A défaut d'accord, le litige pourra être soumis aux juridictions compétentes conformément aux dispositions du Code de procédure civile.

12. CESSIBILITE DU CONTRAT PAR DIGICEL

DIGICEL peut céder, transférer ou apporter à un tiers les droits et obligations nés du Contrat.

En cas de modification des conditions contractuelles, l'article «Prix du Service / Facturation» s'appliquera mutatis mutandis.

13. CONSERVATION DU NUMERO / PORTABILITE

13.1. Demande de portage

13.1.1. Portage entrant

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

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

13.1.2. Portage sortant

Si le Client souhaite conserver son numéro de téléphone mobile DIGICEL, le Client doit effectuer les opérations décrites au 13.1.1 auprès de l'Opérateur Receveur. Le Client peut solliciter le portage de 3 numéros maximum au sein d'un même département, lequel s'entend exclusivement ou de la Martinique, ou de la Guadeloupe et ses dépendances, ou de la Guyane.

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

13.2.1. Eligibilité à la conservation du Numéro

A réception de la demande de conservation du Numéro figurant dans le Mandat, DIGICEL demandera à l'opérateur donneur (ci-après « l'Opérateur Donneur ») d'en procéder à l'étude selon les critères ci-dessous :

- la demande de portage comporte le numéro mobile ;
- La demande de portage comporte le numéro RIO mobile correspondant ;
- le numéro de téléphone de l'abonné est toujours actif au jour du portage.

Si le Client ne remplit pas l'ensemble de ces conditions, DIGICEL l'informeront par tous moyens à sa convenance (SMS, message vocal, courrier, ...) que le portage lui a été refusé par l'Opérateur Donneur, en précisant le motif de ce refus. Si le Client remplit les conditions d'éligibilité, l'Opérateur Donneur notifie l'éligibilité et la validité de la demande à DIGICEL. DIGICEL informera alors le Client de l'acceptation de sa demande et lui communiquera la date définitive de portage du ou des numéro(s).

La date définitive de portage n'est, à ce stade, plus modifiable et correspond à la date de résiliation du contrat par dérogation à l'article 10.1. ci-dessus. Sauf demande dérogatoire du Client au moment de la demande de portage (et dans la limite maximale de 60 jours calendaires), le transfert du numéro de l'Opérateur Donneur à DIGICEL doit

s'effectuer dans un délai d'un (1) jour ouvrable à compter de la date de notification par l'Opérateur Donneur de l'éligibilité et la validité de la demande de portage.

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

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

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

13.2.2. Transfert du numéro

- Effet du contrat

Le Contrat est soumis à la condition suspensive du portage du numéro. Dans l'hypothèse où le portage est refusé par l'Opérateur Donneur ou annulé selon les modalités de l'article 13.2.5. des présentes, le Contrat sera réputé caduc. Dans l'hypothèse où le portage est accepté par l'Opérateur Donneur et non annulé par le Client, le Contrat est réputé avoir pris effet à la date de sa signature.

13.2.3. Résiliation

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

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

13.2.5. Annulation de la demande de portage

Le Client peut annuler sa demande de

portage dans l'un des points de vente DIGICEL au plus tard deux (2) jours ouvrés avant la date de portage, et ce pendant les horaires d'ouverture de son point de vente DIGICEL. En cas de portage dans le délai standard de deux (2) jours ouvrés, la demande d'annulation du Client ne pourra avoir lieu que le jour-même de la demande de portage, et ce pendant les horaires d'ouverture de son point de vente DIGICEL. L'annulation de la demande entraîne le maintien du numéro et du contrat du Client chez l'Opérateur Donneur, mais n'entraîne pas nécessairement l'annulation du contrat liant l'abonné à DIGICEL.

Avant de prendre en compte la demande d'annulation, DIGICEL informera donc, par tout moyen, le Client des conséquences de cette annulation sur son nouveau contrat avec DIGICEL.

13.2.6. Code de déverrouillage du téléphone

Si le Client souhaite utiliser le téléphone mobile de l'Opérateur Donneur avec une carte SIM/USIM DIGICEL, il est nécessaire de supprimer la protection du téléphone permettant de protéger le Client contre le vol, consistant en un verrouillage spécial interdisant l'utilisation du téléphone avec une carte SIM/USIM autre que celle(s) remise(s) par l'Opérateur Donneur. Cette protection peut être supprimée sans frais six (6) mois après la date de signature du Contrat.

Pour cela, le Client doit appeler le Service Clients de l'Opérateur Donneur afin de se faire communiquer la procédure de déverrouillage à suivre.

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

13.3.1. Demande de conservation et résiliation du Contrat

Pour conserver chez un nouvel opérateur de téléphonie mobile (ci-après «l'Opérateur Receveur») un Numéro associé à une carte 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.

13.3.2. Redevances périodiques

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

13.3.3. Annulation de la demande de conservation du Numéro

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

13.4. Responsabilité

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

14. SERVICES OPTIONNELS

La compatibilité entre les services optionnels est précisée dans le Guide des Offres. Le Client souhaitant connaître la disponibilité des services optionnels à l'étranger peut obtenir ces informations auprès du Service Clients. En cas de hausse du prix d'un service optionnel, DIGICEL en informera le Client avant son entrée en vigueur.

15. ACCES WAP ET WEB

15.1. Le Client peut accéder au WAP et au WEB sur les réseaux 2G, 3G, 3G+, 4G et/ou 4G+ selon l'offre souscrite, sous réserve de compatibilité du terminal et dans les limites des zones de couvertures des réseaux de Martinique, Guadeloupe, Guyane, Saint Martin partie française et Saint Barthélemy. Les conditions d'accès, d'utilisation et tarifaires de ces services sont définies dans le Guide des Offres et les documents commerciaux afférents. DIGICEL informe sa clientèle que le réseau 4G/4G+ est en cours de déploiement et que son usage peut donc ne pas être optimal. L'évolution du réseau peut être consultée sur le site www.digicel.fr.

15.2. Lorsque le Client dispose d'un terminal 4G/4G+ paramétré sur le réseau 4G/4G+ de DIGICEL, les communications

WAP et WEB sont initiées prioritairement sur ce réseau. En cas d'indisponibilité du réseau 4G/4G+ de DIGICEL pour quelque cause que ce soit, ces communications sont automatiquement initiées sur les technologies inférieures selon la disponibilité de ces dernières.

Lorsque le Client dispose d'un terminal 3G/3G+ paramétré sur le réseau 3G/3G+ de DIGICEL, les communications WAP et WEB sont initiées prioritairement sur ce réseau. En cas d'indisponibilité du réseau 3G/3G+ de DIGICEL pour quelque cause que ce soit, ces communications sont automatiquement initiées sur le réseau 2G de DIGICEL.

Lorsque le Client dispose d'un terminal 2G paramétré sur le réseau 2G de DIGICEL, les communications WAP et WEB sont initiées prioritairement sur ce réseau.

15.3 Les réseaux 3G/3G+ et 4G/4G+ de DIGICEL étant mutualisés entre tous les Clients de DIGICEL, la bande passante indiquée dans la documentation établie et mise à jour par DIGICEL est une bande passante de référence en réception (voie descendante). La bande passante disponible peut différer de la bande passante de référence, notamment selon le nombre de Clients connectés à un même instant et leur usage du réseau. Par ailleurs, le débit maximum peut varier en fonction des spécificités techniques du terminal du Client, de sa situation géographique lors de la connexion au réseau, du fait qu'il soit ou non en cours de déplacement, des obstacles existants entre le réseau et son terminal mobile ou encore de l'usage simultané de services. En conséquence, les débits maximum indiqués ne sont pas des débits garantis mais des valeurs maximales pouvant être atteintes.

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

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

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

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

16. LE SERVICE VOYAGE

16.1. Le Service Voyage est le service permettant au Client d'émettre et de recevoir des communications voix et data depuis et vers la France métropolitaine, ainsi que depuis et vers l'international (situation de « roaming » ou d'« itinérance internationale »).

Les services d'itinérance internationale sont réservés à des déplacements ponctuels en dehors de la Zone Locale (Martinique, Guadeloupe, Guyane Saint-Martin partie française et Saint-Barthélemy). Toute communication émise depuis un territoire autre que la Zone Locale est un service d'itinérance fonctionnant depuis les réseaux d'opérateurs tiers avec lesquels DIGICEL a passé des accords d'itinérance.

16.2. Les conditions d'accès au Service

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

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

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

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

16.6. Le Client s'interdit toute utilisation abusive des services d'itinérance. Est notamment considéré comme abusif à ce titre : une consommation ou une présence en dehors de la Zone Locale, exclusive, ou majoritaire par rapport à la consommation ou à la présence du Client en Zone Locale, pendant une période d'observation de quatre (4) mois ; l'inactivité prolongée d'une carte 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. En cas de suspicion d'un usage des services d'itinérance sans rapport avec des déplacements ponctuels, Digicel se réserve le droit de demander au Client tout document justifiant de sa résidence principale au sein de la Zone Locale, ou de liens stables avec la Zone Locale (ex: contrat de travail d'un emploi non temporaire et à temps complet ou certificat d'étude d'un enseignement à temps complet, en Zone Locale).

En absence de justificatifs, DIGICEL se réserve le droit de suspendre le service ou d'appliquer une surcharge à l'utilisation des services d'itinérance, telle que définies au Guide des Offres en vigueur et sur le site internet de www.digicel.fr rubrique roaming.

En cas d'utilisation abusive des services d'itinérance, DIGICEL se réserve le droit de facturer toute communication abusive, dans les conditions définies au Guide des Offres en vigueur ou sur le site www.digicel.fr, étant précisé que la facturation de surcharges éventuelles sera effective 15 jours après en avoir informé le Client sauf si le Client justifie du caractère raisonnable et non abusif des Services d'itinérance et qu'il cesse l'utilisation abusive de ces services.

En cas d'usage frauduleux des services d'itinérance (notamment l'activation et l'utilisation en série de multiples cartes 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 9 et 10 des présentes Conditions Générales.

17. LES OFFRES «COMMUNICATIONS ILLIMITEES»

17.1. Certaines Offres commercialisées par DIGICEL incluent un nombre illimité de communications passées dans certaines plages horaires ou dans un certain délai. Le contenu, les conditions d'utilisation et les tarifs de ces Offres sont définis dans le Guide des Offres. Sauf mention expresse indiquée dans le Guide des Offres Carte, les communications illimitées des Offres

Cartes sont utilisables exclusivement en Zone Locale. Dans le cadre d'une utilisation autorisée en itinérance, les dispositions de l'article 16 s'appliquent. En dehors des exclusions formulées au sein du Guide des Offres Carte, ne sont pas compris dans les communications illimitées: les communications vers les numéros courts ou spéciaux et les communications internationales (sauf si expressément incluses dans l'offre).

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

17.3. Lorsque les communications illimitées sont possibles sur une plage horaire ou un délai déterminé, ces communications doivent être commencées et terminées dans la plage/le délai spécifié. Lorsque des communications sont commencées dans une telle plage horaire et poursuivies au-delà de celle-ci, toutes les communications passées au-delà de la plage horaire sont décomptées du crédit de communication disponible.

17.4. Afin notamment de permettre à l'ensemble des Clients d'accéder au réseau dans des conditions optimales et d'écartier la fraude, le Client s'interdit, outre les usages prohibés à l'article 8 des présentes, toute utilisation abusive des Offres « communications illimitées ». Sont considérés comme abusifs au sens des présentes :

(i) Tout appel dont la durée excède 2 heures consécutives;

(ii) La transmission de plus de 2500 SMS par mois.

(iii) Toute utilisation des services d'itinérance (c'est-à-dire en dehors de la Zone Locale : Martinique, Guadeloupe, Guyane, Saint Martin partie française et Saint-Barthélemy) à des fins autres que des déplacements ponctuels, tels que définis à l'article 16.

En cas de dépassement des limites fixées aux (i), (ii) et (iii).

(iv) tout usage répété de l'internet mobile ayant pour objet ou pour effet de dégrader la qualité de service du réseau, notamment en raison d'un usage fortement consommateur ou répété de bande passante de nature à saturer le réseau sur une zone donnée.

Tout usage répété de l'internet mobile ayant pour objet ou pour effet de dégrader la qualité de service du réseau, notamment en raison d'un usage fortement consommateur ou répété de bande passante de nature à saturer le réseau sur une zone donnée. DIGICEL se réserve le droit de facturer toute communication abusive, dans les conditions définies au Guide des Offres en vigueur ou sur le site internet digicel.fr.

17.5. En cas d'abus au sens de l'article 17.4. (à l'exclusion du point (iii) ci-dessus, et sauf cas de fraude) ci-dessus, DIGICEL peut en outre, après avoir contacté le Client, suspendre le Service, puis résilier de plein droit le Contrat à partir du 7ème jour suivant la suspension.

Dans ce dernier cas, les sommes dues par le Client sont alors immédiatement exigibles.

18. DROIT APPLICABLE ATTRIBUTION DE JURIDICTION

Le Contrat est soumis au droit français. En cas de litige relatif à l'interprétation ou l'exécution du Contrat, compétence exclusive est attribuée au Tribunal de Commerce de Fort de France, sauf en cas de litige avec les non-commerçants, pour lesquels les règles de compétence légales s'appliquent.

CONDITIONS PARTICULIERES CARTE en vigueur au 3 décembre 2018

Les présentes Conditions Particulières complètent les Conditions Générales de Service Carte (ci-après dénommées les « Conditions Générales »).

En cas de contradiction entre les Conditions Générales et les présentes Conditions Particulières, ces dernières prévalent.

COFFRETS DIGICEL CARTE ET CARTE EXTRA BY DIGICEL

Le Coffret de téléphone DIGICEL Carte conditionné par DIGICEL comprend une carte SIM/USIM permettant l'accès au Service avec ou sans téléphone bénéficiant de la garantie figurant dans le Coffret. Afin de protéger le Client contre le vol, un verrouillage spécial interdit l'utilisation du téléphone avec une carte SIM/USIM autre que celle(s) remise(s)

par DIGICEL. Cette protection peut être supprimée sans frais six (6) mois après la date de signature du Contrat.

Le Client est seul responsable de la perte, du vol, de la détérioration ou du mauvais usage du téléphone et il lui appartient de le faire réparer à ses frais ou de le remplacer, ou de s'assurer contre ces risques. Les conditions, tarifs et détails des offres DIGICEL Carte et Carte EXTRA by Digicel sont définies dans le Guide des Offres en vigueur.

CONDITIONS PARTICULIERES OFFRE «TRAVEL PACK»

1. Descriptif

L'offre Travel Pack permet de réaliser des communications voix et data exclusivement depuis la Zone Locale (Martinique, Guadeloupe, Guyane, Saint-Martin partie française, Saint Barthélemy), Sint-Maarten et la Caraïbe DIGICEL (telle que décrite dans la documentation commerciale spécifique à l'offre ou le Guide des Offres Carte. La Caraïbe Digicel ne comprend pas Haïti) sous réserve d'être localisé sur le réseau DIGICEL. Les communications émises en dehors de ces territoires sont bloquées et ne peuvent aboutir.

L'offre carte Travel Pack n'autorise aucune émission de SMS par émission. Cependant les services de messagerie par internet depuis le réseau internet mobile sont autorisés dans la limite du volume de communication data de l'offre souscrite. Les volumes, la durée de validité des crédits de communications et les destinations disponibles sont renseignés dans la documentation commerciale spécifique de l'offre. Les conditions d'utilisation des communications sont soumises aux dispositions des conditions générales.

2. Conditions de souscription

La souscription au Travel Pack doit répondre aux conditions définies dans les Conditions Générales de Services Carte et notamment son article 2.1.

La souscription à l'offre Travel Pack ne nécessite pas d'avoir souscrit à une autre offre carte DIGICEL.

3. Prix

Les tarifs de l'offre Travel Pack sont définis dans la documentation spécifique relative à l'Offre.

4. Fonctionnement

L'offre Travel Pack est composée d'une carte SIM/USIM permettant l'accès aux services voix et internet sur le réseau 2G/3G/3G+/4G/4G+.

La carte Travel Pack est activée dès l'achat au sein d'un point de vente DIGICEL en Zone Locale. La liste des distributeurs DIGICEL est disponible sur digicel.fr

Le Client dispose dès l'activation des volumes de communications souscrits dans l'offre Travel Pack valable pour la durée et les conditions décrites dans l'offre et les présentes Conditions Générales et Particulières.

Les communications voix sont décomptées à la seconde dès la première seconde. A l'épuisement du volume de communication voix inclus dans l'offre, le Client n'a plus la possibilité d'émettre des appels.

Les communications data sont décomptées par palier de 10Ko, tout palier commencé est décompté. A l'épuisement du volume de communication voix data inclus dans l'offre, le Client n'a plus la possibilité d'émettre des communications data.

Pour pouvoir à nouveau émettre des communications, le Client peut acheter une recharge Travel Top Up, à l'exclusion de toute autre recharge. Seule la recharge Travel Top Up est compatible avec l'offre carte Travel Pack.

La recharge Travel Top Up fonctionne de manière équivalente à l'offre carte Travel Pack, dans les limites des volumes de communications souscrits.

Les recharges Travel Top Up sont cumulables dans la limite de la durée de validité de la ligne de 3 mois suivant la date d'activation de la carte SIM.

Le volume de communications (voix et data) disponible du service carte Travel Pack peut être consulté à tout moment par le client, sur son terminal, via le code USSD *133# ou sur www.internet.digicel.fr.

Le numéro de la ligne peut être obtenu via le code *129#.

5. Durée de validité de la ligne (carte SIM)

Le numéro d'appel attribué pour les besoins du service Travel Pack et des recharges associées est mis à disposition pour une durée de 3 mois à compter de la première activation de la carte SIM. Cette durée maximum n'est ni prorogée, ni renouvelée à l'activation d'une recharge Travel Top Up. En conséquence, à l'expiration du délai de 3 mois suivant l'activation de la carte Travel Pack, le numéro de téléphone mis à disposition du Client lui est définitivement retiré.

Tout crédit de communications restant au jour de l'expiration de la ligne est perdu et non remboursé.

Nom du Client : _____

Date : _____

En deux exemplaires originaux dont un remis au Client

Signature :

Dear Customers, this English version of our terms and conditions for the Digicel card service is a courtesy translation for non-French-speaking customers. If there is any difference in meaning between the two versions, the French version will prevail.

These general conditions (hereinafter referred to as the "General Conditions"), accompanied by the Card special conditions (hereinafter referred to as the "Special Conditions"), the Card subscription form (hereinafter referred to as the "Subscription Form"), the Card Offers Guide hereafter referred to as the "Offers Guide", the Travel Pack documentation, the DIGICEL Card welcome pack documentation and all documentation to which a contractual value is given, which are passed on to the Customer upon the latter's subscription for a DIGICEL Card, constitute the Service Contract (hereinafter referred to as the "Contract") governing the relations between DIGICEL and the Customer who has subscribed for the DIGICEL Card or EXTRA Card offer by Digicel (the latter offer hereinafter referred to as the "Digicel Extra Card") or a Travel Pack offer.

Standardised information sheets on the offers are available on the website www.digicel.fr.

In the event that one of the provisions of these General Conditions is declared contrary to current legislations or regulations, this provision shall be declared non-written.

1. SUBJECT-MATTER

DIGICEL provides a public radiocommunications service according to standards 2G, 3G, 3G+, 4G and 4G+ (hereinafter referred to as the "Main Service") allowing the Customer located in the zone covered by the DIGICEL network to send and receive voice and data communications using a SIM/USIM card inserted in a compatible mobile phone.

A map showing coverage of the DIGICEL network is available on www.digicel.fr.

The Main Service is completed by

complementary services that are automatically accessible to the Customer and optional services chosen by the Customer. The set of services offered by DIGICEL is referred to hereinafter as the "Service".

2. SUBSCRIPTION

The subscription to the Service is through DIGICEL or a DIGICEL-approved distributor (hereinafter referred to as the "Distributor(s)").

2.1. Subscription Conditions

The Contract is concluded on condition that DIGICEL or its Distributors are provide with:

* these General Conditions. The Special Conditions and the Subscription Form duly filled in and signed by the Customer at the time of the subscription:

* an official, currently valid identity document (EU Identity Card, EU Passport, EU Driving Licence or Residence Permit) or, for legal entities, a Kbis extract (company identification) dated within the last three months and the signing authority of the legal representative; and, where applicable, the identification coupon inserted in the DIGICEL welcome pack, which must be returned according to the terms and conditions specified in this pack.

In the case of an incomplete file, the Customer must provide the missing documents in proof within eight days of DIGICEL's request. Failing this, DIGICEL may suspend or cancel access to the line in compliance with articles 9 and 10 below.

DIGICEL also reserves the right to refuse the subscription of any new Contract:

*for legitimate reasons such as notably the Customer's bad faith, frauds or attempted frauds committed against DIGICEL;

*when debts stemming from a contract

concluded with DIGICEL are not fully paid on the day of the subscription request.

2.2 Distance Sale

In compliance with article L.221-18 of the Consumer Code, the Customer has a time limit of fourteen (14) days for exercising his or her withdrawal right from a distance contract, following prospection by phone or off-premises, without having to give reasons for the decision or to bear costs other than those provided for in articles L.221.23 to L.221-25 of the consumer code.

The Customer is informed that the withdrawal right may not be exercised if the service has been fully consumed before the end of the cooling-off period and its performance began after the Customer's prior express agreement and waiver of his or her latter's right to withdraw.

The time limit of 14 days starts to run:

*As of the signing of the Contract, or
*As of receipt of the SIM/USIM card and/or the mobile phone in the case of delivery.

The Customer exercises his or her right to withdraw within the aforesaid time limit via Customer Care according to the conditions defined in article L.221-21, by sending the duly filled-in and signed withdrawal form, or a letter clearly expressing his or her wish to withdraw, to Customer Care at the address Digicel Antilles Françaises Guyane, Oasis Bois Rouge, 97224n Ducos or by email to the address contact@digicelgroup.fr.

In the case of a Contract concluded at a distance, following prospection by phone or off-premises, and for which the Customer requested performance before the end of the cooling-off period provided for in article L.221-18 of the Consumer Code, the request to keep the number provided for in article L.44 of the Postal and Electronic Communications Code sent during this period to another operator with which he or she concluded a new contract, leads, for the Customer,

to the obligation to return the SIM/USIM card. The Customer, moreover, pays DIGICEL an amount corresponding to the service provided, in conditions identical to those provided for in article L.221-25 of the Consumer Code, on condition that the amount corresponds to the service provided until the effective porting of the number. Finally, DIGICEL is bound to refund the sums paid, in conditions identical to those provided for in article L.221-24 of the Consumer Code, subject to the time limit for refund, which runs as of the effective porting of the number. DIGICEL draws the Customer's attention to the fact that a withdrawal request is made after a first request for porting risks leading to a service interruption and the loss of the number. Article L.224-31 of the Consumer Code allows, in this case, the Customer to request to benefit from a new porting of the number (to the latter's initial operator or a third-party operator), in compliance with the provisions set out above. This new request for portability must, however, be made by the Customer to the initial operator or third-party operator within 14 days; failing this the Customer risks needing to pay in full the costs of termination to DIGICEL. In case of no new request for portability by the Customer within this time limit of 14 days, the latter is therefore perfectly informed that DIGICEL will not return the line to the Customer's initial operator and that this line shall, therefore, be definitively cancelled.

In addition, no payment or consideration, in any form whatsoever, may be requested from the Customer before the expiry of a period of seven days as of the conclusion of the off-premises contract.

3. SERVICE DURATION AND USE

3.1 Topping up

A continued Service is ensured by topping up the communication credit.

This can be done during the line validity period by one of the topping-up methods presented on the website www.digicel.fr. It is for the Customer to ensure that he or she has permanently at disposal a sufficient communication credit to avoid any interruption in communication. DIGICEL makes available to the Customer a vocal server for monitoring consumption that may be accessed by calling 333 from the DIGICEL mobile in Local ZONE or by SMS Flash keying in *133#. In addition, DIGICEL contacts the Customer by vocal messages or SMS:
*when consumption credit is low
*when the validity of the communication credit or line (of the SIM/USIM card) is about to expire.

3.2 Communication Credit

3.2.1. Duration of validity of the communication credit

The Customer has a time limit indicated in the current Offers Guide, as of his or her first call or last topping-up for voice communications, or as of his or her first connection for data communications (the most recent of the three dates), by which the communication credit offered in the chosen Offer must be consumed.

At the end of this time limit, if the Customer has not topped up, he or she will irrevocably lose the remaining communication credit (voice and data) and will no longer be able to make calls, apart from emergency numbers and 333, or make any data connection.

3.2.2 Use of the Communication Credit

The Customer benefits from a credit for voice, SMS and mobile Internet communication when the Card is activated.

The amount of this credit is specified in the Offer Guide. Each new topping-up by the Customer within the time limits is added to the balance of the preceding communication credit and postpones the time limit indicated in article 3.2.1. The new communication credit is then usable at the tariff, in the conditions and according to the time limits applicable in the last chosen topping-up. If the Customer's communication credit is negative, the balance is carried over to the next topping-up and charged to the communication credit of the new

topping-up. The offered topping-ups or communication minutes offered by DIGICEL do not postpone the aforesaid time limit and are not carried over to the next topping-up.

3.3. Duration of line validity (SIM Card)

*3.1 Unless contrary provisions, DIGICEL undertakes to allocate a phone number and to open access to the Service at the latest 5 working days following receipt of all the documents indicated in article 21 herein.

In order to guarantee good use of the numbering resources entrusted to DIGICEL and in compliance with regulations on telecommunications, and/or in the case of change in the national numbering plan, DIGITAL may, after contacting the Customer, modify the allocated phone number and consequently any email address comprising this number.

3.3.2. When the contract is concluded at a distance or off-premises, the time for putting into service is increased to 20 days, this time limit is however only approximate.

3.3.3. The Customer has the time limits defined in the current Offer Guide, as of the date of his or her first call, last topping-up, or first data connection (the most recent of these three dates), to send and receive communications.

At the end of these time limits, if the Customer has not topped up:

*it is no longer possible to top up or make any change to the DIGICEL Card offer and the Card is deactivated;

*the phone number placed at disposal is definitively withdrawn from the Customer.

4. SIM/USIM CARD

4.1. DIGICEL provides the Customer with a SIM/USIM card allowing him or her to access the Service. This card remains the non-seizable, inalienable and non-transferable property of DIGICEL.

4.2. The Customer is alone responsible for the use and safe-keeping of the SIM/USIM card which may be promptly replaced by DIGICEL for technical reasons or in the case of fraud and

without costs if the Customer is not at fault.

4.3. The SIM/USIM card is designed to function in approved 2G, 3G, 3G+, 4G and/or 4G+ terminals, this card being only designed for use by these terminals. The Customer is prohibited from inserting the SIM/USIM card into equipment other than a mobile phone.

4.4. A confidential network access code (PIN code) is associated with each SIM/USIM card and must be activated by the Customer. It is for the Customer to ensure the confidentiality of this code which prevents his or her card from being used by a third party. Any communication made using the SIM/USIM card passed on to the Customer is deemed to come from the Customer. DIGICEL's liability may not be incurred in the case of use of the Service following disclosure of this code. If the Customer enters 3 wrong pin codes, DIGICEL will issue a code to unblock the SIM/USIM card (PUK code) the Customer bearing the costs in compliance with the Offer Guide. If 10 wrong codes are entered successively, the SIM/USIM card will be definitively blocked.

4.5. Theft or loss of the SIM/USIM card

In the case of theft or loss of the SIM/USIM card, the Customer must immediately inform DIGICEL by calling Customer Care, so that his or her line can be put out of service. The Customer must then confirm, by registered letter with acknowledgement of receipt sent to the address indicated in article 11.2 herein, the loss or theft of this card, accompanied, in the latter case, by a copy of the declaration of theft filed with the competent authorities.

In the case of dispute, it shall be assumed that the line was put out of service on the date of receipt by DIGICEL of this letter.

The Customer is responsible for the use of the SIM card and owes the payment of the communications made until the date when the line is put out of service. The Customer shall be able to obtain a new SIM/USIM card from one of the DIGICEL sales outlets, the card being billed to the Customer in the conditions defined in the Offer Guide. This card shall also be sent to the Customer within 5 days of the date of receipt of his or her

request.

The Customer must request the line to be put back into service by calling Customer Care. The Customer will be billed for the SIM/USIM card and for his or her line being put back into service according to the conditions specified in the current Offers Guide.

5. PRICE OF THE SERVICE/BILLING

5.1. The tariffs of the Offers and optional services and their conditions of application, of which notably those concerning the statement of communications and connections to the Internet, are defined in the Offers Guide passed on to the Customer when the Contract is concluded. These tariffs may change. In this case, the Customer shall be informed at least one (1) month before the change comes into force. In the case of an increase in the tariff of the Main Service, the Customer shall be able to terminate the Contract by registered letter with acknowledgement of receipt within four (4) months of the date when the increase comes into effect.

5.2. Any putting-back into service after interruption, restriction or suspension of the Service due to a fault by the Customer may lead to billing of the costs of putting-back into service. The amount of these costs is specified in the Offers Guide.

5.3. The Customer may obtain on simple request a bill for the amounts paid.

5.4. The Customer assigns to DIGICEL the payment of the sums due to the publishers of contents or directories for the consultation or use of their services.

5.5. Any claim relating to a bill intended to obtain the return of the price of the services billed by DIGICEL, sent more than one year after the date of payment of the Service, is inadmissible for reason of time limitation on the right. Time limitation is acquired for the benefit of the Customer for sums due in payment of the Service when DIGICEL has not claimed them within one (1) year of the date of their payability. However, any reminder letter or formal notice to

pay from DIGICEL or service providers mandated by it, even by standard mail, interrupts the time limitation.

6. PERSONAL DATA – UNIVERSAL DIRECTORY

To provide its services, DIGICEL is required to collect and process its Customers' personal data. DIGICEL therefore undertakes to take all necessary measures to ensure the protection and confidentiality of this data, in compliance with the provisions of applicable European regulations and the Data Processing and Liberties Law number 78-17 of 6 November 1978 in its current version. The conditions in which this data is used and the rights that the Customer may exercise in this respect are set out hereinafter.

6.1 Type of data

The categories of data that DIGICEL collects and uses are as follows:

- contact and identity data (surname, forenames, date of birth, address, phone number, email, etc.);
- billing and payment data (bank account details, means of payment, payment histories, consumptions, etc.);
- customer relationship monitoring data (correspondence, etc.);
- connection and use data (products and services used, consumptions, etc.);
- location data.

6.2 Use

Certain data are essential for concluding and performing the Contract. They are necessary for:

- subscribing to offers;
- supplying and operating the services;
- managing the customer relationship (e.g. processing of incidents and complaints, contractual modifications, portability or termination requests, etc.);
- product and service billing and collection;
- managing unpaid amounts (which involves, notably, recording the Customer on an internal file for unpaid amounts)
- managing access, rectification, deletion and opposition rights that may be exercised by the Customer.

DIGICEL also uses this data for purposes that are not strictly necessary for the supply of the Services but whose use presents a legitimate interest. The

processing of this data allows:

- products and services to be improved;
- commercial operations (e.g. promotional offers, games-contests, advertising lotteries, etc.) to be implemented;
- statistics, studies, surveys and product tests to be drawn up;
- prevention of fraud;
- commercial prospection operations to be implemented (by SMS, email or phone);
- facilitated access to DIGICEL tools and accounts (e.g. identification and authentication).

Certain of these processings may require the Customer's consent to be obtained, which he or she may withdraw at any time. Thus, the Customer may receive, by letter or phone, offers from DIGICEL or its partners and emails for services identical to those proposed by DIGICEL, unless opposition by it. However, DIGICEL obtains the Customer's express agreement to send him or her by email commercial information on services that are not related to those already provided or to transmit to commercial partners for direct prospection purposes. The Customer may then indicate to DIGICEL, at any time and without cost, its opposition to this transfer and the receipt of such solicitations. DIGICEL finally carries out processings in order to identify the Customers, guarantee the integrity of its networks and services, and respond to the demands of administrative and judicial authorities in application of its legal obligations.

DIGICEL finally carries out processings in order to identify the Customers, guarantee the integrity of its networks and services, and respond to the demands of administrative and judicial authorities in application of its legal obligations.

In all circumstances, DIGICEL is committed to only collecting and processing its Customers' personal data for determined, legitimate reasons

6.3 Storage duration

DIGICEL stores the data for the time necessary to achieve the aforesaid intended purposes. The data stored for prospection purposes are kept for a period of three years as of the end of the commercial relationship. At the expiry of this time limit, DIGICEL shall be able to contact the relevant person to know whether he or she wishes to continue to receive commercial solicitations. In the absence of a positive, explicit reply from the

person, the data will be deleted or made anonymous.

6.4. Recipients

The data collected are intended for DIGICEL's in-house services, but may be shared with subcontractors and partners notably part of the DIGICEL group, for the needs of the supply of services or the monitoring of the commercial activity. The data may then be transferred outside the European Union. In this event DIGICEL takes every measure to guarantee the respect by the recipients of these data of an adequate level of protection equivalent to national and European regulations. These subcontractors and partners will have thus previously signed the standard contractual clauses of the European Commission, will be subject to strict internal rules approved by the authorities or will have accepted the Privacy Shield agreement concerning transfers to the United States.

DIGICEL may also be required to transmit the Customers' data to the authorised administrative and judicial authorities to fulfil its legal obligations.

6.5 Customer's rights

The customer may at any time access the data concerning him or her and request their rectification when they are inaccurate. He or she may request the portability of the said data and demand its deletion insofar as notably this deletion does not prevent the performance of the Contract, the respect of legal obligations or establishing, exercising or defending rights before the courts of law.

The Customer may also oppose the processing of his or her data due to his or her special situation.

In application of this right to oppose, the Customer may notably request at any time his or her recording on DIGICEL's ivory list in order not to receive commercial solicitations, including from DIGICEL. He or she may also request to be listed as opposing phone prospection directly with the BLOCTEL service <http://www.bloctel.gouv.fr/> (this opposition list is not valid for service providers with which the Customer has a contractual relationship).

The Customer may finally request limited processing of his or her data and

give the instruction to communicate his or her data, upon his or her death, to a previously designated third party. All these rights may be exercised in the conditions determined by legislation and regulations.

The Customer may exercise his or her rights and contact the Personal Data Protection Officer by email at contact@digicelgroup.fr or by letter addressed to DIGICEL, Customer Care, BP 72, 97223 Ducos. Any request must be accompanied by the copy of proofs of identity allowing DIGICEL to check the identity of the requesting party. A reply to the request duly formulated shall be provided within one month as of receipt, unless circumstances justifying an extension of this time limit of two months.

If the Customer is not satisfied by the replies he or she may file a complaint with the CNIL (Commission Nationale Informatique et Liberté – the French data protection authority). The Customer is informed that when a call is made, his or her phone number automatically appears on the phone of the person he or she is calling if the latter has the corresponding service. With the exception of emergency numbers, the Customer may remove this feature, call by call when the phone includes this possibility, or for all calls by signing up, free of charge, for the "Incognito Call" service of DIGICEL. DIGICEL is not responsible/liable for any use of the number that could be made by the person called by the Customer.

6.6 Universal Directory

The Customer may ask to have his or her particulars appear free of charge on the list transmitted to the universal directory publishers and universal directory enquiry services, so that they can appear and be disseminated via the said directories and services.

The communicated information may concern the mobile phone number, the surname, forename or initial of the forename (unless there is someone with an identical name), postal address, profession and email address for the electronic directories and electronic directory enquiry services.

The Customer may obtain free of charge: -That his or her postal address does not appear in full;

-That no reference is made to his or her gender, subject to the absence of anyone with an identical name
-That personal data concerning the person are not used by third parties in direct prospection operations by post or email;
-That the person's particulars are not transmitted for the purpose of reverse searches.

The Customer may modify at any time free of charge his or her particulars by sending to DIGICEL Customer Care the modifications, the latter transmitting them to the publishers of universal directories and universal directory enquiry services to be taken into account, under their sole liability, unless fault by DIGICEL in the transmission of the data relating to the Customers.

7. DIGICEL LIABILITY

7.1 DIGICEL undertakes to do its utmost to ensure the permanence, continuity and quality of the Service in the zone covered by its network (network coverage map available on www.digicel.fr). DIGICEL undertakes to ensure the availability of access to its network exceeding 90% of the Customer's communications in this zone. This availability commitment is understood to be the material possibility of sending and receiving communications when the Customer is in a covered zone and that he or she has compatible equipment switched on, in perfect working order and, where applicable, correctly set parameters.

When the Main Service is interrupted, it will be put back into operation at the latest within two (2) working days of the finding of the incident by DIGICEL, unless case of force or fortuitous event. In the case of non-respect of the 90% availability level during more than 2 consecutive days or interruption of the main Service during more than 2 consecutive days, the Customer may, except in the cases concerned by articles 7.2 and 7.3 herein, benefit from all-inclusive compensation in the form of a communication credit corresponding to the time during which the Main Service was unavailable or interrupted.

To obtain this, the Customer must send a written request to DIGICEL to the address

indicated in article 11.2 hereinafter within 96 hours of the unavailability or interruption of the Main Service. The communication credit in compensation is credited at the latest in the month following receipt by DIGICEL of the request for the aforesaid compensation.

In the case of unavailability or interruption in an optional service during more than two consecutive days, the Customer may, except in the cases concerned by articles 7.2 and 7.3 herein, benefit from compensation in the form of a credit corresponding to the total time during which the optional service was interrupted. This credit is attributed to the Customer at the latest in the month following receipt by DIGICEL of the compensation request, which must be sent according to the same terms and conditions as those defined in the case of interruption in the Service.

7.2 The liability of DIGICEL may not be incurred in the case of:

- force majeure;
- disruption or unavailability of the Service due to the hazards of electro-magnetic wave propagation;
- incorrect use by the Customer of the Service or the SIM/USIM card;
- use that is illegal, unlawful, contrary to good morals or public policy, or in breach of the rights of third parties;
- use of the Service following a fault by the Customer, such as, notably, the disclosure of the confidential code to which reference is made in article 4.4 herein or use not in compliance with that for which it was designed and marketed;
- use of the Service by a non-authorized person, not due to the fault of DIGICEL;
- inappropriate or bad functioning of a terminal not provided by DIGICEL used by the Customer with the Service;
- setting of incorrect parameters of the terminal or any installation software;
- non-functioning of the Service with a stolen phone;
- non-solicited messages that the Customer could receive from a third party (spam);
- services and data provided by independent third parties to which the Customer may have access and which, notably, do not respect current regulations;
- due to the use of service provided

by third party operators, of which notably disruptions or interruption of the service occurring at the time of communications in international mode when these are caused by an incident on a foreign operator network;

-damage caused to the terminal or the data that it contains provoked by data circulating on the network and not protected against any misappropriations;

-incorrect use or malfunctioning of the Internet network;

-or due to the reliability of transmission of data, access time, any restrictions on access to specific the networks and/or services connected to the Internet network.

7.3. The Customer who accesses the Service accepts the hazards resulting from technical performance and response time for consulting, interrogating or transferring data. In this respect, the Customer declares to accept notably the characteristics and limits of the Internet, whose nature he or she acknowledges to perfectly know, in particular its non-secure nature. It is therefore for the customer to take all the appropriate measures to protect his or her own data and/or software against the risks of intrusion or contamination by viruses and to make the necessary back-ups. Likewise, the Customer acknowledges to be informed that the integrity, authentication and confidentiality of information, files and data of any nature that he or she wishes to exchange on the Internet cannot be guaranteed on this network.

7.4. In any event, in the case that DIGICEL's liability is incurred, only direct material damage suffered by the customer shall give the right to compensation.

Operating losses, turnover losses, contract losses and, more generally, commercial and immaterial harm whether or not consecutive to material damage, are not considered to be direct material damage that may lead to compensation.

8. CUSTOMER'S OBLIGATION

8.1. The Contract is concluded in consideration of the person of the Customer. Unless prior express

agreement of DIGICEL, it is forbidden to transfer or transmit to a third party, in any form whatsoever, the Contract or the benefit of the use of the SIM/USIM Card (including the phone number(s) associated with this.

The Customer is forbidden to market the Service to a third party in any form whatsoever.

8.2. The Customer undertakes to make reasonable use of the Service and to use the subscribed offer in compliance with the use for which it is marketed.

The Customer is notably forbidden to make any use of the Service:

-for purposes other than personal and private;

-for any rerouting of communications;

-for purposes of communications between machines (M2M).

-uninterrupted use by means, notably of automatic numbering for the issuing mass calls or messages.

8.3 The Customer is forbidden to use the Service use abnormally or fraudulently, and notably to act in any way that could jeopardise the security or availability of DIGICEL servers or network. The Customer is forbidden, for instance, to make any indiscriminate direct mail advertising (spamming, bulk email, junk email or mail bombing) or to send messages of a type leading to a huge number of replies.

8.4. The Client is informed that the contents stored, used, transmitted and received by him or her, notably at the time of a connection to the Internet, are under the Customer's sole responsibility. Consequently, the Customer assumes full liability for operations linked to the aforesaid.

The Customer is forbidden to store, down/upload or send any forbidden or unlawful data, or data contrary to good morals or public policy and breaching or which could breach the rights of third parties and notably their intellectual property rights.

In this respect, it is recalled that the use of data (information, software, images, photos, etc.) may be regulated or protected by a property right of which each user, author or disseminator is responsible.

In application of the provisions of law

number 2009-669 of 12 June 2009, the Customer has the obligation to ensure that his or her access to the Internet is not in order to reproduce, represent, place at disposal or communicate to the general public works or objects protected by copyright or a similar right without the holders' authorisation, when this is required, under threat of his or her civil and/or penal liability being incurred.

8.5. The customer undertakes to immediately notify DIGICEL by letter sent to the address indicated in article 11.2 hereinafter, of any change in home address or bank particulars.

9. SERVICE SUSPENSION AND RESTRICTION

DIGICEL may suspend access to the Service, without warning and without the Customer being able to claim any compensation:

- in the event of non-receipt of the Contract, non-completion of an incomplete file within the time limit stipulated in article 2.1 herein, false declaration or identity theft;
- in the case of fraudulent or abusive use of the service, as defined in article 16.6 and 17.4 herein;
- in the case of resale of the Service provided by DIGICEL and/or use of the Service in order to route, whether or not free of charge, communications of a third party to the subscribers of mobile of fixed operators through the intermediary of the network operated by DIGICEL.

DIGICEL may, after contacting the Customer and without the latter being able to claim any compensation, restrict access to the Service to reception of communications in the French Antilles and Guyana

- in the case of non-respect of the obligations provided for in article 4.3 and 8 herein;
- in the case of non-payment of the sums due on their payment date.

10. TERMINATION

10.1 The Contract may be terminated as of right by DIGICEL without the Customer being able to claim any compensation: -at any time and without notice in the

case of withdrawal or suspension of the operating authorisation granted to DIGICEL for its network by the competent authority;

-as of the 7th day following the suspension or restriction on access to the Service provided for in Article 9 herein, if their cause has not disappeared on that date. The sums due by the Customer are then immediately payable and include the amounts for the remainder of the term.

-when the Customer has not sent to DIGICEL within the determined time limits, the identification coupon and the documents providing proof of his or her identity, when the return of these documents is specified.

10.2. The termination of the optional services does not lead to the termination of the Contract.

11. INFORMATION OF CUSTOMERS AND DISPUTE SETTLEMENT

11.1 When DIGICEL undertakes to "contact" or "inform" the Customer, it fulfils its obligations in writing or by phone, or, if it is impossible to reach the Customer, by leaving a message on his or her mobile voice mail or by sending an SMS, MMS or email, unless contrary provisions of laws or regulations.

11.2. Any disagreement arising at the time of the use of the Services shall be amicably settled, insofar as this is possible, through Customer Care, which can be contacted free of charge in the Local Zone (as defined in the Offers Guide) from a mobile phone on 555, from a land line on 0810 300 555 (price of a local call € 0.04/min), by letter to the address DIGICEL – CUSTOMER CARE – BP 72 97224 DUCOS, by email to the address contact@digicelgroup.fr, or by going to the customer agency for his or her département. The list and particulars of customer agencies can be found on the DIGICEL site under the heading "help" http://www.digicel.fr/fr/help_faqs/nos-centres-clients. Customer care is also accessible from abroad or Mainland France on the numbers indicated on the DIGICEL website or in the said "help" section.

Customer Care will make every effort

to provide a satisfactory reply for the Customer within 30 days of receipt of the Customer's request. The reply from Customer Care will be provided directly in the customer agencies or by phone according to the particulars provided by the Customer.

Its reply will be in writing only upon the express request in writing of the Customer.

11.3. In the case of failure in the processing of the complaint or if the reply does not appear fully satisfactory to the Customer, the latter shall be able to make his or her complaint in writing to the Consumer Department at the following address: DIGICEL – CONSUMER DEPARTMENT – BO 72 – 07224 DUCOS. The Customer's request will receive a written reply from DIGICEL by email or letter, sent to the email or standard mail address indicated by the Customer, within 30 days of receipt of his or her complaint.

11.4. If the reply from the DIGICEL Consumer Department does not appear satisfactory to the Customer, he or she will be able, at the end of one month after contacting the Consumer Department, refer the matter before the Mediator providing proof of his or her identity and previous exchanges with DIGICEL Customer Care and Consumer Department, by email to the address delahunybelleville.mediation@gmail.com or by letter to Cabinet de Médiation, I. DELAUNAY-BELLEVILLE, 291, chemin des cerisiers, Lotissement Les Horizons Acajou – 97232 LAMENTIN.

Failing agreement, the dispute shall be referred before the competent courts in compliance with the provisions of the Code of Civil Proceedings.

12. ASSIGNABILITY OF THE CONTRACT BY DIGICEL

DIGICEL may assign, transfer or contribute to a third party the rights and obligations arising from the Contract. In the case of modification to the contractual conditions, the article "Price of the Service/Billing" shall apply mutatis mutandis.

13. KEEPING THE NUMBER/PORTABILITY

13.1. Portability request

13.1.1. Incoming portability

To retain a mobile number (hereinafter the "Number" the Customer must make a portability request and thus provide DIGICEL with:

- The mobile phone number for which the portability is requested;
- The mobile operator identification number (mobile RIO), accessible to the Customer by keying in the number 3179 or the code USSD #3179#.

When this information has been transmitted to DIGICEL, DIGICEL will confirm whether or not the portability request is admissible. In the case that the request is admissible, the Customer must then obtain from DIGICEL a portability mandate (hereinafter the "Mandate") that he or she must duly fill in and return to DIGICEL. DIGICEL must previously inform the Customer of the consequences of his or her request to keep the number and the conditions of acceptance of this.

13.1.2. Outgoing portability

If the Customer wishes to keep his or her DIGICEL mobile number, the Customer must perform the operations described in 13.1.1 in respect to the Receiving Operator. The Customer may request the portability of 3 numbers at the most within the same département, that is to say Martinique or Guadeloupe and their dependencies, or Guyana.

13.2 Conditions for keeping a mobile phone number at DIGICEL (incoming portability).

13.2.1. Eligibility for keeping the number

On receipt of the request to keep the Number indicated in the Mandate, DIGICEL will request the donor operator (herein after the "Donor Operator") to check the following criteria:

- the portability request includes the mobile number;
 - the portability request includes the corresponding mobile RIO operator identification number;
 - the subscriber's phone number is still active on the porting day.
- If the Customer does not fulfil all these conditions, DIGICEL will inform him or

her by any means at its convenience (SMS, voice message, letter, etc.) that the portability has been refused by the Donor Operator, specifying the reason for this refusal. If the Customer fulfils the conditions of eligibility, the Donor Operator notifies the eligibility and validity of the request to DIGICEL. DIGICEL shall then inform the Customer of the acceptance of his or her request and will notify the latter of the definitive date of porting of the number(s).

The definitive date of porting is, at this stage, no longer modifiable and corresponds to the date of termination of the contract, as an exception to article 10.1 above. Unless request for exception by the Customer at the time of the portability request (and within the maximum limit of 60 calendar days), the transfer of the Donor Operator's number to DIGICEL must be made within one (1) working day as of the date of notification by the Donor Operator of the eligibility and validity of the portability request.

The Customer may have good grounds to request compensation from Digicel:

- in the case of late implementation of the porting in relation to the planned porting date (which does not result from the ineligibility of the request, an explicit wish of the Customer or access unavailability),
- in the case of inability to make or receive communications on the day after the porting,
- in the case that the request to keep the mobile number is not taken into account by Digicel.

This compensation shall not however exceed the payment of one Euro (€ 1) by day of lateness or inability.

13.2.2. Number transfer – Effect of the contract

The Contract is subject to the condition precedent of number porting. In the event that the porting is refused by the Donor Operator or cancelled according to the conditions of article 13.2.5 herein, the Contract shall be deemed to have taken effect on the date of its signing.

13.2.3. Termination

The Contract may be terminated by the Customer in the case of refusal by the previous operator to grant his or her request to keep the number, or in the

case of failure of the number-keeping procedure ascribable to DIGICEL, on condition that the termination request is made within seven working days of the date of the conclusion of the Contract.

13.2.4. Porting costs.

The Customer, where applicable, must pay the porting costs to DIGICEL, and will be informed of their amount during the porting procedure.

13.2.5. Cancellation of the porting request

The Customer may cancel his or her porting request in one of the DIGICEL sales outlets at the latest two (2) working days before the porting date, during the opening hours of his or her DIGICEL sales outlet. In the case of porting within the standard time of two (2) working days, the Customer's cancellation request may only be made on the actual day of the porting request, during the opening hours of his or her DIGICEL sales outlet. The cancellation of the request leads to the Customer's number and contract being maintained with the Donor Operator but does not necessarily lead to the cancellation of the contract binding the subscriber to DIGICEL.

Before taking into account the cancellation request, DIGICEL shall therefore inform, by any means, the Customer of the consequences of this cancellation on its new contract with DIGICEL.

13.2.6. Mobile unlocking code

If the Customer wishes to use the Donor Operator's mobile with a DIGICEL SIM/USIM, the mobile's protection must be removed. This is to protect the Customer against theft by means of special locking preventing the use of the mobile with a SIM/USIM card other than that provided by the Donor Operator. This protection may be removed without payment six (6) months after the date of signing of the Contract.

For this, the Customer must call the Donor Operator's Customer Care in order to be informed of the unlocking procedure to be followed.

13.3 Conditions for keeping a DIGICEL mobile number (outgoing porting).

13.3.1. Request to keep number and terminate the Contract

To keep, with a new mobile phone operator (hereinafter the "Recipient Operator"), a Number associated with a DIGICEL SIM/USIM (hereinafter the "Number") the Customer must terminate the Contract associated with the Number by a porting request duly made to the Recipient Operator, which will deal with transmitting the request to DIGICEL.

13.3.2. Periodic charges

In the case of termination of the Contract, the Customer immediately owes the periodic charges payable for the total period of the subscribed Service.

13.3.3. Cancellation of the request to keep the Number

In the case of termination of the Contract by DIGICEL before the number transfer date, the request to keep the Number shall be cancelled.

13.4 Liability

DIGICEL is not liable for Number porting incidents arising with a third party operator or resulting from a fault ascribable to the Customer. The Customer must notably ensure that the Number is active with the Donor Operator until the date of the transfer of the Number to DIGICEL.

14. OPTIONAL SERVICES

The compatibility between the optional services is specified in the Offers Guide. The Customer who wishes to know the availability of the optional services abroad may obtain this information from Customer Care.

In the case of an increase in the price of an optional service, DIGICEL shall inform the customer before it comes into force.

15. WAP AND WEB ACCESS

15.1 The Customer may access the WAP and WEB on the 2G, 3G, 3G+, 4G and/or 4G+ depending on the offer subscribed, subject to compatibility of the terminal and within the limits of the zones of coverage of the networks of Martinique, Guadeloupe, Guyana, French part of Saint Martin and Saint Barthélemy. The conditions of access, use and tariffs of

these services are defined in the Offers Guide and the commercial documents relating to this.

DIGICEL informs its customers that the 4G/4G+ network is being deployed and its use may therefore not be optimal. The development of the network may be consulted on the website www.digicel.fr.

15.2 When the Customer has a 4G/4G+ terminal with parameters set for the 4G/4G+ network of DIGICEL, the WAP and WEB communications are initiated in priority on this network. If the DIGICEL 4G/4G+ network is not available for any reason whatsoever, these communications are automatically initiated on lower technologies according to the latter's availability.

When the Customer has a 3G/3G+ terminal with parameters set for the DIGICEL 3G/3G+ network, the WAP and WEB communications are initiated in priority on this network. If the DIGICEL 3G/3G+ network is not available for any reason whatsoever, these communications are automatically initiated on DIGICEL 2G network.

When the Customer has a 2G terminal with parameters set for the DIGICEL 2G network, the WAP and WEB communications are initiated in priority on this network.

15.3 Since the DIGICEL 3G/3G+ networks are shared among all DIGICEL's Customers, the bandwidth indicated in the documents drawn up and updated by DIGICEL is a reference bandwidth for reception (downstream). The bandwidth may differ from the reference bandwidth, notably according to the number of Customers connected at the same time and their use of the network. Moreover, the maximum debit may vary according to the technical characteristics of the Customer's terminal, geographic location at the time of the connection to the network, the fact that the Customer is or is not moving, any obstacles between the network and the mobile terminal or the simultaneous use of services. Consequently, the maximum debits are not guaranteed debits but maximum values that may be achieved.

The Customer undertakes to behave reasonably when he or she accesses and communicates on the DIGICEL network, any continuous use being likely to cause problems for the other

users of the network and services. Reasonable use is understood in this context to have the meaning defined in the Special Conditions of each offer likely to be concerned. The proposed debit is a maximum debit of up to 7.2 Mb/sec, on the 3G/3G+ network and 150 Mb/sec, on the 4G/4G+ network in the context of authorised uses.

15.4 The WAP and WEB services, referenced or otherwise, are put online under the sole responsibility of their publishers and in the conditions determined by the latter on their sites. Any complaint must be sent to the publisher. Concerning the referenced publishers, their particulars are available from their site's home page. The referenced services are billed by DIGICEL at the price and according to the conditions defined in the current Offers Guide.

15.5. The Customer is expressly informed that DIGICEL shall be able to take all traffic management measures going beyond reasonable measures usually applied, concerning notably limiting debit and restricting access to certain contents or services for needs linked to:

- compliance with current national and European Union law and/or a court decision;
- protection of the integrity and security of the network;
- prevention of imminent congestion of the network and reduction of the effects of exceptional or temporary congestion, whatever the sources of this congestion. The Customer is forbidden, therefore, from making any fraudulent, abusive or excessive use of the mobile Internet that could disrupt the availability of the network.

16. TRAVEL SERVICE

16.1 The Travel Service is the service allowing the Customer to send and receive voice and data communications from and to mainland France, and from and to abroad (situation of "roaming" or "international roaming". Any communication made from a territory other than the Local Zone is a roaming service functioning from the third-party network operators with which DIGICEL has concluded roaming agreements.

The international roaming services are reserved for occasional travel outside the Local Zone (Martinique, Guadeloupe, Guyana, French part of Saint-Martin, and Saint-Barthélemy). Any communication issued from a territory other than the Local Zone is a roaming service from the networks of third-party operators with whom DIGICEL has concluded roaming agreements.

16.2. The conditions of access to the Travel Service, its conditions of use, the list of countries allowing the Travel Service to be provided and the tariffs of the communications received and sent in mainland France and internationally are defined in the Offers Guide.

16.3 Taking into account the time between the date on which the voice, SMS and data communications are received and sent from mainland France or the destinations open to international roaming and the date on which DIGICEL is able to bill these, the Customer may exceed his or her communication credit. The communications exceeding the credit (relating to this Contract or any previous Digicel service contract) shall be billed or deducted from the credits topped up after the overpassing. In the case of non-payment of these communications, DIGICEL may take action to collect the sums due. The costs generated by the collection of the sums due are payable by the Customer, unless contrary provisions of laws or regulations. DIGICEL also reserves the right to limit access to the Service, suspend the line and terminate the Contract in the conditions defined in articles 9 and 10 of these General Conditions.

16.4 The transfer of the Customer's personal data, their storage and processing, if any, are subject to laws and regulations in force in the country of the network to which the Customer connects.

16.5 Abroad there is generally a charge for consulting voicemail. Consequently, DIGICEL, in the cases to which reference is made in articles 6.2 and 11.1 of the General Conditions, shall refund to the Customer the time for consulting the message left by DIGICEL, upon request to Customer Care.

16.6 The Customer is forbidden to make any abusive use of roaming services. The following are notably considered to be abusive in this respect: consumption or presence exclusively outside the Local Zone or for the main part in comparison to the Customer's consumption or presence in the Local Zone, during a period of observation of four (4) months; prolonged inactivity of a given SIM/USIM card associated with very frequent or even exclusive use outside the local zone. In the case of suspected use of roaming services unrelated to occasional travel, Digicel reserves the right to request the Customer for any document providing proof of the person's main residence in the Local Zone or stable links with the Local Zone (e.g. employment contract for a non-temporary full-time job or certificate of full-time studies in the Local Zone). In the absence of proof, DIGICEL reserve the right to suspend the service or to apply an extra charge for the use of roaming services, as defined in the current Offers Guide and on the website www.digicel.fr, roaming section.

In the case of abusive use of roaming services, DIGICEL reserves the right to bill any abusive communication, in the conditions defined in the current Offers Guide or on the website ww.digicel.fr, it being specified that the billing of any extra charges shall apply one fortnight after the Customer has been informed, unless the Customer provides proof of the reasonable, non-abusive nature of Roaming Services, and that the Customer ceases abusive use of these services.

In the case of fraudulent use of roaming service (notably the activation and use in succession of multiple SIM cards by the same customer outside the Local Zone, or the resale of SIM card or DIGICEL service). DIGICEL reserves the right to suspend and terminate the service in the conditions of points 9 and 10 of these General Conditions.

17. THE "UNLIMITED COMMUNICATIONS" OFFERS

17.1. Certain Offers marketed by DIGICEL include an unlimited number of communications made in certain

time slots or during a certain period of time. The content, conditions of use and tariffs of these Offers are defined in the Offers Guide. Unless express indication in the Card Offer Guide, the unlimited communications of the Card Offers are usable only in the Local Zone. In the context of authorised use for roaming, the provisions of article 16 apply. Apart from the exclusions indicated in the Card Offers Guide, the following are not included in unlimited communication: communications to short or special numbers and international communications (except if expressly included in the offer).

17.2 Unlimited communications are understood to be communications from the Local Zone, as defined in the Offers Guide, unless specific conditions applicable to certain offers.

17.3. When unlimited communications are possible in a time slot or during a determined period, these communications must be started and ended within the specified time slot/period. When communications are started in such a time slot and continue beyond this, all the communications outside the time slot de deducted from the available communication credit.

17.4 In order, notably, to allow all Customers access to the network in optimal conditions and to prevent fraud, the Customer is forbidden, in addition to the uses prohibited in article 8 herein, any abusive use of the "unlimited communications" Offers.

The following are considered abusive in the context of these General Conditions:

- (i) Any call whose duration exceeds 2 consecutive hours;
 - (2) The transmission of more than 2500 SMS per month;
 - (iii) Any use of roaming services (that is to say outside the Local Zone: Martinique, Guadeloupe, Guyana, French part of Saint Martin and Saint-Barthélemy) for purposes other than occasional travel, as defined in article 16.
- If the limits fixed in (i), (ii) and (iii) are exceeded.
- (iv) any repeated use of the mobile Internet for the purpose or with the effect of reducing the quality of the network service, notably due to a very high or repeated use of the bandwidth leading

to saturation of the network for a given zone.

DIGICEL reserve the right to bill any abusive communication in the conditions defined in the current Offers Guide or on the digicel.fr Internet website.

17.5. In the case of abuse according to the meaning assigned in article 17.4 above (excluding point (iii) above, and unless case of fraud) DIGICEL may also, after contacting the Customer, suspend the Service, then as of right terminate the contract as of the 7th day following the suspension.

In this latter case, the sums due by the Customer are immediately payable.

18. APPLICABLE LAW ATTRIBUTION OF JURISDICTION

The Contract is governed by French law. In the case of a dispute relating to the interpretation or performance of the Contract, exclusive jurisdiction is attributed to the Commercial Court of Fort de France, except in the case of a dispute with non-merchants, for whom the legal rules of attribution of jurisdiction apply.

SPECIAL CARD CONDITIONS

in force on 3 December 2018

These Special Conditions complete the Card Service General Conditions (hereinafter referred to as the "General Conditions".

In the case of contradiction between the General Conditions and these Special Conditions, the latter override.

DIGICEL CARD AND EXTRA CARD BY DIGICEL PACKS

The DIGICEL Card mobile pack by DIGICEL includes a SIM/USIM card allowing access to the Service with or without phone, benefiting from the guarantee included in the Pack. To protect the Customer against theft, a special lock prevents the use of the phone with a SIM/USIM card other than those provided by DIGICEL. This protection may be removed at no costs six (6) months after the date when the Contract was signed.

The Customer is alone responsible for any loss, theft, damage or incorrect use of the phone and it is for the Customer to have it repaired, bearing the costs, and to replace it or insure it against these risks. The conditions, tariffs and details of the DIGECCEL Card and Extra Card by Digicel are defined in the current Offers Guide.

SPECIAL CONDITIONS "TRAVEL PACK" OFFER

1. Description

The Travel Pack offer makes possible voice and data communications only from the Local Zone (Martinique, Guadeloupe, Guyana, French part of Saint-Martin, Saint-Barthélemy), Sint-Maarten and the Caribbean DIGICEL (as described in the commercial documentation specific to the offer or the Card Offers Guide. Caribbean Digicel does not include Haiti) subject to being located on the DIGICEL network.

Communications from outside these territories are blocked and cannot arrive at destination.

The Travel Pack card offer does not authorise any sending of SMS. However the Internet messaging services from the mobile Internet network are authorised within the limit of the data communication volume of the subscribed offer. The volumes, communication credits validity period and the destinations available are indicated in the commercial documentations specific to the offer. The conditions of use of the communications are subject to the provisions of the general conditions.

2. Subscription conditions

A Travel Pack subscription must comply with the conditions defined in the Card Services General Conditions, notably its article 2.1.

The subscription for the Travel Pack offer does not require subscription to another DIGICEL card offer.

3. Price

The Travel Pack offer tariffs are defined in the specific documentation relating to the Offer.

4. Functioning

The Travel Pack offer is composed of a SIM/USIM card allowing access to the voice and Internet services on the 2G/3G/3G+/4G/4G+ network.

The Travel Pack card is activated upon purchase in a DIGICEL sales outlet in Local Zone. The list of DIGICEL distributors is available on digicel.fr

The Customer has at disposal, upon activation, the communication volumes for which he or she subscribed in the Travel Pack offer valid for the period and in the conditions described in the offer and these General and Special Conditions

The voice communications are billed per second from the first second. When the voice data communication volume included in the pack has been used, the Customer no longer has the possibility of making calls.

Data communications are billed per 10Ko, each partly used 10Ko is billed in full. When the data voice volume included in the offer has been used, the Customer no longer has the possibility of issuing data communications.

To be able once more to issue communications, the Customer can buy a Travel Top Up but no other top-up. Only the Travel Top Up is compatible with the Travel Pack offer.

The Travel Top Ups function in the same way as the Travel Pack card offer, within the limits of the subscribed communication volumes.

The Travel Top Ups can be cumulated within the 3-month validity period limit of the line according to the SIM card activation date.

The communication volume (voice and data) available on the Travel Pack card service may be consulted at any time by the customer on his or her terminal, via the code USSD *133# or on www.internet.digicel.fr

The line number can be obtained via the code *129#.

5. Line validity period (SIM card)

The phone number allocated for the needs of the Travel Service Pack and associated top-ups is made available for a period of 3 months as of the first activation of the SIM card. This maximum period is not extended or renewed on activation of a Travel Top Up. Consequently, at the expiry of the 3-month period following activation of the Travel Pack card, the phone number made available to the Customer is definitively withdrawn.

Any communication credit remaining on the day of line expiry is lost and not refunded.

Customer's name: _____

Date: _____

In two original copies of which one passed on to the Customer

Signature: _____

In order to notably allow all Customers access to the network in optimal conditions and prevent fraud