



CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION DE « MY DIGICEL »

L'application MY DIGICEL est éditée et exploitée par DIGICEL ANTILLES FRANCAISES GUYANE (ci-après « **DIGICEL** »), société anonyme au capital de 18.123.960 euros immatriculée auprès du registre du commerce et des sociétés de Fort de France sous le numéro 431 416 288, ayant son siège social à Bois Rouge – 97224 DUCOS.

MY DIGICEL permet aux clients des offres DIGICEL de visualiser en temps réel leur solde, d'acheter des recharges et pass afin de bénéficier d'un nouveau crédit de communication lorsque ce dernier est épuisé, et également de visualiser et de payer leurs factures.

1. Acceptation des Conditions Générales d'Utilisation

L'utilisation du service MY DIGICEL par l'Utilisateur est soumise aux Conditions Générales d'Utilisation que DIGICEL se réserve le droit de modifier à tout instant, les modifications prenant le cas échéant effet dès leur publication sur l'application MY DIGICEL.

L'acceptation des Conditions Générales d'Utilisation par l'Utilisateur est réputée donnée dès que l'Utilisateur installe l'application MY DIGICEL ou en utilise les services.

2. Accès au Service MY DIGICEL et création du compte DIGICEL ID

L'utilisation du service MY DIGICEL est gratuite (à l'exception du téléchargement de l'application, décomptée du forfait, ou facturée, selon l'offre DIGICEL souscrite) et sans obligation d'achat.

L'accès à MY DIGICEL est réservé aux personnes physiques (majeures ou mineures, bénéficiant de l'autorisation de ses représentants légaux), et utilisatrice d'une offre DIGICEL.

L'accès à MY DIGICEL est soumis à la création préalable d'un compte « DIGICEL ID ». L'Utilisateur est informé que la création de ce compte et l'accès MY DIGICEL est automatique lorsqu'il est localisé sur le réseau DIGICEL en Zone locale (Martinique, Guadeloupe, Guyane, St-Martin partie française et Saint Barthélémy), dans une zone de couverture de l'internet mobile.

A cette fin, l'Utilisateur est invité à créer son compte DIGICEL ID au sein de l'application MY DIGICEL en suivant la procédure indiquée à cet effet et en renseignant le code secret qui lui est communiqué par SMS, aux fins de vérification de son identité. Les informations renseignées par l'Utilisateur au sein de DIGICEL ID doivent être exactes, complètes et à jour.

La ligne de l'utilisateur doit être active (non suspendue ou résiliée) au jour de la création du compte DIGICEL ID.

Les identifiants DIGICEL ID permettront aux utilisateurs d'accéder au service MY DIGICEL ainsi qu'aux autres applications proposées par DIGICEL.

L'utilisateur est seul responsable de la conservation de la confidentialité de ses codes d'accès DIGICEL ID, DIGICEL déclinant toute responsabilité en cas d'utilisation du service par une personne autre que l'Utilisateur ou par une personne autorisée par lui, disposant de ses identifiants et mots de passe.

L'Utilisateur s'engage à avertir immédiatement DIGICEL de toute suspicion d'utilisation par un tiers non autorisé de ses identifiants DIGICEL ID.

3. Pré-requis technique

Pour pouvoir utiliser l'application MY DIGICEL, l'Utilisateur devra impérativement posséder un terminal mobile (smartphone/tablette numérique sur iPhone ou Android), d'une connexion à l'internet mobile ou d'une connexion Wifi.

4. Utilisation du Service



Le service MY DIGICEL permet principalement à l'Utilisateur de consulter le solde de son crédit de communication en temps réel, sous réserve d'être connecté au réseau internet mobile ou wifi (à défaut le solde affiché est celui de la dernière connexion de l'utilisateur à MY DIGICEL).

MY DIGICEL présente diverses fonctionnalités mises à la disposition de l'Utilisateur détaillées au sein de l'application.

Lors de l'Utilisation du Service MY DIGICEL, l'Utilisateur peut être redirigé vers des sites partenaires en cliquant sur les bannières ou les liens promotionnels. DIGICEL n'exerce aucun contrôle sur ces sites. Par conséquent, DIGICEL ne saurait en aucun cas être responsable du contenu de ces sites et des offres qui pourraient y être présentées.

5. Utilisation des services de paiement en Ligne

Depuis MY DIGICEL, l'Utilisateur pourra accéder à son espace personnel et privé aux services de paiement en ligne de DIGICEL pour régler ses factures.

L'Utilisateur pourra accéder aux services suivants :

- Consultation du solde exigible de la dernière facture
- Consultation des références de son compte (numéro de la ligne de l'utilisateur et référence du compte de facturation),
- Paiement du solde exigible,
- Visualisation et téléchargement en format PDF des trois dernières factures liées au compte de facturation du Client (et ce inclus, le cas échéant, les factures des utilisateurs rattachés au compte d'un seul et même titulaire, tel que précisé par l'Utilisateur lors de la souscription des lignes).

5.1 Consultation des factures

Le service de consultation des factures n'est pas ouvert aux clients d'offres cartes ou aux clients professionnels.

Seules les trois dernières factures antérieures à la date de connexion de l'Utilisateur sur l'application MY DIGICEL peuvent être consultées et téléchargées. L'Utilisateur est donc invité à se connecter régulièrement à son espace privé au sein de MY DIGICEL.

Conformément à l'article 7.5 des Conditions générales de services DIGICEL, sur simple demande adressée au Service Client (555), l'Utilisateur pourra à tout moment demander à ce que les factures à venir lui soient adressées gratuitement sur support papier, ou électronique par courriel, en complément du support dématérialisé proposé par DIGICEL via les services de paiement en ligne. La demande sera prise en compte dix jours ouvrés après la date de notification à DIGICEL.

L'Utilisateur peut également solliciter, sur demande expresse adressée au Service Client (555), que lui soit communiqué gratuitement sous format papier, à son adresse de facturation renseignée lors de la souscription, toute facture détaillée comportant des communications effectuées lors de l'un des douze derniers mois, sous réserve qu'il ne l'ait pas déjà reçue sous ce format. Elle lui est adressée dans un délai maximum de dix jours ouvrés.

5.2 Régularisation des factures et avance de paiement

L'Utilisateur aura la possibilité, en suivant la procédure indiquée sur le Site, de régulariser par carte bancaire son solde exigible ou d'effectuer un paiement par avance de sa prochaine facture.

La transaction est réalisée lorsque l'Utilisateur a suivi avec succès toutes les étapes de la procédure et reçoit un SMS et un courriel de confirmation aux coordonnées renseignées sur son compte DIGICEL ID.



L'Utilisateur est informé que l'avance de paiement effectué par l'Utilisateur n'entraîne pas l'ajout d'un crédit de communication, mais constitue uniquement un crédit déductible de sa prochaine facture.

L'Utilisateur est également informé que la synchronisation de sa ligne avec le paiement effectué sur le site digicel.fr peut prendre jusqu'à 24 heures à compter de la confirmation de la transaction. En conséquence, dans l'hypothèse où la ligne de l'utilisateur aurait été suspendue pour défaut de paiement, elle sera réactivée dans un délai de 24H maximum suivant son paiement via les services de paiement en Ligne.

6. Droit de rétractation

Des crédits de communication peuvent être achetés sur MY DIGICEL parmi les offres proposées (pass ou recharge). Les commandes ne seront effectives qu'une fois le processus d'achat complété par l'utilisateur et que ce dernier a reçu un SMS de confirmation.

Tout client d'un achat sur MY DIGICEL dispose d'un délai de quatorze (14) jours calendaires pour faire valoir sa rétractation à l'achat d'une offre de crédit de communication sur MY DIGICEL 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. Ce délai de quatorze (14) jours se décompte à compter de la date de passation de la commande sur le Site, du fait de l'activation immédiate des recharges et pass débit lors de la commande, ce que l'Utilisateur consent et accepte.

L'Utilisateur exerce son droit de rétractation dans le délai précité auprès du Service Clients suivant les modalités définies à l'article L.121-21-2, en adressant un courrier par voie postale à DIGICEL ANTILLES FRANCAISES GUYANE-Service client, BP72, 97224 Ducos, ou un courriel à l'adresse contact@digicelgroup.fr en manifestant sans ambiguïté sa volonté de se rétracter.

Sauf dérogation expresse de DIGICEL, l'Utilisateur sera remboursé dans un délai maximum quatorze (14) jours ouvrables suivant la date à laquelle DIGICEL a été informé de l'exercice du droit de rétractation, par un avoir de crédit de communication ou par le moyen de paiement utilisé par le consommateur pour la transaction initiale.

L'utilisation par l'Utilisateur de son crédit de communication avant la fin du délai de rétractation manifeste son consentement à renoncer à son droit de rétractation. En conséquence, si l'Utilisateur exerce son droit de rétractation alors qu'il a commencé à bénéficier de son crédit avant la fin du délai de rétractation, il sera tenu de verser à DIGICEL un montant correspondant au service fourni jusqu'à la communication de sa décision de se rétracter.

Toutefois, l'Utilisateur est informé que le droit de rétractation ne pourra pas être exercé pour les crédits de communication pleinement consommés avant la fin du délai de rétractation.

7. Responsabilité de DIGICEL

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

- A l'utilisation non conforme ou illicite du service MY DIGICEL par les Utilisateurs ;
- A la fourniture d'information erronée ou incomplète pour la création du compte DIGICEL ID ;
- Au dysfonctionnement du service MY DIGICEL ou de la connexion internet mobile ou wifi ayant entraîné l'indisponibilité temporaire du Service, DIGICEL ne garantissant pas que le service MY DIGICEL soit disponible de manière permanente ;
- A l'utilisation hors ligne du service MY DIGICEL ;
- Et plus généralement une circonstance imputable à l'Utilisateur.

8. Propriété intellectuelle

Les marques DIGICEL et MY DIGICEL sont des marques déposées.



Le groupe DIGICEL est titulaire des droits de propriété intellectuelle afférents au Service MY DIGICEL notamment sur les éléments graphiques et logiciels.

Les présentes conditions générales d'utilisation n'emportent aucun transfert de droits de propriété intellectuelle.

En conséquence, l'utilisateur s'interdit de porter atteinte de quelque façon que ce soit aux droits de propriété intellectuelle détenus par DIGICEL.

9. Vie privée et sécurité

L'application MY DIGICEL demeure active sur le terminal de l'Utilisateur, sauf demande expresse de déconnexion au sein des paramètres de l'application.

Afin de préserver l'accès à MY DIGICEL, et plus largement à l'ensemble des données personnelles figurant sur le terminal de l'Utilisateur, DIGICEL recommande de :

- Sécuriser l'accès au terminal par un mot de passe ;
- Activer le verrouillage du terminal au bout de quelques secondes d'inactivité et instaurer un code pour le réactiver ;
- En cas de vente ou de don du terminal à un tiers, effacer les données du terminal et réinitialiser le téléphone.

L'Utilisateur demeure en tout état de cause responsable de la conservation et de la garde de son terminal, ainsi que des codes d'accès. La responsabilité de DIGICEL ne peut être engagée en cas d'utilisation du service MY DIGICEL consécutive à la divulgation de ces codes ou à la consultation par un tiers du terminal de l'utilisateur.

En cas de perte ou de vol du terminal, l'Utilisateur est invité à alerter immédiatement le service client DIGICEL afin que la ligne soit mise hors service et que l'accès à l'application MY DIGICEL soit bloqué, conformément aux dispositions de l'article 5.5 des Conditions Générales de Service Forfait en vigueur.

10. Données personnelles

Les données personnelles vous concernant qui sont collectées via DIGICEL ID et MY DIGICEL ont vocation à permettre l'exploitation du service et la réalisation des commandes d'achat de crédit de communication. Vos données ne sont communiquées qu'aux services ou personnes chargés de les mettre en œuvre. Conformément à la déclaration effectuée auprès de la Commission Nationale Informatique et Libertés, vos données seront conservées pendant toute la durée de nos relations contractuelles, et jusqu'à une date expirant 3 ans après la fin de nos relations contractuelles.

Par ailleurs, en installant l'application vous autorisez DIGICEL à recevoir certaines informations situées dans votre terminal, ces données sont uniquement exploitées pour les strictes besoins nécessaires au fonctionnement de l'application. Des autorisations sont également expressément demandées d'accéder à la gestion de vos appels et vos SMS, ces accès (facultatifs) ont uniquement pour but de fluidifier l'utilisation de l'application (activation de la connexion automatique), à l'exclusion de toute autre utilisation.

Conformément à la loi Informatique et Liberté n°78-17 du 6 Janvier 1978 et ses décrets d'application, les Utilisateurs disposent d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données nominatives le concernant, exerçable auprès de DIGICEL à l'adresse suivante : DIGICEL- bois rouge – BP72, 97224 DUCOS.

11. Suspension du Service et résiliation

DIGICEL pourra suspendre ou fermer l'accès au service MY DIGICEL en cas de :

- Violation des termes d'une ou plusieurs obligations des présentes conditions générales d'utilisation par l'utilisateur ;



- Suspension de la ligne DIGICEL de l'Utilisateur en raison d'un défaut de paiement ou d'un cas de suspicion de fraude ;
- Tentative ou acte de piratage envers le Service MY DIGICEL ou données qu'il contient ;
- Usurpation de l'identité d'un utilisateur porté à la connaissance de DIGICEL ;
- Vol ou perte du terminal d'un Utilisateur porté à la connaissance de DIGICEL par l'Utilisateur ;
- Survenance d'un fait indépendant de sa volonté, d'un fait d'un tiers extérieur à la volonté de DIGICEL, ou d'un cas de force majeure tel que défini par les Tribunaux.

La résiliation de la ligne DIGICEL de l'utilisateur entraîne la fermeture de l'accès au service MY DIGICEL. Il est précisé en tant que de besoin que la présente clause écarte la nécessité pour DIGICEL de faire prononcer la résiliation par voie judiciaire.

Pour toutes questions relatives à des difficultés d'accès ou à l'utilisation de MY DIGICEL, merci de vous rapprocher du Service Client DIGICEL (au 555).

12. Loi applicable – Tribunaux compétents

Les Conditions Générales d'Utilisation sont, quant à leur fond et leur forme, exclusivement régies par le droit français, nonobstant l'application de dispositions impératives et d'ordre public du pays de résidence de l'Utilisateur différentes de la loi française.

Tout différend né à l'occasion de l'utilisation du Site ou du Service fera l'objet d'une tentative de règlement amiable. A défaut d'accord, le litige sera soumis aux juridictions compétentes conformément aux dispositions du Code de procédure civile.