

Les présentes conditions générales ont pour objet de définir les conditions de commande à distance des offres DIGICEL commercialisées depuis le site <https://webstore.digicel.fr>.

Les présentes conditions générales ne sont pas applicables à la vente des offres DIGICEL en boutique, au sein du réseau physique.

Les présentes conditions générales forment un tout indivisible avec les conditions générales de services, les fiches d'informations standardisées et le guide des offres DIGICEL. Toute commande sur le Site implique l'acceptation entière et expresse des présentes conditions générales de commande par le Client, que DIGICEL se réserve le droit de modifier à tout instant, les modifications prenant le cas échéant effet dès leur publication sur le site [store.digicel.fr](https://webstore.digicel.fr) (ci-après le « Site »). Les conditions générales des commandes sont celles en vigueur à la date de validation de la commande. Les photos sur le Site n'ont aucune valeur contractuelle.

1. COMMANDE

1.1. Prérequis

1.1.1. Création de l'espace privé du Client sur le Site

La commande des produits et services DIGICEL depuis le Site est soumise à la création préalable de l'espace privé du Client. A cette fin, le Client est invité à suivre la procédure de création de compte sur le Site. Les informations renseignées doivent être exactes, complètes et à jour. Le Client est seul responsable de la conservation de la confidentialité de ses identifiants, DIGICEL déclinant toute responsabilité en cas d'utilisation du service par une personne autre que le Client ou par une personne autorisée par lui, disposant de ses identifiants et mots de passe.

En cas de suspicion d'utilisation par un tiers non autorisé de ses identifiants, le Client s'engage à contacter DIGICEL immédiatement via l'assistance en ligne du Site ou par mail à l'adresse contact@digicelgroup.fr.

1.1.2. Conditions préalables

La commande en ligne des produits et services DIGICEL est réservée aux personnes domiciliées ou justifiant d'un lien stable avec la Zone Locale (Martinique, Guadeloupe, Guyane, Saint-Martin partie française, Saint Barthélemy) pour un usage privé, personnel et non commercial des offres.

Toute commande nécessite la possession par le Client de :

- une carte bancaire valide,
- une adresse mail valide,
- un numéro de téléphone mobile valide permettant au Client de recevoir le code d'authentification pour la signature des documents contractuels,
- un RIB (rattaché à un compte bancaire en Europe- Zone SEPA),
- et enfin une adresse postale en Zone Locale, DIGICEL ne procédant à aucune livraison en dehors de cette zone.

1.2. Processus de commande

Une fois le compte créé, le Client peut procéder à la commande des offres DIGICEL disponibles sur le Site en suivant la procédure indiquée à cet effet. La commande en ligne des Offres sur

le Site est réservée aux nouvelles acquisitions uniquement (c'est-à-dire aux demandes de création de ligne pour les nouveaux clients, ou pour les clients DIGICEL dans la limite de trois (3) lignes actives par titulaire ; même nom, prénom, date de naissance). Les demandes de changement d'offres sont exclusivement traitées par le service client, en agence ou via le 555. L'ensemble des informations et des caractéristiques essentielles des offres sont disponibles sur le Site.

Une fois la procédure de commande complétée, le Client est invité à vérifier une dernière fois ses informations et le détail de la commande afin de corriger des erreurs éventuelles, puis à valider et payer en suivant les instructions de paiement. Si le Client ne sera pas l'utilisateur de l'offre commandée, il est invité à renseigner l'identité du bénéficiaire du service pour lequel l'offre est souscrite.

Le Client reçoit ensuite un mail de validation de la commande à l'adresse mail indiquée par ses soins, avec l'ensemble des documents contractuels (Conditions générales de commande, conditions générales de service, la grille tarifaire ou le guide des offres, et le cas échéant le mandat SEPA et le mandat de portabilité). Ces documents sont également disponibles dans l'espace personnel du Client sur le Site. Conformément à l'article L. 121-11 du Code de la consommation, DIGICEL se réserve le droit de refuser la commande si elle est anormale, passée de mauvaise foi ou pour tout autre motif légitime, et en particulier, lorsqu'il existe un litige concernant le paiement d'une commande antérieure. Dans ces hypothèses, DIGICEL se réserve également le droit de demander au Client la communication de pièces justificatives (voir Conditions générales de service). Enfin, DIGICEL s'engage à honorer la commande uniquement dans la limite des stocks disponibles. À défaut de disponibilité, DIGICEL s'engage à en informer le Client.

2. LIVRAISON

2.1. Délais et zones de livraison

Chaque commande d'une offre DIGICEL sur le Site implique la livraison d'une carte SIM à l'adresse postale en Zone Locale renseignée sur le Site. Aucune livraison n'est assurée en dehors de cette zone.

Les délais de Livraison s'entendent en jours ouvrés et correspondent aux délais moyens de préparation et d'acheminement de la commande au sein de la Zone Locale, soit 2 à 4 jours ouvrés à compter de la date d'expédition de la commande. Les délais de Livraison courent à compter de la date de confirmation de la commande adressée par mail au Client. Le Client peut suivre l'état d'avancement du traitement de sa commande dans l'espace réservé à cet effet sur le Site.

En cas de retard ou de défaut de livraison, la commande n'est pas automatiquement annulée. Le Client peut contacter le service client via son espace personnel sur le Site aux fins de demander le nouvel envoi d'une carte SIM (dans la limite de 1 (un) nouvel envoi) ou l'annulation de la commande en suivant la procédure réservée à cet effet (disponible jusqu'à la réception de la commande). DIGICEL confirmera la prise en

compte de cette décision par mail et procédera, en cas d'annulation, au remboursement des sommes éventuellement débitées dans un délai de quatorze jours suivant la réception de la demande d'annulation. Dans le cas où la commande aurait déjà été expédiée avant la réception de la demande d'annulation, le Client pourra procéder à la destruction de la carte SIM, cette dernière ayant été désactivée par les soins de DIGICEL.

2.2. Mode de livraison

La carte SIM est livrée par lettre suivie, à l'adresse renseignée par le Client. Le Client est seul responsable d'un défaut de livraison dû à un défaut de précision ou à une erreur dans la fourniture des informations lors de la Commande.

Le montant des frais de livraison est renseigné au moment de la commande, avant sa validation.

Il appartient au Client de vérifier l'état de l'emballage du produit à sa réception. Des réserves ou réclamations peuvent être transmises au service client via l'espace personnel du Client sur le Site dans les trois jours ouvrables suivant la réception en indiquant les références de la commande. Sauf réserves émises au moment de la livraison, les risques (notamment vol, perte, détérioration) sont transférés au Client dès la livraison et la demande d'une nouvelle carte SIM sera alors facturée conformément à la grille tarifaire en vigueur sur le Site. Les informations communiquées par le prestataire de service de livraison valent preuve de la réception de la carte SIM à l'adresse renseignée.

2.3. Click & Collect

La livraison en « Click & Collect » permet au Client de venir récupérer sa carte SIM, qu'il a préalablement commandée et prépayée sur le Site, directement dans une Agence Client, par défaut celle la plus proche de l'adresse de facturation renseignée.

Si l'adresse de facturation renseignée n'est pas située en Zone locale, alors le Client peut opter pour l'Agence Client de son choix. La commande sera prête dès la réception par le Client du mail de validation de la commande, et pourra être retirée à l'Agence Client à ses jours et heures d'ouverture, sur présentation du numéro de la commande et d'une pièce d'identité en cours de validité. En cas de retrait par un tiers, ce dernier devra être muni d'une procuration accompagnée d'une pièce d'identité valide, de la copie de la pièce d'identité du Client, ainsi que du numéro de commande. La carte SIM est réputée livrée au Client dès sa remise, à partir de laquelle le Client dispose d'un délai de quatorze jours pour exercer son droit de rétractation. Le Client peut alors opter pour l'activation immédiate de la carte SIM. A défaut, il est invité à le faire depuis son espace personnel conformément aux conditions décrites à l'article 3.

3. ACTIVATION DE LA CARTE SIM

Une fois la carte SIM commandée et payée, le Client dispose d'un délai de 90 jours pour procéder à son activation (sauf rétractation exercée dans les conditions décrites à l'article 4). L'activation se fait exclusivement sur le Site, via la procédure réservée à cet effet au sein de

l'espace personnel du Client.

Sauf demande de portabilité préalable d'un numéro existant, l'activation entraîne l'attribution d'un nouveau numéro DIGICEL. Ce numéro est automatiquement communiqué par mail au Client dès l'activation.

A défaut d'activation dans le délai précité, la carte SIM ne pourra plus être activée et est rendue inutilisable. Les sommes payées au jour de la commande demeurent acquises à DIGICEL et ne peuvent être remboursées. Pour bénéficier du service, une nouvelle commande devra être souscrite sur le Site.

4. ANNULATION / DROIT DE RETRACTATION

Le Client peut annuler sa commande via son espace personnel sur le Site jusqu'à la réception de sa carte SIM à l'adresse indiquée lors de la commande. Au-delà, le Client bénéficie alors du droit de rétractation. Le Client dispose d'un droit de rétractation qui peut être exercé sans avoir à justifier des motivations de la décision dans un délai de 14 jours calendaires à compter de la réception de la carte SIM.

Dans le cas où ce délai expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prolongé jusqu'au premier jour ouvrable suivant. Le Client peut exercer son droit de rétractation, en suivant la procédure prévue à cet effet au sein de son espace personnel sur le Site ou adressant la demande, par un courrier exprimant sans ambiguïté, sa volonté de se rétracter adressée à Service Client Digicel, BP72 - 97224 DUCOS ou contact@digicelgroup.fr. Le Client pourra utiliser à cet effet le formulaire de rétractation communiqué en même temps que le contrat. Un mail de confirmation de prise en compte de la demande sera envoyé au Client dès traitement de la demande de rétractation.

En cas d'annulation ou de rétractation, la carte SIM n'a pas à être renvoyée à DIGICEL et peut être détruite par le Client.

Les sommes déjà versées seront remboursées au Client sur la carte bancaire utilisée lors de la commande, dans un délai de 14 jours suivant la date de rétractation.

Activation du service avant la fin du délai de rétractation

Le Client peut activer sa carte SIM avant la fin du délai de rétractation afin de bénéficier immédiatement du service. Dans cette hypothèse, le Client exerçant alors son droit de rétractation dans la limite du délai précité de 14 jours sera alors redevable du service fourni jusqu'à la date d'accusé de réception de sa demande de rétractation, exercée dans les formes du présent article 4.

Rétractation et portabilité

DIGICEL alerte sa clientèle qu'une demande de rétractation effectuée auprès de DIGICEL sans demande de portabilité ou trop rapprochée d'une demande de portabilité risque de conduire à une interruption de service ainsi qu'à la perte du numéro.

En cas de souhait de migrer vers un autre opérateur pendant le délai de rétractation, DIGICEL recommande d'effectuer directement la demande de portabilité auprès de l'opérateur tiers du choix du Client dans le délai de 14 jours, et de ne pas procéder à la demande de rétractation. Cette demande, à condition d'être

effectuée dans les délais, entrainera alors automatiquement la rétractation du numéro DIGICEL vers l'opérateur receveur. Le Client sera dans cette hypothèse redevable du service fourni jusqu'au portage effectif du numéro.

Inversement, en cas de portabilité entrante en cours (vers DIGICEL en provenance d'un autre opérateur), la demande de rétractation entrainera alors la perte du numéro.

5. PRIX ET CONDITION DE PAIEMENT

Les prix des produits et services DIGICEL en vigueur sont ceux diffusés sur le Site au jour de la commande. Ces prix ne sont applicables qu'au canal de distribution en ligne et ne sont pas valables au sein des boutiques DIGICEL du réseau physique.

La durée de validité des offres et des prix est déterminée par l'actualisation du Site.

Les prix sont indiqués toutes taxes comprises, hors frais de livraison. Les frais de livraison sont indiqués lors de la commande, avant sa validation. Les frais de navigation/connexion inhérents à l'accès au Site restent à la charge exclusive du Client.

Le paiement du prix de la commande s'effectue par carte bancaire. Les cartes bancaires acceptées sont celles des réseaux Carte Bleue, Visa, Eurocard / MasterCard. La transaction est immédiatement débitée sur la carte bancaire du Client après vérification des données de celle-ci, à réception de l'autorisation de débit de la part de la société émettrice de la carte bancaire utilisée. Toute commande parvenue à DIGICEL après complet paiement du prix est réputée ferme et définitive (sauf rétractation exercée dans les délais et dans les formes de l'article 4). L'abonnement à l'offre DIGICEL est ensuite payé mensuellement, par prélèvement, selon les modalités définies au sein des conditions générales de services DIGICEL.

6. RESPONSABILITE

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

- A l'utilisation non conforme ou illicite du Site ;
- A la fourniture d'information erronée ou incomplète lors de la création de l'espace privé sur le Site ou de la commande ;
- Au dysfonctionnement du Site ou de la connexion internet mobile ou wifi ayant entraîné l'indisponibilité temporaire du Service, DIGICEL ne garantissant pas que le Site soit disponible de manière permanente ;
- A un cas de force majeure tel que défini par la loi et la jurisprudence ;
- Et plus généralement à une circonstance imputable au client.

7. RÉCLAMATIONS

En cas de réclamations ou de questions liées au déroulement de la commande, le Client peut contacter DIGICEL via l'assistance en ligne de 7h à 19h du lundi au samedi, par voie postale (Service Client Digicel, BP72 - 97224 DUCOS) ou électronique (contact@digicelgroup.fr), ou par téléphone au 555 en rappelant la référence et la date de sa commande.

8. DONNÉES PERSONNELLES

Les informations personnelles demandées au Client sur le Site sont nécessaires au traitement de la Commande.

Les Conditions Générales de Service DIGICEL s'appliquent à la protection des données personnelles collectées via le Site lors des commandes. Les données des commandes non abouties sur le Site sont conservées pendant un délai de 365 jours.

Conformément à la réglementation informatique et libertés, le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation, d'opposition, et de portabilité des données traitées après son décès relativement à l'ensemble des données le concernant. Le Client peut exercer ces droits en envoyant un mail à contact@digicelgroup.fr ou en écrivant à DIGICEL – SERVICE CLIENT – BP 72 – 97224, DUCOS.

9. PREUVE DES TRANSACTIONS

Les informations renseignées par le Client ainsi celles relatives à la commande, enregistrées par le Site, les systèmes de paiement utilisés et les informations de suivi de livraison seront considérées comme ayant force probante relativement aux commandes.

10. LOI APPLICABLE

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.