

## SERVICES DE TÉLÉPHONIE MOBILE DIGICEL Conditions générales

Mise à jour le 10 mars 2023

Les présentes conditions générales des services de téléphonie mobile de Digicel (les « conditions ») s'appliquent à vous et régissent la prestation et l'utilisation du service de téléphonie mobile postpayé de Digicel, du service de téléphonie mobile prépayé de Digicel, des services de données mobiles de Digicel sur notre réseau de télécommunications mobiles (« service », « services », « service mobile de Digicel » et « réseau », respectivement) et constituent des obligations légales et contraignantes pour les parties une fois que nous avons accepté votre demande de prestation de service par l'intermédiaire d'un combiné autorisé (« combiné Digicel », « téléphone Digicel », « téléphone postpayé Digicel », « téléphone », « combiné », « produit » et « produits ») acheté auprès de nous et contenant une carte physique de module d'identité d'abonné (« carte SIM physique ») et tout module incorporé d'identité d'abonné Digicel (« e-SIM ») (tous deux désignés par « carte SIM ») appartenant à Digicel ou du service que nous vous fournissons au moyen de votre téléphone détenu indépendamment. Les présentes conditions et le formulaire de demande de services mobiles de Digicel (« formulaire de demande ») constituent le contrat de services à la clientèle conclu entre vous et Digicel.

« Nous » désigne l'entité Digicel énumérée à l'article 1 de l'annexe 1 ci-jointe, une société enregistrée en vertu des lois du pays identifié à l'article 2 de l'annexe 1 ci-jointe. Les références à « nous », « notre » et « Digicel » dans les présentes conditions incluent également nos filiales et affiliés (« affiliés ») de temps à autre.

« Je » ou « vous » désigne la personne ou l'abonné (« vous », « votre », « le client », « l'abonné ») du ou des services mobiles de Digicel respectivement, et « mon » et « votre » auront la même signification dans l'entité Digicel applicable énumérée dans l'annexe 1 et/ou pour laquelle vous recevez et avez rempli un formulaire de demande de services mobiles de Digicel pour de tels services.

Ces conditions incorporent le formulaire de demande de services mobiles de Digicel, la politique de confidentialité de Digicel, la politique d'utilisation acceptable de Digicel et les conditions d'utilisation de Digicel, documents que vous pouvez consulter sur notre site web [www.digicelgroup.com](http://www.digicelgroup.com) et qui peuvent être modifiés de temps à autre.

En activant, en utilisant ou en payant l'un de ces produits ou services, vous acceptez et convenez d'être lié par les présentes conditions. Si vous n'êtes pas d'accord, vous devez contacter Digicel immédiatement pour annuler votre commande et/ou le service, et retourner tous les produits.

Les produits et services couverts par ces conditions sont généralement destinés à l'usage des consommateurs et n'incluent pas l'usage par nos entreprises clientes (veuillez consulter notre site web Digicel Business pour les conditions régissant les produits et services d'entreprises). Toutefois, si vous avez l'intention d'utiliser les produits et services à d'autres fins, cette utilisation peut ne pas être couverte par les présentes conditions et il serait de votre responsabilité de vous assurer que cette utilisation est expressément approuvée ou permise par Digicel.

Les mots en surbrillance dans les présentes conditions générales ont un sens particulier indiqué dans la section « Glossaire » des présentes conditions.

Vous ne pouvez pas transférer ou céder à des tiers, de quelque manière que ce soit, des obligations ou des responsabilités découlant des présentes conditions, et vous ne pouvez pas faire d'un tiers un partenaire pour les responsabilités énoncées dans les présentes conditions.

### 1. ACCORD

- 1.1 Les présentes conditions régissent les relations entre Digicel et le client et constituent des obligations légales et contraignantes pour les parties une fois que Digicel a accepté la demande du client pour la prestation du service.
- 1.2 Votre formulaire de demande fait partie intégrante des présentes conditions.
- 1.3 La connexion et l'activation sont subordonnées à une évaluation satisfaisante des risques, à une cote de crédit et/ou à la réception d'un dépôt de garantie.
- 1.4 Le dépôt minimum requis sera déterminé à la seule discrétion de Digicel et pourra être révisé.

- 1.5 Les présentes conditions remplacent toutes les négociations, engagements, accords, écrits et discussions antérieurs ou en cours, qu'ils soient oraux ou écrits, entre vous et Digicel.
- 1.6 En utilisant les produits et/ou le service, vous acceptez les présentes conditions.
- 1.7 Dans la mesure permise par la loi, nous nous réservons le droit d'amender ou de modifier unilatéralement tout service, produit ou les présentes conditions, sous réserve de vous informer d'un tel amendement ou changement. Cette notification peut s'effectuer au moyen d'une annonce dans les médias nationaux et/ou sur notre site web et/ou par SMS.
- 1.8 L'utilisation des produits et/ou des services après cet avis de modification ou de changement vaut acceptation de votre part.
- 1.9 Les présentes conditions sont régies par les lois de l'entité applicable, telle qu'indiquée à l'annexe 1, pour laquelle vous recevez des produits ou des services et/ou telle que spécifiée sur votre formulaire de demande de services mobiles de Digicel.
- 1.10 Nos services sont fournis par radiotransmission et ne sont donc disponibles que dans le rayon d'action des stations de base de notre réseau. La qualité et la disponibilité de nos services sont affectées par des interférences radio dues à des obstacles physiques, aux conditions atmosphériques et à des défaillances techniques ou autres défauts du réseau.

## 2. COMPTE ET DIVULGATION D'INFORMATIONS

- 2.1 Les plans de service mobile de Digicel vous permettent, en tant qu'abonné, d'accéder au réseau de Digicel pour bénéficier des services mobiles de Digicel.
- 2.2 Vous devrez peut-être créer un ou plusieurs comptes (« Compte DIGICEL » ou « compte ») afin d'acheter ou d'utiliser des produits et des services. Il vous incombe de veiller à ce que toutes les informations que vous nous fournissez en rapport avec votre compte DIGICEL, notamment vos coordonnées et vos informations de facturation, soient exactes et à jour.
- 2.3 Vous ne devez pas interférer avec le fonctionnement des cartes SIM pour quelque raison que ce soit. Toute carte SIM jugée défectueuse (sans qu'il y ait faute de notre part) devra être remplacée, échangée ou réparée. Toutefois, toute carte SIM jugée défectueuse en raison d'un défaut de fabrication ou de conception pourra être remplacée gratuitement si elle est renvoyée pendant la période de garantie spécifiée.
- 2.4 Vous êtes responsable de toute activité qui se produit sur ou par l'intermédiaire de votre compte DIGICEL. Nous ne garantissons pas la sécurité de votre compte DIGICEL. Vous devez veiller à ce que vos identifiants d'accès à, ou d'utilisation de, votre compte DIGICEL, tels que vos mots de passe, votre numéro d'identification personnelle, votre numéro d'identification fiscale ou d'autres informations personnelles, restent sécurisés à tout moment. Si vous avez connaissance d'une utilisation non autorisée d'un compte DIGICEL pour un service, veuillez nous contacter immédiatement.
- 2.5 Digicel se réserve le droit, sur notification écrite, de modifier ou de remplacer à tout moment un numéro mobile qui vous a été attribué ainsi que tout autre nom, code ou numéro associé à notre service. Digicel se réserve le droit, sans notification préalable, de réattribuer un numéro mobile qui a été attribué au client à un autre client, si ce numéro mobile a été suspendu par Digicel ou le client et reste suspendu pendant plus de trois (3) semaines.
- 2.6 Vous comprenez et acceptez qu'à l'occasion (sauf interdiction légale et/ou réglementaire), il peut être nécessaire que nous vous contactions au sujet de votre compte DIGICEL, de vos services et de produits et services supplémentaires que nous, nos affiliés, nos cessionnaires ou nos successeurs pouvons offrir. En conséquence, vous acceptez que Digicel et ses affiliés actuels et futurs, cessionnaires, successeurs, agents et agences de recouvrement externes puissent vous contacter en utilisant toute méthode que vous fournissez à tout affilié, agent, cessionnaire, successeur ou agence de recouvrement externe actuel ou futur de Digicel, y compris par téléphone, courrier, e-mail, message texte (SMS ou MMS), chat RCS (Rich Communication Services), notifications push ou tout autre moyen, ainsi qu'en incluant des messages sur les factures pour vos services Digicel ou sur des encarts.
- 2.7 Vous acceptez que les notifications qui vous sont adressées par l'une des méthodes énumérées à la clause 2.6 ci-dessus soient suffisantes aux fins de l'envoi de la notification et de votre réception ultérieure. Vous acceptez également que tout appel ou message envoyé aux numéros que vous nous fournissez, à nous ou à nos affiliés,

agents, cessionnaires, successeurs ou agences de recouvrement externes actuels ou futurs (y compris les numéros de réseau filaire ou sans fil) puisse être envoyé à l'aide d'un système de composition téléphonique automatique ou de voix artificielles ou pré-enregistrées. Vous convenez en outre de l'impossibilité de révoquer votre consentement à être contacté de cette manière.

- 2.8** Vous acceptez de nous contacter rapidement si l'un de vos numéros de contact a changé. Vous acceptez également que nous puissions vous envoyer des e-mails ou d'autres messages électroniques par n'importe quel moyen, y compris un système automatisé qui envoie des messages prédéfinis.
- 2.9 N'oubliez pas de consulter la section « messages importants » de votre facture.** Les messages sur les factures et les encarts sont un moyen de partager des informations avec vous. Si vous avez opté pour la facturation en ligne, vous êtes réputé avoir reçu ces avis lorsque votre facture en ligne est disponible. Si vous recevez une facture papier, vous êtes réputé avoir reçu ces avis trois (3) jours après l'envoi de la facture.
- 2.10** Les communications de Digicel ou de ses affiliés, agents, cessionnaires ou successeurs actuels ou futurs ou d'agences de recouvrement externes peuvent inclure des alertes urgentes, des communications concernant les paiements ou les soldes en souffrance, et des informations concernant les promotions relatives à l'un de nos produits et/ou services.
- 2.11** Nous nous réservons le droit de refuser toute demande d'information sur le compte DIGICEL si nous ne sommes pas en mesure de vérifier que le demandeur est bien le titulaire du compte DIGICEL et/ou une personne autorisée.
- 2.12** Cependant, nous pouvons divulguer toute information vous concernant et concernant votre compte DIGICEL à tout personnel autorisé ou à un tiers, lorsque i) une telle divulgation est jugée nécessaire pour se conformer à toute loi applicable ou à tout ordre juridiquement contraignant d'un tribunal, d'un gouvernement, d'une autorité de régulation ou d'un organisme administratif ou judiciaire ; ii) la divulgation est faite en réponse à des demandes de crédit conformément à la loi applicable ou de la part d'un affilié de Digicel ou ; iii) la divulgation est raisonnablement nécessaire ou appropriée pour fournir des services, remplir ses obligations ou exercer ses droits en vertu d'un accord.
- 2.13** En utilisant les produits ou les services, vous consentez et autorisez une telle divulgation. Nous ne pouvons être tenus responsables du fait que ces informations ont été fournies ou qu'elles sont inexactes ou incomplètes, à condition que les informations que nous divulguons soient celles que vous nous avez fournies. En outre, vous acceptez que nous puissions contacter toute personne ou référence que vous nous avez fournie pour vérifier l'exactitude des informations du compte.

### 3. FRAIS ET PAIEMENTS

#### 3.1 Vérification de solvabilité :

- i. En demandant ou en utilisant certains services, vous autorisez Digicel à obtenir des informations sur votre solvabilité auprès des agences d'évaluation du crédit à la consommation, à tout moment et pour n'importe quelle raison, y compris en raison de questions posées par les utilisateurs autorisés ou de modifications apportées au compte par ces derniers, ou par des personnes qui fournissent des informations que nous jugeons suffisantes pour vous identifier.
- ii. Nous pouvons également partager des informations sur votre capacité financière avec les affiliés de Digicel, ses cessionnaires, ses successeurs et ses fournisseurs de services, conformément à l'avis de confidentialité applicable et/ou à la politique de confidentialité.
- iii. Nous pouvons refuser de vous fournir des services ou exiger un paiement anticipé, un paiement non remboursable, un dépôt de garantie ou toute autre forme de condition de crédit si nous estimons que vous présentez un risque de crédit en raison (1) de votre cote de solvabilité ; (2) d'antécédents insuffisants en matière de crédit ; (3) de retards de paiement antérieurs, d'une suspension, d'un débranchement ou d'une restauration du service ; ou (4) d'une utilisation frauduleuse ou abusive de tout service au cours des cinq

- (5) dernières années. Nous ne paierons pas d'intérêts sur les avances ou les dépôts de garantie que vous nous aurez restitués, sauf si la loi l'exige.
- iv. Toutefois, nous pouvons exiger des conditions de paiement particulières, telles que des avances ou des dépôts de garantie supplémentaires, si nous estimons que le paiement initial était insuffisant.
  - v. Nous pouvons établir des limites et restreindre les services ou les fonctionnalités si nous le jugeons approprié.
  - vi. Nous pouvons immédiatement interrompre ou suspendre les services jusqu'à ce que votre solde soit ramené en dessous du plafond que nous avons fixé pour vous. Tous les frais que vous engagez au-delà de votre plafond sont immédiatement exigibles.

### **3.2 Facturation :**

- i. Les différents plans de service mobile de Digicel seront facturés de différentes manières. Vous devez consulter les documents spécifiques aux conditions des services mobiles prépayés et postpayés de Digicel, respectivement, ci-dessous, et les plans spécifiés tels qu'annoncés sur le site web de Digicel pour les détails et le montant des frais et charges applicables.
- ii. En tant que client d'un service mobile de Digicel, vous acceptez de payer intégralement les frais suivants, qui peuvent être modifiés et modifiés par Digicel de temps à autre :
  - a. les frais de cycle alors en vigueur pour vos services ;
  - b. tous les frais applicables à l'équipement requis pour les services ;
  - c. les frais d'activation, de connexion ou d'installation, le cas échéant ;
  - d. des frais de gestion de compte, le cas échéant, pour le service et la maintenance de votre compte DIGICEL ;
  - e. les frais de retard et les frais de restauration du service, le cas échéant ;
  - f. les frais de Digicel et les autres frais de Digicel indiqués dans les conditions d'utilisation du service ;
  - g. les frais pour le contenu ou les services de tiers achetés ou commandés en utilisant vos services ou l'équipement de Digicel ; et
  - h. toutes les taxes, tous les prélèvements et toutes les redevances applicables imposés par des entités gouvernementales conformément à la législation en vigueur. Tous les prix et frais s'entendent hors taxes, prélèvements et redevances, sauf indication contraire ou si la législation en vigueur l'exige.
- iii. Vous êtes responsable du paiement de tous les frais spécifiés dans les présentes conditions, notamment les frais encourus par toute personne ayant accès à vos services ou à l'équipement de Digicel, même si vous n'avez pas autorisé ces frais.
- iv. Vous acceptez et reconnaissez que le 1<sup>er</sup> avril de chaque année, à partir d'avril 2023, tous les plans de service mobile de Digicel seront soumis à un ajustement de prix (« changement annuel de prix ») d'un pourcentage égal au taux de variation de l'indice des prix à la consommation au cours des 12 mois précédents plus deux (2) pour cent. Lorsque la variation de l'IPC est nulle ou négative, le taux d'augmentation est de (2) pour cent. La variation de l'IPC sera calculée sur la base des données publiées par le bureau de statistiques pertinent sur le marché régissant les présentes conditions ou, en l'absence de telles données, l'estimation de Digicel, lorsque la loi le permet. Si la variation de l'IPC par voie d'augmentation est plus élevée dans les données ou estimations publiées par un organisme monétaire international, tel que le Fonds monétaire international, que dans toute estimation nationale, alors la première estimation sera utilisée pour le changement annuel de prix.
- v. Veuillez noter que la facturation commencera dès que votre service sera installé ou activé pour vous, même si vous n'avez pas encore commencé à l'utiliser (ou même si vous ne l'avez pas encore installé).
- vi. La conversion de la devise étrangère dans la devise du marché sera effectuée au taux de change déterminé par la Banque centrale de ce marché Digicel à la date à laquelle nous recevrons la notification de la transaction et du montant à débiter sur votre compte DIGICEL.

- vii. Vous serez informé de votre limite de crédit mensuelle lorsque votre demande sera acceptée. Nous nous réservons le droit d'augmenter ou de réduire votre limite de crédit mensuelle à tout moment et de temps à autre. Vous acceptez que votre dette mensuelle ne dépasse pas votre limite de crédit mensuelle. Votre limite de crédit, établie à notre discrétion, est liée à votre utilisation actuelle. Le service peut être suspendu si l'utilisation de votre compte DIGICEL dépasse cette limite.

### **3.3 Dépôt de garantie**

- i. Vous devez verser un dépôt de garantie avant d'être connecté ou reconnecté au réseau Digicel et de recevoir le service.
- ii. Le dépôt de garantie sera remboursé, sans intérêt, dans les trente (30) jours suivant la résiliation de votre service et des présentes conditions, et seulement après que vous aurez payé toutes les sommes dues à Digicel.
- iii. Vous acceptez que le dépôt de garantie puisse être utilisé, à tout moment, pour compenser toute dette impayée que vous devez à Digicel. Le dépôt de garantie ne peut pas être utilisé pour payer le service que vous recevez en utilisant la carte SIM, y compris tous les coûts liés à son utilisation non autorisée.

### **3.4 Frais de retard de paiement et frais de chèque refusé :**

- i. Vous acceptez que, pour chaque facture qui ne sera pas payée intégralement à la date d'échéance, nous puissions facturer des frais de retard (sous réserve de la législation en vigueur et sauf accord écrit exprès).
- ii. L'acceptation de paiements tardifs ou partiels (même avec la mention « paiement intégral » en cas de paiement tardif) ne nous dispense pas d'insister sur le paiement de l'intégralité des montants dus à une date précise. Des frais vous seront également facturés pour tout chèque ou autre instrument (y compris les rétrofacturations par carte de crédit) retourné impayé pour quelque raison que ce soit (sous réserve de la législation en vigueur et sauf accord écrit exprès).

### **3.5 Recouvrement :**

Si vous ne payez pas les montants dus dans leur intégralité et dans les délais impartis, vous acceptez de faire l'objet d'une procédure de recouvrement de crédit de notre part ou de la part d'une agence de recouvrement tierce. Dans la mesure où la loi le permet, vous devrez nous payer tous les coûts et frais, y compris les honoraires d'avocat, que nous aurons raisonnablement engagés pour recouvrer les montants que vous nous deviez. Sous réserve et dans la mesure où cela n'est pas contraire à la loi en vigueur, nous ne serons pas responsables des conséquences négatives ou défavorables qui pourraient résulter du fait que nous ayons signalé votre compte DIGICEL ou les informations et l'historique de vos paiements à une agence d'évaluation du crédit ou de recouvrement tierce.

### **3.6 Frais de résiliation anticipée :**

Votre formulaire de demande, votre confirmation de commande ou la grille tarifaire applicable à votre service peuvent inclure une période minimale pendant laquelle vous devez maintenir le service sur un plan éligible (« engagement en matière de service »). Vous acceptez de payer des frais de résiliation anticipée dans le cas où vous résiliez le service et les présentes conditions pendant la durée de l'engagement en matière de service.

### **3.7 Application des crédits :**

Tout montant remboursé sous forme de crédit de facture, de paiement en espèces ou sous toute autre forme inclura toutes les taxes, tous les frais et toutes les majorations applicables qui ont été payés à l'origine sur ces montants. Les crédits, tels que les récompenses de fidélisation des clients, qui ne représentent pas un remboursement ou une réduction du prix payé pour tout produit ou service n'entraîneront pas le remboursement des taxes, des frais ou des majorations que vous aurez payé précédemment.

### **3.8 Questions ou litiges concernant les frais**

Si vous recevez une facture erronée ou si vous souhaitez poser des questions sur votre facture, vous devez contacter le service clientèle de Digicel le plus rapidement possible. **En cas de litige concernant la facturation, vous devez, dans un délai de cent vingt (120) jours à compter de la date de la facture, en informer le service clientèle de Digicel. Si vous n'informez pas Digicel dans ce délai, vous serez réputé avoir renoncé à vos droits de contester la facture et de participer à toute action légale découlant d'une telle contestation. Ce délai de prescription peut ne pas s'appliquer si, en vertu de la loi, de telles dispositions contractuelles de notification sont interdites.**

## **4. PLANS DE SERVICES PRÉPAYÉS**

- 4.1** Les plans de services mobiles prépayés de Digicel (« plan de services prépayés ») sont des services qui sont activés après que le client a acheté un plan de services actif du marché Digicel. Vous reconnaissez et acceptez que tous ces plans de services prépayés sont assortis d'un certain nombre de jours de service (« jours de services prépayés ») par cycle de plan.
- 4.2** Vous aurez accès aux services prépayés accordés dans le cadre de votre plan de services prépayés tant que vous n'aurez pas atteint le nombre maximum de minutes ou de données qui vous est alloué (dans la mesure où celles-ci sont plafonnées) et/ou tant qu'il vous restera des jours de services prépayés sur le cycle de votre plan de services prépayés.
- 4.3** Pour que votre plan de services prépayés reste actif, vous devez acheter et payer un plan de services prépayés avant la date de fin des services prépayés. La date de fin d'un service prépayé est le dernier jour du cycle de votre plan de services prépayés; elle est déterminée par la date à laquelle vous avez activé votre service prépayé en rachetant un plan de services prépayés.
- 4.4** Si vous ne payez pas un nouveau plan de services prépayés avant la date de fin de votre service prépayé, il vous sera interdit d'utiliser les offres de services prépayés du plan prépayé que vous aurez acheté. Pour éviter que cela ne se produise, veuillez garder votre service prépayé actif en achetant un plan de services prépayés avant la date de fin du service.
- 4.5** Vous pourrez toujours passer des appels aux services d'urgence et à la division du service à la clientèle de Digicel, et recevoir des appels lorsque la carte SIM est connectée au réseau.
- 4.6** Nonobstant la date de fin de votre service prépayé, Digicel se réserve le droit d'interrompre votre service prépayé et de désactiver tout compte DIGICEL inutilisé pendant une période de quatre (4) mois. Si votre compte DIGICEL est désactivé, il peut être réactivé en achetant et en payant un nouveau plan de services prépayés. Une fois réactivé, un nouveau numéro de téléphone vous sera attribué.
- 4.7** Lorsque vous commencez un nouveau cycle de plan de services prépayés, vous perdez les minutes, les données et les jours de service prépayés non utilisés dans le cadre de votre plan de services prépayés en cours. Vous ne recevrez pas de remboursement ou de crédit pour les minutes, les données ou les jours de services prépayés non utilisés lorsque vous commencerez un nouveau cycle de plan de services prépayés.
- 4.8** Les services fournis avec tous les forfaits Digicel (par exemple, conversation, messages textes et données) varient et changent de temps à autre. Pour obtenir les informations les plus récentes sur nos plans de services prépayés, y compris les limitations qui peuvent s'appliquer, veuillez consulter notre site web ou appeler le service à la clientèle de Digicel.

## **5. PLANS DE SERVICES POSTPAYÉS**

- 5.1** Les plans de services mobiles postpayés de Digicel (« plan de services postpayés ») sont des services inclus dans votre plan de service mobile Digicel spécifié, qui comprend votre attribution d'utilisation mensuelle et les frais pour les services vocaux, de messagerie et/ou de données (« services postpayés ») ; les tarifs de dépassement lorsque

vous dépassez l'attribution d'utilisation mensuelle de votre plan tarifaire ; les tarifs de paiement à l'utilisation ; et votre zone de couverture.

- 5.2** Sauf indication contraire, toute partie non utilisée des services vocaux, de messagerie et de données d'un cycle de facturation ne sera pas reportée sur un autre cycle de facturation.
- 5.3** Tous les plans de services postpayés sont assortis d'une période d'engagement de service minimale, précisée dans le formulaire de demande correspondant. Si vous avez souscrit au plan de services postpayés et que vous utilisez votre propre appareil, une fois que vous avez activé votre plan de services, vous acceptez d'être lié par l'engagement de service minimum spécifié dans votre formulaire de demande.
- 5.4** Si vous résiliez votre plan de services postpayés et les présentes conditions pendant la période d'engagement de service minimale, vous devrez :
- i. nous en informer par écrit au moins trente (30) jours à l'avance ;
  - ii. payer tous les frais applicables aux combinés et/ou aux appareils pour compenser les coûts associés à la non-utilisation des combinés et/ou des appareils pendant la période d'engagement de service minimale ; et
  - iii. payer le total de tous les frais de services mensuels qui auraient été payables à Digicel pour le reste de la période d'engagement de service minimale, pour compenser la perte encourue par Digicel en raison de votre interruption de la période d'engagement de service minimale.
- 5.5** Si votre plan de services postpayés inclut le service vocal, vous pouvez, sous réserve des limitations prévues par les présentes conditions, passer et recevoir des appels dans la zone de couverture de votre plan de services postpayés (« service vocal »). Des frais supplémentaires peuvent s'appliquer pour les services vocaux utilisés en dehors de la zone de couverture de votre plan de services postpayés.
- 5.6** Si votre plan de services postpayés inclut la possibilité d'envoyer et de recevoir des messages texte (SMS), des images ou des messages vidéo (MMS), et/ou des messages de discussion par messagerie avancée (RCS) (collectivement « messages »), sous réserve des limitations prévues par les présentes conditions, vous serez en mesure de recevoir et d'envoyer ces messages (« service de messagerie »). Les applications qui utilisent d'autres protocoles de messagerie et les applications de messagerie tierces par contournement peuvent entraîner des frais de données supplémentaires.
- 5.7** Les messages envoyés ou reçus sur d'autres appareils, y compris mais sans toutefois s'y limiter, les tablettes, les ordinateurs portables et les montres intelligentes, utiliseront les services de données sur le réseau de Digicel, et seront donc traités comme une utilisation de données sur le réseau, et peuvent entraîner des frais de données supplémentaires. Digicel ne garantit pas la livraison des messages sur ces autres appareils. Digicel se réserve le droit de modifier la période de livraison de ces messages si nécessaire, sans notification.
- 5.8** Si votre plan de services postpayés inclut l'utilisation de données sur le réseau, sous réserve des limitations prévues par les présentes conditions, vous pourrez naviguer sur Internet et accéder à des services, contenus et applications sans fil, y compris ceux qui permettent l'envoi et la réception d'e-mails, l'utilisation de la navigation GPS, la diffusion de vidéos en continu et d'autres fonctionnalités habituelles de l'Internet mobile (« service de données »). Les services postpayés fournis via le service de données peuvent être fournis par Digicel ou ses affiliés, cessionnaires, successeurs ou par des tiers soumis à des conditions générales spécifiques au service.
- 5.9 Frais post-payés :** L'utilisation et les frais mensuels seront facturés comme spécifié dans le présent document. Votre résumé du service client fournit également une estimation du total de votre facture mensuelle. Si vous choisissez un plan tarifaire qui comprend une attribution prédéterminée de services (par exemple, une quantité prédéterminée de temps d'antenne, de messages ou de données), sauf disposition contraire expressément prévue dans le cadre de ce plan tarifaire, toute attribution de services non utilisée d'un cycle de facturation ne sera pas reportée sur un autre cycle de facturation. L'utilisation sur les réseaux n'appartenant pas à Digicel est limitée, comme indiqué dans votre plan tarifaire. Les frais seront basés sur l'emplacement du site recevant et transmettant le service et non sur l'emplacement de l'abonné.

**5.10** Nous nous réservons le droit de transférer un solde créditeur ou débiteur vers ou depuis n'importe lequel de vos comptes Digicel (y compris mais sans toutefois s'y limiter, les comptes pour le service mobile, le service téléphonique ordinaire et le service Internet), à condition que nous vous en informions au préalable.

**5.11** Nous nous réservons le droit de demander à un agent tiers de recouvrer tous les frais et dépenses (y compris les frais de justice raisonnables) liés au recouvrement des sommes que vous nous devez.

## **6. COMPTE e-SIM ET INFORMATIONS**

**6.1** Le service e-SIM de Digicel vous offre, en tant qu'abonné, les avantages suivants :

- a. une carte SIM (Subscriber Identity Module) intégrée dans un appareil mobile Digicel autorisé ou
- b. l'accès au réseau Digicel pour bénéficier des services mobiles de Digicel.

**6.2** Vous devrez peut-être créer un ou plusieurs comptes (« compte DIGICEL » ou « compte ») afin d'acheter ou d'utiliser nos services e-SIM. Il vous incombe de veiller à ce que toutes les informations que vous nous fournissez en rapport avec votre compte DIGICEL, notamment vos coordonnées et vos informations de facturation, soient exactes et à jour.

**6.3** Digicel ne sera pas responsable envers le client pour tout remplacement d'e-SIM ou de téléphone mobile s'il s'avère que le téléphone du client est équipé d'une e-SIM défectueuse sans qu'il y ait faute de notre part.

**6.4** Vous êtes responsable de toute activité qui se produit sur ou par l'intermédiaire de votre compte DIGICEL. Nous ne garantissons pas la sécurité de votre compte DIGICEL. Vous devez veiller à ce que vos identifiants d'accès à, ou d'utilisation de, votre compte DIGICEL, tels que vos mots de passe, votre numéro d'identification personnelle, votre numéro d'identification fiscale ou d'autres informations personnelles, restent sécurisés à tout moment. Si vous avez connaissance d'une utilisation non autorisée d'un compte DIGICEL pour un service, veuillez nous contacter immédiatement.

**6.5** Les clients préexistants s'engagent à transférer, stocker ou sauvegarder toutes les données à caractère personnel stockées sur leur carte SIM physique avant de convertir leur carte SIM physique en e-SIM. Digicel n'est pas responsable de la perte, de la corruption ou de l'endommagement des données résultant du transfert d'une carte SIM physique vers une carte e-SIM. Seul votre plan Digicel sera transféré de votre carte SIM physique à votre e-SIM.

**6.6** Vous devrez vous rendre dans un magasin Digicel autorisé pour activer le service e-SIM. L'activation implique la numérisation d'un Code QR (« Quick Response Code ») et le téléchargement de l'e-SIM sur votre téléphone portable compatible avec l'e-SIM. Une fois le téléchargement terminé, un profil e-SIM sera créé avec un nouveau numéro de téléphone pour les nouveaux clients. Les clients existants conserveront leur ancien numéro de téléphone attribué à leur compte prépayé ou postpayé Digicel.

**6.7** Le service est vendu « en l'état » et selon sa disponibilité. Digicel ne garantit pas un service sans faille en ce qui concerne la couverture, la qualité ou la disponibilité du réseau.

**6.8** Les clients de Digicel pourront porter ou transférer leur numéro de téléphone d'un autre réseau au réseau de Digicel en payant les frais de portage correspondants et en utilisant le processus de portage existant pour que leur numéro soit transféré sur le réseau de Digicel.

**6.9** Digicel se réserve le droit, sur notification écrite, de modifier ou de remplacer à tout moment un numéro e-SIM qui vous a été attribué ou tout autre nom, code ou numéro associé à notre service. Digicel se réserve le droit, sans notification préalable, de réattribuer un numéro e-SIM qui a été attribué à un client à un autre client si ce numéro e-SIM a été suspendu par Digicel ou le client et reste suspendu pendant plus de trois (3) semaines.

## **7. RÉSILIATION OU SUSPENSION DES SERVICES DE DIGICEL**

**7.1** Vous pouvez annuler ou résilier un ou plusieurs de vos services Digicel à tout moment. Si vous voulez annuler un service Digicel, veuillez contacter le service clientèle de ce service Digicel.

**7.2** Si vous annulez un service Digicel, vous risquez de perdre les réductions que vous avez obtenues en regroupant des services Digicel, et certains de vos services Digicel restants peuvent ne pas fonctionner (entièrement ou de la même manière) après l'annulation d'un de ces services Digicel.

**7.3** Digicel se réserve le droit de modifier, de suspendre ou d'interrompre toute fonction ou caractéristique de tout service Digicel, y compris vos tarifs ou frais, ou de résilier entièrement votre service Digicel, pour quelque raison que ce soit, ce qui peut inclure, mais sans toutefois s'y limiter :

- i. toute mauvaise conduite de votre part ou de la part de tout utilisateur de vos services Digicel (tels que définis ci-dessous) ;
- ii. toute violation des restrictions, réglementations et procédures statutaires qui régissent le réseau et le service de Digicel ou le non-respect d'une ordonnance d'un tribunal ou d'un médiateur ; et
- iii. toute interruption ou perte de vos droits ou de ceux de Digicel d'accéder à toute partie des installations du réseau Digicel nécessaires à la fourniture de vos services, y compris l'interruption ou la perte de tout droit d'accès au terrain ou aux bâtiments dans lesquels les installations sont situées.
- iv. Le terme « mauvaise conduite » désigne, mais toutefois sans s'y limiter, les conduites suivantes, par vous ou tout utilisateur de vos services Digicel :
  - a. toute conduite que nous estimons raisonnablement en violation des présentes conditions ou de la politique d'utilisation acceptable de Digicel ;
  - b. tout comportement impliquant l'utilisation d'une conduite abusive, menaçante ou déraisonnable à l'égard de l'un de nos employés ou représentants, que ce soit en personne, par téléphone ou par écrit ;
  - c. toute utilisation abusive, frauduleuse ou illégale des services de Digicel ;
  - d. la transmission d'informations fausses ou trompeuses sur vous ou sur les utilisateurs de vos services Digicel, ou sur votre utilisation ou la leur, y compris des informations inexactes relatives à votre solvabilité ;
  - e. toute utilisation des services Digicel d'une manière qui affecte négativement nos réseaux ou ceux des autres, les clients ou les opérations, ou qui enfreint les droits de propriété intellectuelle de quiconque, viole la vie privée d'autrui, génère des spams, des messages ou des appels abusifs, ou entraîne la publication de contenu menaçant, offensant ou illégal ;
  - f. toute revente non autorisée des services de Digicel (y compris la vente de l'utilisation ou de l'accès aux services de Digicel) ; et
  - g. tout manquement à l'obligation d'effectuer tous les paiements requis à l'échéance ou de maintenir des montants suffisants en dépôt ou de payer une autre forme de garantie de crédit, ainsi que tout changement qui, selon nous, crée un risque de défaut de paiement (comme une détérioration de votre solvabilité).
  - h. si nous avons des raisons valables de croire que les services ont été obtenus de manière frauduleuse ou qu'une utilisation frauduleuse ou inappropriée de votre téléphone Digicel ou de votre carte SIM a lieu contre nous ou un tiers ;
  - i. si vous commettez une intrusion sur le réseau ou sur tout équipement appartenant à Digicel ;
  - j. si vous utilisez la carte SIM à des fins commerciales.

**7.4** Indépendamment de la raison ou du fait que vous ou nous résilions vos services Digicel :

- i. sauf si la loi en vigueur l'exige, il n'y a pas de calcul au prorata des frais et vous êtes toujours responsable du paiement du mois complet même si vos services Digicel sont résiliés au milieu d'un cycle de facturation ;
- ii. le solde du compte DIGICEL ou la partie non utilisée du service Digicel résilié (tel qu'un service prépayé) ne sera ni remboursé ni recredité ;
- iii. vos licences d'utilisation de tout logiciel associé au service Digicel résilié sont également résiliées ;
- iv. vous êtes tenu de retourner tout équipement, tel que défini dans les présentes conditions, associé au service Digicel résilié ; et
- v. Digicel se réserve le droit de supprimer toutes les données, tous les fichiers ou toutes les autres informations qui vous sont associés, qui sont associés à votre compte DIGICEL ou aux services Digicel résiliés.

- 7.5 En outre, si vous n'avez pas encore respecté une période d'engagement de service minimale pour maintenir un service pour une période de temps particulière et indépendamment du fait que vous annulez un service Digicel ou que nous le résilions pour mauvaise conduite, vous serez soumis à tous les frais de résiliation anticipée applicables, conformément à la sous-section [3.6].
- 7.6 Si l'un de vos services Digicel est suspendu, vous êtes toujours tenu de payer tous les frais applicables à ce service Digicel pendant la période de suspension.
- 7.7 Si votre accès aux services est interrompu ou suspendu, nous ne sommes en aucun cas tenus de continuer à vous fournir les services. Nous nous réservons toutefois le droit de facturer des frais supplémentaires si nous décidons de continuer à vous fournir des services, ces frais étant destinés à la reconnexion de vos services au réseau.
- 7.8 Si vous refusez d'accepter ces conditions de service, nous nous réservons le droit de refuser de vous reconnecter.

## 8. EXCLUSION DE GARANTIE

- 8.1 En dehors de ce qui est expressément stipulé dans les présentes conditions ou dans les conditions de service applicables, les services de Digicel sont fournis « en l'état » et « selon la disponibilité », sans garantie d'aucune sorte.
- 8.2 Dans les limites permises par la loi, Digicel et ses parents, filiales et affiliés, ainsi que leurs dirigeants, employés, agents, partenaires, concédants de licence, successeurs et ayants droit passés, présents et futurs, déclinent expressément toute garantie de quelque nature que ce soit, qu'elle soit orale, expresse, implicite ou statutaire, y compris, sans toutefois s'y limiter, les garanties implicites de titre, de qualité marchande, d'adéquation à un usage particulier, d'absence de contrefaçon et toute garantie implicite découlant d'un mode d'exécution, d'une conduite habituelle ou d'un usage commercial.
- 8.3 Personne n'est autorisé à donner des garanties en notre nom.
- 8.4 Nous ne garantissons pas que les services Digicel répondront à vos exigences, seront d'une qualité ou d'une vitesse particulière, ni qu'ils seront ininterrompus, précis, sécurisés, maintenus et exempts de virus ou d'autres composants nuisibles.
- 8.5 Nous ne pouvons pas garantir et nous ne garantissons pas qu'une personne non autorisée n'accédera pas à vos informations ou à votre compte DIGICEL. Nous ne garantissons pas non plus que les services Digicel conviennent à une utilisation dans des situations où une transmission de données ou une sécurité absolument précises sont nécessaires ou qui pourraient entraîner des blessures personnelles, des dommages matériels ou des pertes financières.
- 8.6 Nous ne garantissons pas non plus que les services Digicel seront interopérables avec votre matériel ou logiciel ni que l'incompatibilité n'entraînera pas de dommages ou de pertes de données. Vous utilisez les services Digicel à vos propres risques.
- 8.7 Tous les combinés fournis par Digicel sont couverts par une garantie du fabricant de douze mois contre les défauts de production. La garantie du fabricant est limitée à la réparation du défaut ou au remplacement de la pièce défectueuse. La garantie du fabricant ne s'applique qu'aux défauts de matériaux, de conception et de fabrication. La garantie du fabricant ne s'applique pas à l'usure normale de l'appareil, ni à la réparation ou au remplacement des batteries, ni aux dommages causés directement ou indirectement par vous.
- 8.8 Le centre de service du fabricant peut, à sa seule discrétion, remplacer les batteries jugées défectueuses dans les six mois suivant l'achat.
- 8.9 La garantie est annulée s'il est prouvé que l'appareil a été réparé ou modifié sans autorisation ou que le numéro de série a été altéré. La garantie est également annulée s'il existe des preuves de dommages physiques, de rangement inapproprié, de mauvaise utilisation, d'abus ou de négligence du combiné, y compris, sans toutefois s'y limiter, l'exposition à l'humidité ou à un liquide, la chaleur excessive ou l'utilisation de pièces, d'accessoires ou de logiciels non approuvés ou fournis par Digicel.

- 8.10** La réparation ou le remplacement dans le cadre de la garantie du fabricant ne donne pas droit à une prolongation ou à un renouvellement de la période de garantie.
- 8.11** Les clients doivent se reporter au manuel du combiné pour connaître les consignes d'utilisation et de rangement corrects des combinés. Tous les détails sur le processus de réparation peuvent être obtenus en contactant n'importe quel magasin Digicel ou le service clientèle.

## 9. LIMITATIONS DE RESPONSABILITÉ

- 9.1** Vous reconnaissez et acceptez que Digicel n'assure pas ses produits et services Digicel, et qu'elle ne peut pas non plus assurer l'exactitude de vos informations, ni la confidentialité ou la sécurité de vos comptes DIGICEL. En outre, vous comprenez et acceptez que nous n'avons aucun contrôle sur les actes et la conduite des tiers et que vous êtes le mieux placé pour sauvegarder vos informations personnelles et protéger vos comptes DIGICEL contre tout accès non autorisé.
- 9.2** Digicel fournit des services de télécommunication et vous acceptez que Digicel n'est pas responsable des pertes encourues à la suite de votre utilisation ou de celle d'un tiers de votre numéro sans fil Digicel ou d'un autre service Digicel comme source d'authentification ou de vérification en relation avec tout compte de réseau social, de courrier électronique, de support financier, de crypto-monnaie ou autre.
- 9.3** Vous reconnaissez et acceptez également que Digicel a le droit, dans la limite permise par la loi applicable, de limiter la portée et l'étendue de sa responsabilité potentielle envers vous, et que la capacité de Digicel à limiter contractuellement sa responsabilité potentielle envers ses clients lui permet d'offrir et de fournir ses produits et ses services à des prix justes et raisonnables. En conséquence, dans la limite permise par la loi, Digicel et ses parents, filiales et affiliés, ainsi que leurs dirigeants, employés, agents, partenaires, concédants de licence, successeurs et ayants droit passés, présents et futurs déclinent toute responsabilité envers vous, ou tout utilisateur ou bénéficiaire autorisé ou non autorisé des produits et services de Digicel, pour tout dommage indirect, accidentel, spécial, consécutif, triple, punitif ou exemplaire, pour quelque raison que ce soit. Les dommages-intérêts rejetés comprennent, sans toutefois s'y limiter, les dommages pour blessures corporelles, les dommages matériels ou la perte de revenus, de bénéfices, d'affaires, de clientèle, d'utilisation, de données ou d'autres pertes matérielles ou immatérielles (même si nous avons été informés de la possibilité de ces dommages) résultant, par exemple, de ce qui suit : (a) l'utilisation des produits et services de Digicel (notamment l'équipement, le logiciel et le câblage intérieur ou extérieur) ; (b) l'exécution et l'inexécution des services de Digicel ; (c) les actions ou l'inaction de Digicel ou de ses agents en ce qui concerne la prestation ou la livraison de tout service de Digicel ou qui se rapportent à votre compte DIGICEL ou à notre relation avec vous ; (d) toute action d'un tiers, telle que l'accès non autorisé à vos comptes DIGICEL ou aux services Digicel (y compris l'utilisation de vos comptes DIGICEL ou des services Digicel pour accéder au compte d'un tiers) ; ou (e) toute action présumée ou représentation, déclaration, promesse ou accord par Digicel ou ses agents qui ne sont pas expressément énoncés dans cet accord concernant l'utilisation, la performance, l'adéquation, la sûreté, la fiabilité, la sécurité ou tout autre aspect ou attribut des services Digicel.
- 9.4** En outre, dans toute la mesure permise par la loi, Digicel et ses parents, filiales et affiliés, ainsi que leurs dirigeants, employés, agents, partenaires, concédants de licence, successeurs et ayants droit passés, présents et futurs déclinent toute responsabilité envers vous pour tout dommage de quelque nature que ce soit résultant de quelque manière que ce soit de ce qui suit : (a) l'installation, la maintenance, la suppression ou le support technique des services Digicel, même si le dommage résulte de la NÉGLIGENCE ordinaire de notre installateur ou d'un autre représentant ; (b) tout accès non autorisé à vos comptes DIGICEL ou aux services Digicel (y compris l'utilisation de vos comptes DIGICEL ou des services Digicel pour accéder au compte d'un tiers), même si l'accès non autorisé est le résultat d'une NÉGLIGENCE ordinaire de la part d'un employé, d'un représentant ou d'un agent de Digicel ou de toute personne ou entité prétendant agir au nom de Digicel ; (c) toute incapacité à joindre le 911 ou d'autres services d'urgence applicables, toute interférence présumée avec les signaux d'alarme ou de surveillance médicale, ou toute incapacité des signaux d'alarme ou de surveillance médicale à atteindre les stations de surveillance prévues ;

(d) l'utilisation, l'impossibilité d'utilisation ou le manque d'interopérabilité entre les services Digicel et tout matériel, logiciel ou service de tiers, même si les frais pour le matériel, le logiciel ou le service de tiers apparaissent sur votre facture Digicel ; (e) la perte de vos informations, telles que les messages vocaux, les messages texte, les courriers électroniques, les images ou les fichiers manqués ou effacés ; ou (f) toute interruption, erreur, limitation, retard dans tout service de Digicel, ou tout autre problème causé, en tout ou en partie, par vous ou par tout élément échappant à notre contrôle, y compris, sans toutefois s'y limiter, les conditions environnementales, les conditions d'urgence, les pannes de courant ou de réseau, les erreurs de transmission, les dommages ou les réparations d'équipement, les limites de la capacité du système, l'indisponibilité des canaux de fréquence radio, les actions gouvernementales, les conflits professionnels, les émeutes, les actes de terrorisme ou les actes de tiers.

**9.5** En outre, à moins que la loi ne l'interdise, notre responsabilité totale envers vous (en vertu de toute théorie juridique) est un crédit ou un remboursement qui ne dépassera pas le montant total des frais que vous nous avez payés pour le service Digicel applicable au cours de la plus courte des deux périodes suivantes : (i) la période de 24 mois précédente ou (ii) la période au cours de laquelle vous avez rencontré le problème à l'origine de vos réclamations. Si vous contestez un montant figurant sur votre facture, l'article 1.10 vous oblige à nous en informer dans un délai de cent vingt jours (120) jours à compter de la date de la facture. En outre, sauf interdiction légale, vous devez entamer une action en justice, que ce soit en déposant une plainte auprès du tribunal des petites créances ou une demande d'arbitrage, dans un délai de deux (2) ans à compter de la date de l'événement ou des faits à l'origine du litige, faute de quoi vous renoncez au droit de poursuivre cette réclamation. Ce délai de prescription contractuelle est suspendu pendant trente (30) jours à compter de la présentation d'un avis de différend valide conformément au paragraphe [3.8] du présent accord.

**9.6** Chacune des limitations de responsabilité prévues dans les présentes conditions s'appliquera aux réclamations que vous déposerez contre des tiers dans la mesure où nous serions tenus d'indemniser ces tiers. Si la loi applicable interdit une limitation dans les présentes conditions, toutes les autres limitations s'appliqueront dans toute la mesure permise par la loi.

## **10. INDEMNISATION**

**10.1** Dans les limites permises par la loi applicable, vous acceptez de libérer, de dégager de toute responsabilité, d'indemniser et de défendre Digicel et ses parents, filiales et affiliés, ainsi que leurs dirigeants, employés, agents, partenaires, concédants de licence, successeurs et ayants droit passés, présents et futurs de toute réclamation de toute personne ou entité pour des dommages, amendes, pénalités ou dépenses de toute nature découlant de, ou liés à, directement ou indirectement : (1) votre accès, votre utilisation ou votre incapacité à accéder ou utiliser tout service de Digicel ou l'accès, l'utilisation, l'incapacité à accéder ou utiliser tout service de Digicel de vos utilisateurs autorisés ; (2) toute violation par vous ou vos utilisateurs autorisés des présentes conditions ; (3) la violation par vous ou vos utilisateurs autorisés de la loi (y compris votre négligence, votre mauvaise conduite délibérée et la violation des droits de propriété intellectuelle de quiconque) ; ou (4) toute autre réclamation, demande, action ou plainte par toute personne ou entité déposée par vous, votre intermédiaire ou par l'intermédiaire de vos utilisateurs autorisés qui, d'une manière ou d'une autre, découle de ou se rapporte aux présentes conditions ou à tout service de Digicel.

## **11. VIE PRIVÉE**

Nous prenons votre vie privée au sérieux. Pour plus d'informations sur la manière dont nous recueillons, utilisons et protégeons vos informations personnelles, notamment vos informations de localisation, veuillez consulter la politique de confidentialité de Digicel à l'adresse suivante : <https://www.digicelgroup.com/en/privacy-policy.html>

## **12. UTILISATION PAR LES ENFANTS :**

**12.1** Digicel se préoccupe de la sécurité et de la vie privée de tous ses utilisateurs, en particulier des enfants. Pour cette raison, les enfants de moins de 13 ans ne sont pas autorisés à accéder aux services Digicel, sauf si leur représentant légal est le titulaire du compte DIGICEL et l'autorise. Vous comprenez qu'en permettant à un enfant d'accéder à un

service de Digicel, vous lui donnez accès aux fonctionnalités de ce service (telles que le courrier électronique, les tableaux d'affichage, les clubs et les messages instantanés), à Internet et à un large éventail de contenus de tiers. N'oubliez pas que les services de Digicel sont conçus pour intéresser un large public. Il est de votre responsabilité de déterminer si les caractéristiques sont appropriées pour un enfant/mineur.

**12.2** Digicel vous suggère de profiter des contrôles d'accès offerts par les services de Digicel qui vous permettent, en tant que titulaire du compte DIGICEL, de bloquer l'accès à certains types de contenu que vous jugez inappropriés pour les enfants/mineurs.

**12.3** Digicel vous recommande également de rester vigilant et de superviser l'utilisation par tout mineur des services de Digicel et d'Internet. Les contrôles d'accès fournis par les services de Digicel ne sont donnés qu'à titre indicatif. Ni Digicel ni ses concédants de licence ne peuvent être tenus responsables des contenus auxquels vous ou des enfants/mineurs avez accès, que vous profitez ou non des contrôles d'accès que nous fournissons. En outre, ni Digicel ni ses concédants de licence ne garantissent l'exactitude de ces contrôles d'accès, et vous acceptez de ne pas tenir Digicel responsable de toute perte ou dommage, de quelque nature que ce soit, résultant de l'utilisation de ces contrôles d'accès.

## **13. DROIT APPLICABLE**

**13.1** La loi de la juridiction dans laquelle nous vous fournissons actuellement les services Digicel (ou la juridiction de votre adresse de facturation actuelle ou de votre adresse d'enregistrement actuelle) régira ces conditions.

## **14. CONDITIONS DE LICENCE POUR L'UTILISATEUR FINAL**

**14.1** Si vous vous connectez aux services Digicel en utilisant, téléchargeant ou installant une application ou un autre logiciel que nous avons mis à votre disposition, directement ou par l'intermédiaire de vendeurs (le « logiciel »), votre utilisation du logiciel est soumise aux présentes conditions et à tout contrat de licence d'utilisateur final (« CLUF ») pour le logiciel.

**14.2** Nous (ou pour les logiciels des vendeurs, le vendeur) restons propriétaires du logiciel. Tant que vous respectez les présentes conditions et tout CLUF fourni avec le logiciel, vous bénéficiez d'un droit révocable, non exclusif, non transférable et limité d'installer et d'utiliser le logiciel sur un seul ordinateur ou appareil que vous possédez et contrôlez, ainsi que d'accéder au logiciel et de l'utiliser sur cet appareil. Digicel n'est pas responsable du matériel ou du contenu que vous transmettez, conservez, supprimez, enregistrez ou avec lequel vous jouez en utilisant le logiciel.

**14.3** Vous ne pouvez utiliser le logiciel que dans le strict respect des présentes conditions, du CLUF et des conditions de tout autre accord de Digicel associé à votre appareil. Vous ne pouvez pas : (a) décompiler, désosser, désassembler, tenter de dériver le code source ou décrypter le logiciel ; (b) faire toute modification, adaptation, amélioration, traduction ou travail dérivé du logiciel ; (c) violer toute loi, règle ou règlement en vigueur en relation avec votre accès ou utilisation du logiciel ; (d) supprimer, modifier ou masquer tout avis de propriété (notamment tout avis de droit d'auteur ou de marque déposée) de Digicel ou de ses affiliés, partenaires, cessionnaires, successeurs, fournisseurs ou les concédants de licence du logiciel ; (e) sauf en cas de revente par un revendeur autorisé de Digicel, utiliser le logiciel pour toute activité génératrice de revenus ou entreprise commerciale autre que l'utilisation du logiciel pour participer à nos services ; (f) utiliser le logiciel pour créer un produit, un service ou un logiciel qui est, directement ou indirectement, un concurrent ou, de quelque manière que ce soit, un substitut à tout service, produit ou logiciel offert par Digicel ; (g) utiliser le logiciel pour envoyer des requêtes automatisées à tout site web ou pour envoyer des e-mails commerciaux non sollicités ; ou (h) utiliser toute information ou interface exclusive de Digicel ou toute autre propriété intellectuelle de Digicel dans la conception, le développement, la fabrication, la licence ou la distribution de toute application, accessoire ou appareil pour l'utilisation du logiciel.

## **15. DROITS DE PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE**

### **15.1 IP de Digicel :**

- i. Vous acceptez que le logiciel, les services de Digicel, les produits et l'équipement (« IP DE DIGICEL ») soient protégés par les lois sur les marques déposées, le droit d'auteur, les brevets et la propriété intellectuelle, et/ou les dispositions des traités internationaux.

- ii. Vous acceptez également que le code source et le code objet de l'IP DE DIGICEL, ainsi que le format, les répertoires, les requêtes, les algorithmes, la structure et l'organisation de l'IP DE DIGICEL sont la propriété intellectuelle et les informations exclusives et confidentielles de Digicel et de ses affiliés, cessionnaires, successeurs, concédants de licence et fournisseurs. Sauf mention expresse dans les présentes conditions, aucun droit de propriété intellectuelle sur la propriété intellectuelle de DIGICEL ne vous est accordé par implication, estoppel ou autre théorie juridique, et tous les droits sur la propriété intellectuelle de l'IP DE DIGICEL qui ne sont pas expressément accordés dans les présentes conditions sont par les présentes réservés et conservés par Digicel. Vous n'avez pas non plus de droits de propriété intellectuelle ou autre droit sur les informations que Digicel fournit ou utilise pour offrir les services de Digicel, tels que tout compte DIGICEL ou les numéros de téléphone ou les adresses e-mail qui vous sont attribués.

**15.2 Logiciels tiers :**

- i. L'IP DE DIGICEL PEUT UTILISER OU INCLURE DES LOGICIELS TIERS QUI SONT SOUMIS À DES CONDITIONS DE LICENCE OPEN SOURCE ET DE TIERS (« LOGICIEL TIERS »). VOUS RECONNAISSEZ ET ACCEPTEZ QUE VOTRE DROIT D'UTILISER CES LOGICIELS TIERS DANS LE CADRE DES SERVICES EST SOUMIS ET RÉGI PAR LES CONDITIONS GÉNÉRALES DE LA LICENCE OPEN SOURCE OU DE LA LICENCE DE TIERS APPLICABLE À CES LOGICIELS TIERS, Y COMPRIS, SANS TOUTEFOIS S'Y LIMITER, LES ACCEPTATIONS, CONDITIONS DE LICENCE ET CLAUSES DE NON-RESPONSABILITÉ QUI Y SONT CONTENUES (« AVIS RELATIFS AUX LOGICIELS TIERS ») ET TOUTES LES MODIFICATIONS APPORTÉES AUX AVIS RELATIFS AUX LOGICIELS TIERS QUI ONT ÉTÉ PUBLIÉES. EN CAS DE CONFLIT ENTRE LES PRÉSENTES CONDITIONS ET LES CONDITIONS DE CES LICENCES, LES CONDITIONS DE CES LICENCES RÉGIRONT VOTRE UTILISATION DU LOGICIEL TIERS CONCERNÉ. EN AUCUN CAS, L'APPLICATION OU SES COMPOSANTS NE SERONT CONSIDÉRÉS COMME DES LOGICIELS « OPEN SOURCE » OU « ACCESSIBLES AU PUBLIC » ; VOUS ACCEPTEZ QUE VOTRE UTILISATION DE L'IP DE DIGICEL SOIT SOUMISE AUX CONDITIONS DE TOUS LES AVIS RELATIFS AUX LOGICIELS TIERS.

**15.3 Marques DIGICEL :**

- i. Vous acceptez que les noms de la société et leurs logos, ainsi que tous les noms de produits et de services, les marques de conception et les slogans soient des marques de commerce et de service appartenant à Digicel et utilisées sous licence par Digicel (les « marques DIGICEL »). Vous n'êtes pas autorisé à utiliser les marques DIGICEL dans une publicité ou de toute autre manière commerciale sans le consentement écrit préalable de Digicel, qui peut être refusé avec ou sans raison.

**15.4 INFORMATIONS, CONTENU, SERVICES ET APPLICATIONS FOURNIS PAR DES TIERS**

- i. DIGICEL N'EST PAS UN ÉDITEUR D'INFORMATIONS, D'APPLICATIONS, DE SERVICES OU D'AUTRES CONTENUS DE TIERS ET N'EST PAS RESPONSABLE DES OPINIONS, CONSEILS, DÉCLARATIONS, AUTRES INFORMATIONS, SERVICES OU BIENS FOURNIS PAR DES TIERS. Ni Digicel ni ses fournisseurs de contenu et de services, en fournissant des informations, des services, des applications, du contenu ou des produits, ne peuvent souscrire ou assumer vos risques de quelque manière que ce soit. Vous acceptez d'utiliser les informations, applications, services, contenus ou produits tiers à vos propres risques, pour lesquels Digicel n'est ni responsable ni garante de la sécurité, de la qualité ou de l'adéquation et ne fournit pas de service à la clientèle, de réparations ou d'autres formes d'assistance.
- ii. Les fournisseurs de contenu ou de services tiers peuvent imposer des frais supplémentaires. Toute information que vous fournissez à des tiers est régie par leurs politiques ou conditions.
- iii. Certains services vous permettent d'accéder à des contenus audio et visuels de tiers (« contenus tiers »), de les visualiser, de les écouter, d'interagir avec eux, de les enregistrer et/ou de les conserver. Vous comprenez que Digicel ne garantit ni l'accès ou la disponibilité d'un contenu tiers particulier, ni la durée pendant laquelle un contenu tiers particulier peut rester disponible. Vous comprenez également que le

contenu tiers est le matériel protégé par le droit d'auteur du tiers qui le fournit, qu'il est protégé par le droit d'auteur et d'autres lois en vigueur, et qu'il ne peut pas être reproduit, publié, diffusé, réécrit ou redistribué sans la permission écrite du tiers qui l'a fourni, sauf dans la mesure permise par les dispositions relatives à « l'utilisation équitable » des lois sur le droit d'auteur applicables au pays où Digicel opère ou des dispositions comparables des lois étrangères. Vous acceptez que Digicel n'ait aucune responsabilité envers vous, ou envers toute autre personne qui utilise vos services Digicel, en ce qui concerne un contenu tiers.

- iv. Digicel se réserve le droit, à sa seule discrétion, de restreindre ou de refuser l'accès à tout contenu tiers ou à toute autre information, application, service ou produit de tiers.

## **16. CESSION ET TIERS**

**16.1** Digicel peut céder les présentes conditions ou des parties des présentes conditions à un tiers non affilié sans avoir à demander votre consentement et sans vous en avertir. Vous ne pouvez pas céder les présentes conditions ni les droits ou réclamations légales qui en découlent sans notre autorisation écrite préalable.

**16.2** En cas de cession des présentes conditions par Digicel, toutes les références dans les présentes conditions à « Digicel », « nous », « notre » ou « nos » se rapporteront uniquement au cessionnaire des présentes conditions et non plus à Digicel ou à ses affiliés. À partir de la date d'une cession par Digicel, Digicel ne sera plus votre fournisseur de services et le cessionnaire sera responsable de la fourniture de vos services. Vous reconnaissez et acceptez que Digicel n'aura aucune responsabilité ou obligation envers vous si les présentes conditions sont cédées par Digicel, et votre recours pour toute responsabilité ou obligation sera uniquement limité au cessionnaire des présentes conditions.

**16.3** Sauf indication contraire dans les présentes conditions, toute personne qui utilise ou bénéficie de vos services Digicel n'est pas un tiers bénéficiaire qui peut faire valoir les présentes conditions contre vous, nous ou toute autre personne.

## **17. À PROPOS DES PRÉSENTES CONDITIONS**

**17.1** **Votre capacité à conclure des accords** : En activant, utilisant ou payant tout service de Digicel, ce qui constitue l'acceptation des présentes conditions, vous confirmez que vous avez atteint l'âge de la majorité (tel que déterminé dans votre juridiction respective) et que vous avez la capacité de conclure des accords contraignants.

**17.2** **Modifications des présentes conditions** : À notre seule discrétion, nous pouvons ajouter, modifier ou supprimer tout terme, condition, taux ou frais pour tout service Digicel, à tout moment. Nous vous informerons de tous les changements qui vous sont matériellement défavorables (ceci n'inclut pas les changements de frais ou de surcharges imposés par le gouvernement et qui vous sont transmis ou les changements de taux, de frais ou de frais supplémentaires dans les limites fixées dans les présentes conditions ou dans tout document incorporé aux présentes) par e-mail, encart ou message sur la facture, message texte ou autre message, affichage sur le site web de votre service Digicel, ou toute autre méthode que nous jugerons convenable. Nous pouvons également vous informer des modifications non matérielles à notre seule discrétion. Si vous continuez à utiliser ou à payer les services de Digicel après la date d'entrée en vigueur du changement, cela signifie que vous avez accepté le changement. Si nous vous informons d'un changement matériellement défavorable concernant un service Digicel pendant votre période d'engagement minimale et que vous n'acceptez pas le changement, vous aurez quatorze (14) jours pour annuler le service Digicel sans encourir de frais de résiliation anticipée.

**17.3** **Termes contradictoires** : Les présentes conditions remplacent toute discussion, communication ou accord antérieur entre nous concernant vos services Digicel. En cas de conflit entre les présentes conditions et un CLUF applicable, les présentes conditions prévalent, sauf si le CLUF en dispose autrement. La version anglaise des présentes conditions est la version écrite originale. En cas de conflit avec une version traduite, la version anglaise prévaut.

**17.4** **Divisibilité** : Si l'une des dispositions des présentes conditions est jugée inapplicable, les autres dispositions resteront pleinement en vigueur.

**17.5** **Survie** : Bien que vous ou nous puissions résilier les présentes conditions, certaines d'entre elles, de par leur sens et leur contexte, continueront à s'appliquer après la résiliation. Ces conditions comprennent, sans toutefois s'y limiter,

les dispositions relatives au règlement des litiges, à l'exclusion de garanties, aux limitations de responsabilité, à l'indemnisation et au droit applicable.

**17.6 Intégralité de l'accord :** Ces conditions constituent l'intégralité de notre accord et remplacent tout accord ou arrangement antérieur ou en cours entre nous ou toute entente dans le matériel de marketing ou les déclarations ou promesses des employés ou agents de Digicel.

**17.7 Limites opérationnelles et cas de force majeure :** La capacité de Digicel à vous fournir les services Digicel est sujette à la disponibilité et aux limites opérationnelles de l'équipement requis et des installations associées, notamment les réseaux de tiers que Digicel ne contrôle pas. Vous comprenez et acceptez que des interruptions temporaires ou des retards dans les services de Digicel peuvent se produire et que Digicel n'est pas responsable de ces interruptions ou retards. En outre, Digicel n'est pas responsable des interruptions ou des retards causés par des événements indépendants de sa volonté, tels que la guerre, les actes ou les menaces de terrorisme, les troubles civils, les grèves ou les perturbations professionnelles, les catastrophes naturelles (notamment les incendies, les inondations, les tremblements de terre et les intempéries), les épidémies ou les pandémies, la destruction des installations du réseau ou des infrastructures de transport, ou tout autre événement échappant au contrôle raisonnable de Digicel.

## A. GLOSSAIRE

Les mots en gras dans le présent accord ont le sens particulier suivant :

« **Politiques complémentaires** » signifie qu'en plus des présentes conditions, les services sont soumis à d'autres politiques telles que la politique d'utilisation acceptable. Vous pouvez trouver ces politiques sur le site web de Digicel ou y accéder par les services, tels que mis à jour par nous de temps à autre.

« **Service de module incorporé d'identité d'abonné Digicel (e-SIM)** » désigne et inclut un profil électronique qui sera téléchargé et/ou installé sur votre appareil dans le cadre de l'activation du service. Le service e-SIM peut être utilisé dans le cadre de nos plans prépayés ou postpayés que vous avez souscrits et/ou commandés, y compris tout service nouveau, supplémentaire ou de substitution que nous acceptons de vous fournir à une date ultérieure.

« **Services de téléphonie mobile postpayés de Digicel** » désigne les services inclus dans votre plan de services mobiles Digicel spécifié, qui comprend votre attribution d'utilisation mensuelle et les frais pour les services vocaux, de messagerie et/ou de données.

« **Services de téléphonie mobile prépayés de Digicel** » désigne les services activés après l'achat par le client d'un plan de services actif du marché Digicel.

Services de données mobiles de Digicel

« **Services mobiles de Digicel** » désigne les services mobiles prépayés et postpayés de Digicel auxquels vous avez souscrit et/ou que vous avez commandés, y compris tout service nouveau, supplémentaire ou de substitution que nous acceptons de vous fournir à une date ultérieure.

« **Site web de Digicel** » désigne le site web à l'adresse <https://www.digicelgroup.com/en.html> ou toute autre adresse de site web que nous pourrions vous communiquer.

« **Équipement** » désigne tout équipement de télécommunication ou autre équipement que nous vous fournissons en tant qu'élément essentiel de la prestation des services (y compris les mises à niveau et les remplacements). Cela peut inclure, sans toutefois s'y limiter, tout modem câble, boîtier décodeur, câbles et gaines. Cela n'inclut pas les batteries ou certains accessoires que vous pouvez acheter chez nous, ni aucun équipement que vous pouvez acheter auprès d'un fournisseur recommandé par nous ou d'un autre fournisseur. Il s'agit alors d'un « équipement supplémentaire ».

« **Services e-SIM** » désigne les services de téléphonie vocale et numérique et les services auxiliaires qui vous sont fournis en vertu des présentes conditions.

« **Réseau** » ou « **système de réseau** » désigne le réseau de télécommunications de Digicel.

« **Date de début du service** » désigne la première date à laquelle chaque service est mis à votre disposition ou, si aucune installation n'est requise, la première des deux dates suivantes : la date à laquelle votre service est activé ou sept (7) jours à compter de la date à laquelle vous avez commandé le service auprès de nous.

« **Frais de service** » désigne les frais de services mobiles postpayés et/ou prépayés de Digicel, y compris, sans toutefois s'y limiter, les services auxquels vous avez souscrit et/ou que vous avez commandés, y compris tout service nouveau, supplémentaire ou de substitution que nous acceptons de vous fournir à une date ultérieure.

« **Logiciel** » désigne ce qui suit : (a) toutes les applications liées aux services ou à cet accord, y compris, sans toutefois s'y limiter, tous les codes logiciels, tous les scripts, toutes les interfaces, tous les graphiques, tous les affichages, tous les textes, toutes les documentations et tous les autres composants ; (b) toutes les mises à jour, modifications ou améliorations ; et (c) tous les sites web spécifiques de Digicel ou d'un fournisseur vers lequel le logiciel vous dirige par le biais d'un navigateur.

« **Conditions** » désigne les conditions générales énoncées dans le présent document, les polices complémentaires et toutes les informations figurant dans le formulaire de demande que nous vous demandons de signer.

**ANNEXE 1 : LISTE DES ENTITÉS DE DIGICEL**

ARTICLE 1 : ENTITÉS DIGICEL	ARTICLE 2 : PAYS
Wireless Ventures (Anguilla) Limited	Anguilla
Antigua Wireless Ventures Limited	Antigua-et-Barbuda
Digicel Aruba Holdings B.V	Aruba
Digicel (Barbados) Limited	Barbade
Telecommunications (Bermuda and West Indies) Ltd.	Bermudes
Digicel Suriname N.V.	Suriname
Antilliano Por N.V. T/A Digicel Bonaire	Bonaire
Digicel (BVI) Limited	Îles Vierges britanniques
Digicel (SVG) Limited	Saint-Vincent-et-les-Grenadines
Digicel (Cayman) Limited	Îles Caïmans
Digicel (Trinidad & Tobago) Limited	Trinité-et-Tobago
Curacao Telecom N.V. T/A Digicel Curaçao	Curaçao
Digicel (Dominica) Limited	Dominique
Digicel (Grenada) Limited	Grenade
U-Mobile (Cellular) Inc. T/A Digicel Guyana	Guyane
Digicel (Jamaica) Limited	Jamaïque
Caribbean Cable Communications (Montserrat) Limited	Montserrat
Digicel (St Lucia) Limited	Sainte-Lucie
Digicel St Kitts Wireless Ventures (St. Kitts & Nevis) Limited T/A Digicel St. Kitts & Nevis	Saint-Kitts-et-Nevis
Digicel Turks and Caicos Ltd	Îles Turques et Caïques