

Forfait LIFE No limits
Récapitulatif contractuel
Date : 01/02/2024

- Le présent récapitulatif contractuel énonce les principaux éléments de la présente offre de services, comme l'exige le droit de l'UE⁽¹⁾.
- Il permet de comparer des offres de services.
- Des informations complètes sur le service figurent dans d'autres documents.

Services et équipement

- Forfait disponible sur l'ensemble des zones couvertes par les réseaux Digicel GPRS/ EDGE/ 3G/ 3G+/ 4G/ 4G+ sous réserve de disposer d'un téléphone mobile compatible.
- Offre réservée aux clients résidant ou pouvant justifier d'un lien stable avec la Zone Locale (ci-après « ZL ») : Martinique, Guadeloupe, Guyane, Saint Martin - partie française, Saint Barthélemy).
- Offre accessible en formule bloquée : le compte recharge peut être crédité pour accéder aux services non inclus.
- Offre sans mobile disponible sur le site <https://webstore.digicel.fr/fr/>.

Services

L'offre Forfait LIFE No Limits disponible inclut les services suivants :

	LIFE No Limits
Voix	Illimités⁽²⁾ Depuis ZL vers la ZL, Caraïbe Digicel**, Suriname, Europe et St Marteen Depuis Caraïbe Digicel** vers ZL, St Marteen, Suriname, Europe et Caraïbe Digicel Depuis l'Europe vers ZL et Europe
SMS	Illimités⁽²⁾ Depuis ZL vers la ZL, Caraïbe Digicel**, Suriname, Europe et St Marteen Depuis Caraïbe Digicel** vers ZL, St Marteen, Suriname, Europe et Caraïbe Digicel Depuis l'Europe vers ZL et Europe
Internet mobile	Illimité⁽³⁾ Depuis ZL, Caraïbe Digicel** 5Go⁽⁴⁾ En roaming St Marteen (côté Néerlandais) 55Go⁽⁵⁾ En roaming depuis L'Europe
Bonus inclus	Applications Sportsmax Premium et GoLoud Premium

Politique d'utilisation raisonnable de l'itinérance : l'utilisation des services en itinérance (en-dehors de la ZL) est considérée abusive lorsque, notamment : (i) elle est majoritaire ou exclusive, sur une période d'observation de 4 (quatre) mois, par rapport à l'utilisation des services en ZL ; (ii) elle est très fréquente, voire exclusive, et associée à une inactivité prolongée de la carte SIM ; (iii) elle l'est en série, au moyen de multiples cartes SIM activées par le même client.

(1) Article 102, paragraphe 3, de la directive (UE) 2018/1972 du Parlement européen et du Conseil du 11 décembre 2018 établissant le code des communications électroniques européen (JO L 321 du 17.12.2018, p. 36).

(2) Quota de communications voix et/ou SMS : hors roaming et appels/SMS internationaux (sauf zones incluses), numéros courts, spéciaux et surtaxés.

(3) Sous réserve d'être en zone de couverture sur le réseau Digicel GRPS/EDGE/3G/3G+/4G/4G+ ou sur le réseau des opérateurs partenaires des zones roaming incluses.

(4) Internet 5Go depuis St Marteen. Au delà du volume inclus Internet bloqué. Possibilité de débloquer en achetant une recharge, voir tarification dans le guide des offres.

(5) Au delà des 55Go inclus, facturation du Client à 0,00155€/mo (facturation par Ko).

**CARAÏBE DIGICEL (21 pays) Antigua et Barbuda, Anguilla, Aruba, Barbade, Bermudes, Bonaire, Îles Caïmans, Curaçao, Dominique, El Salvador, Grenade, Guyane, Jamaïque, Montserrat, Panama, Saint-Kitts & Nevis, Sainte-Lucie, Saint-Vincent & les Grenadines, Trinidad & Tobago, Turk & Caïcos, Îles Vierges Britanniques.

Toute communication incluse depuis la Caraïbe Digicel sont soumises à l'obligation d'être localisé sur le réseau Digicel.

Équipement mis à disposition et permettant l'accès aux Services : Carte SIM Digicel incluse à la souscription puis facturée 12 euros en cas de perte ou de vol.

Débits du service internet et voies de recours

- **Débit maximal théorique estimé pour le téléchargement descendant et ascendant pour le service mobile d'accès à Internet :** jusqu'à 7,2 Mb/s sur le réseau 3G, et jusqu'à 150 Mb/s sur le réseau 4G/4G+ dans le cadre des usages autorisés.
- **Voies de recours, en cas d'écart entre les performances réelles et celles indiquées dans le contrat :** (1) demande au Service Client aux coordonnées indiquées dans le présent Récapitulatif Contractuel, puis, à défaut d'un règlement amiable dans les 30 jours à compter de la réception de la demande par le Service Client, (2) réclamation par écrit au Service Consommateurs - BP 72 - 97224 Ducos, puis, à défaut d'un règlement amiable dans les 30 jours à compter de la réception de la demande par le Service Consommateurs, (3) saisine du médiateur de la consommation en ligne depuis la rubrique « Particuliers » du site web de l'ANM Conso (url : <https://www.anmconso.com/>) ou par courrier à l'ANM Conso - 2 rue de Colmar - 94300 Vincennes.

Prix

PRIX MENSUEL DE L'ABONNEMENT AU FORFAIT LIFE NO LIMITS

LIFE No Limits		
	Sans mobile	Avec mobile
Engagement 12 mois	29,99 €	39,99 €

- **Informations sur les tarifs afférents à des services supplémentaires qui ne sont pas inclus dans le prix mensuel :** disponibles sur le site internet www.digicel.fr, dans le Guide des Offres en vigueur.

Durée, renouvellement et résiliation

DURÉE ET RENOUVELLEMENT

- L'offre Forfait LIFE No Limits sans mobile est souscrite pour une durée indéterminée et avec une durée initiale d'engagement de 12 mois.
- Si la durée initiale d'engagement est de 12 mois, l'offre Forfait LIFE No Limits avec mobile est souscrite pour une durée indéterminée et avec une durée initiale d'engagement de 12 mois.

RÉSILIATION

- 10 jours à compter de la réception par Digicel de la lettre recommandée avec accusé de réception (ou plus, sur demande expresse du client).
- Frais de résiliation à la charge du Client : 6,50 €, conformément au Guide des Offres en vigueur
- Si la résiliation intervient pendant le cycle de facturation, dans le cadre d'une offre souscrite sans engagement : remboursement au client par Digicel de la part de son avance sur consommation correspondant à la période écoulée entre la date effective de résiliation et la date de fin de cycle de facturation en cours.

FRAIS EXPOSÉS EN CAS DE RÉSILIATION AVANT LE TERME DE L'ENGAGEMENT :

- **Offre souscrite avec engagement 12 mois :** en sus des frais de résiliation, le Client devra s'acquitter des redevances périodiques restant à courir pour la durée totale du Service souscrit, ces redevances devenant immédiatement exigibles à compter de la résiliation.

Caractéristiques à l'attention des utilisateurs finaux handicapés

- Clients sourds ou malentendants de Digicel peuvent bénéficier des services d'un interprète en Langue des Signes Française (LSF), d'un codeur Langue Parlée Complétée (LPC) ou encore d'un transcritteur de texte pour leurs appels avec des entreprises, organismes ou entre particuliers à raison de 3h/mois, tous les mois, sans surcoût.
- Ce service est disponible du lundi au vendredi de 3h à 14h (4h à 15h pour la Guyane) - Le Samedi de 3h30 à 7h30 (4h30 à 8h30). Pour souscrire, il vous suffit d'envoyer un mail à contact@digicelgroup.fr ou contacter le LiveChat.
- L'application Elioz est disponible sur l'App Store et Google Play.

Autres informations utiles

- Le Contrat de service est constitué des documents suivants : (1) les conditions générales et particulières de service, (2) le formulaire de souscription, (3) les conditions générales de vente en ligne, pour les offres suscrites sur le site <https://webstore.digicel.fr/fr/>, (4) le Guide des Offres Forfaits Grand Public, (5) le récapitulatif contractuel.
- **Service client 7J/7**
- Par téléphone (7h-22h, 8h-23h pour la Guyane) :
 - Au **555** depuis votre mobile (appel gratuit)
 - Au **0 809 100 555** ou **06 96 900 555** (prix d'un appel) depuis un fixe ou un autre mobile
- Par chat avec **Rüby** (24H/24, 7J/7)
- par Livechat avec un agent (7h-22h, 8h-23h pour la Guyane)
- Sur notre site **www.digicel.fr**
- Sur l'application **MyDigicel**, rubrique "Assistance en ligne"