

FORFAITS MOBILE WIZZEE

Digicel Antilles Françaises Guyane

RECAPITULATIF CONTRACTUEL

Oasis Bois Rouge 97224 DUCOS

Date : 03/04/2023

431 416 288 RCS Fort-De-France

- Le présent récapitulatif contractuel énonce les principaux éléments de la présente offre de services, comme l'exige le droit de l'UE¹.
- 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.
- Offres sans mobile disponibles sur le site <https://www.wizze.fr>

- **Services :**

Les offres Forfait Wizze* incluent les services suivants :

	4,99€	8,99€	16,99€	7,99€	11,99€	19,99€
	Depuis la Zone locale : Guadeloupe, Martinique, Guyane, St Martin et St Barthélemy					
Internet mobile ⁽¹⁾	15Go	150Go	200Go	15Go	150Go	200Go
Au-delà	Bloqué rechargeable (voir section « Services payants »)					
Appels ⁽²⁾ vers Zone locale et Europe	1h			Illimités ⁽³⁾		
Au-delà	Bloqué rechargeable (voir section « Services payants »)					
SMS vers Zone locale et Europe	Illimités ⁽³⁾					
	Depuis l'Europe (France hexagonale inclus)⁽⁴⁾					
Internet mobile ⁽¹⁾	en supplément du volume zone locale					
	+9Go	+15Go	+25Go	+9Go	+15Go	+25Go
Au-delà	Bloqué rechargeable (voir section « Services payants »)					
Appels ⁽²⁾ vers Zone locale et Europe	mutualisé avec le volume voix de la zone locale					
SMS vers la Zone locale et l'Europe	Illimités ⁽³⁾					

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).

* Offres soumises à une utilisation privée et non abusive du service. Wizzee se réserve le droit de suspendre le service et de facturer des frais supplémentaires de 2,50€/min pour les appels et de 5€/Mo pour l'internet mobile en cas d'utilisation frauduleuse ou abusive des forfaits.

(1) Usages internet mobile depuis la Zone Locale et l'Europe : Sous réserve d'être en zone de couverture par le réseau Digicel ou le réseau d'un opérateur partenaire en Europe. Au-delà du volume indiqué par mois : usage bloqué, rechargeable en souscrivant un booster data (voir section « Services payants »).

(2) Appels depuis la Zone Locale et l'Europe : Appels vers tous les opérateurs des pays de la zone locale et d'Europe. Les communications voix depuis l'Europe sont décomptées du même volume d'appels que celui inclus depuis la Zone Locale, puis bloquées une fois ce seuil atteint. Les appels vers l'international sont bloqués. Pour émettre des communications vers l'international, il est possible de souscrire à des « boosters voix internationale » (voir section « Services payants »). En dehors de ces zones, possibilité de souscrire à des « pass voyage » voix/SMS ou data (voir section « Services payants »).

(3) Appels et SMS illimités : Hors numéros courts, spéciaux, surtaxés ou internationaux (sauf zones incluses)

(4) Usage interdit en roaming permanent. Les services d'itinérance sont réservés aux seules fins de déplacements ponctuels. Est notamment considéré comme abusif une présence ou un usage exclusif, ou majoritaire, observé sur une période de quatre mois en dehors de la Zone Locale. **Europe** : Allemagne, Autriche, Belgique, Bulgarie, Chypre, Croatie, Espagne, Estonie, Finlande, France Métropolitaine, Grèce, Hongrie, Irlande, Italie, Lettonie, Liechtenstein, Lituanie, Luxembourg, Malte, Norvège, Pays-Bas, Pologne, Portugal, République Tchèque, Roumanie, Royaume-Uni, Slovaquie, Suède

- **Equipement mis à disposition et permettant l'accès aux Services :**

Carte SIM Wizzee facturée 9 euros à l'achat ou en cas de changement.

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.anm-conso.com/>) ou par courrier à l'ANM Conso – 2 rue de Colmar – 94300 Vincennes.

Prix

- **Prix mensuel de l'abonnement aux Forfaits Wizzee**

	Tarif/mois
1h/15Go	4,99€
1h/150Go	8,99€
1h/200Go	16,99€
Appels illimités/15Go	7,99€
Appels illimités/ 150Go	11,99€
Appels illimités/200Go	19,99€

- **Informations sur les tarifs afférents à des services supplémentaires qui ne sont pas inclus dans le prix mensuel**

LES BOOSTERS

Pour un besoin ponctuel, ils sont activés immédiatement après l'achat et valables jusqu'au prochain renouvellement de forfait (à l'exception des Boosters voix internationale, valables 30 jours calendaires, indépendamment du cycle de facturation).

Les Boosters voix

Depuis et vers la Zone locale et l'Europe (dont la métropole)

10min	20min	30min	1h
3€	5€	7€	10€

Les Boosters Data

Depuis la Zone locale et l'Europe (dont la métropole)

Tarif	5€	10€	20€	30€
Internet mobile valable en Zone locale	1Go	5Go	15Go	40Go
Quota d'internet mobile additionnel valable en Europe	+1Go	+5Go	+10Go	+15Go

Décompte des communications par paliers de 1 Ko dès le premier Ko, tout palier commencé est décompté.

Les Boosters voix internationale

depuis la Zone locale vers...

	5min	30min	1h
... ZONE A Caraïbe/Amérique du Nord(*)	3€	10€	15€
... ZONE B Reste du monde 1 (**)	4€	18€	30€
... ZONE C Reste du monde 2 (***)	8€	30€	50€

(*) **ZONE A** Caraïbe/Amérique du Nord : Valables depuis la Zone locale (Martinique, Guadeloupe, Guyane, Iles du Nord) vers les fixes et mobiles des destinations suivantes : Antigua, Barbuda, Aruba, Anguilla, Barbade, Bermudes, Bonaire, Curaçao, Dominique, El Salvador, Grenade, Guyana, Iles Cayman, Iles Vierges Britanniques, Jamaïque, Montserrat, Panama, St Kitts and Nevis, Sainte Lucie, St Vincent and the Grenadines, Trinidad and Tobago, Türk & Caicos, USA, Canada et Porto Rico.

(**) **ZONE B** Reste du monde 1 : Valables depuis la Zone locale (Martinique, Guadeloupe, Guyane, Iles du Nord) vers les fixes et mobiles des destinations suivantes (Reste du monde 1) : Fixes et mobiles Suriname, Haïti, Brésil, République Dominicaine, Chine, St Maarten

(***) **ZONE C** Reste du monde 2 : Valables depuis la Zone locale (Martinique, Guadeloupe, Guyane, Iles du Nord) vers les fixes et mobiles des destinations suivantes (Reste du monde 2) : Afrique du Sud, Algérie, Arabie Saoudite, Argentine, Arménie, Australie, Bahamas, Belize, Biélorussie, Bosnie Herzégovine, Cambodge, Chili, Colombie, Costa Rica, Cote d'Ivoire, Corée du sud, Cuba, Egypte, Emirats Arabe Unis, Equateur, Fidji, Gabon, Gambie, Ghana, Guatemala, Guernesey, Honduras, Hong Kong, Ile de Man, Iles Féroé, Inde, Indonésie, Israël, Japon, Jersey, Kazakhstan, Liban, Macédoine, Madagascar, Maurice, Maroc, Mexique, Nauru, Nicaragua, Nouvelle Calédonie, Nouvelle Zélande, Nigeria, Oman, Ouzbékistan, Pakistan, Papouasie Nouvelle Guinée, Paraguay, Pérou, Philippines, Polynésie française, Qatar, Russie, Samoa, Seychelles, Sierra Leone, Suisse, Thaïlande, Tonga, Turquie, Uruguay, Ukraine, Vanuatu, Venezuela, Vietnam

Le passage en mode « OFF » ou la suspension de la ligne ne prolonge pas la date de validité du booster. La résiliation du forfait entraîne automatiquement la perte des bénéfices liés aux boosters (le crédit disponible est perdu/non remboursé).

Le crédit de communication voix et/ou data non consommé n'est pas reportable après la fin du cycle de facturation et est définitivement perdu.

Le crédit inclus dans les boosters voix et/ou data vient s'ajouter au crédit de communication inclus dans le forfait souscrit.

LES PASS VOYAGE

Ils permettent des communications en dehors de la zone locale et de l'Europe, sont activés immédiatement après l'achat, et valables 20 jours calendaires, indépendamment du cycle de facturation.

Pass Voyage Zone 1 (CARAIBE)

Depuis la Caraïbe :

Fixes et mobiles Antigua, Barbuda, Aruba, Anguilla, Barbade, Bermudes, Bonaire, Curaçao, Dominique, El Salvador, Grenade, Guyana, Iles Cayman, Iles Vierges Britanniques, Jamaïque, Montserrat, Panama, St Kitts & Nevis, Sainte Lucie, St Vincent & les Grenadines, Trinidad & Tobago, Türk & Caicos

Pass Voyage Voix / SMS	1h + 50SMS	2h + 50SMS	
	20€	30€	
Pass Voyage data	1Go	5Go	10Go
	10€	30€	50€

Pass voyage ZONE 2 (AMERIQUE DU NORD, RESTE DU MONDE)

Depuis Amérique du nord, reste du monde :

Fixes et mobiles USA, Canada, Porto Rico, Suriname, Haïti, Brésil, République Dominicaine, St Maarten, Afrique du Sud, Bahamas, Belize, Costa Rica, Cuba, Fidji, Ghana, Guernesey, Honduras, Jersey, Maroc, Monaco, Nauru, Nicaragua, Nigeria, Papouasie-Nouvelle Guinée, Paraguay, Samoa, Sierra Leone, Taiwan, Thaïlande, Tonga, Turquie, Vanuatu

Pass Voyage Voix / SMS	1h + 50SMS	2h + 50SMS	
	30€	40€	
Pass Voyage data	1Go	5Go	10Go
	30€	90€	120€

La résiliation du forfait entraîne automatiquement la suppression des pass voyage (le crédit disponible est perdu/non remboursé).

LA RESERVE NUMEROS SPECIAUX

Les appels/SMS vers des numéros surtaxés nécessitent le rechargement de la « réserve n° spéciaux ». Le montant d'un rechargement doit être compris entre 1€ et 50€. Le rechargement s'effectue par paiement par carte bancaire depuis l'application Wizzee.

Le crédit non consommé dans les 12 mois est perdu. A chaque rechargement, la validité du crédit est prolongée de 12 mois.

La résiliation du forfait entraîne automatiquement la suppression de la réserve n° spéciaux (le crédit disponible dans la réserve est perdu/non remboursé).

	Tarification
N° commençant par 0800 à 0805	Gratuit ⁽¹⁾
N° commençant par 0806 à 0809	Prix d'une communication normale ⁽²⁾ et service gratuit ⁽¹⁾
N° commençant par 081, 082, 089	Prix d'une communication normale ⁽²⁾ + tarification de l'éditeur de service ⁽³⁾
N° en 3XXX (Hors 30XX et 31XX)	
N° en 118XXX et 10XX	
N° en 30XX et 31XX	Gratuit ⁽¹⁾

(1) Service gratuit = appel non surtaxé.

Durée, renouvellement et résiliation

- **Durée et Renouvellement**

Les offres Forfait Wizzee sans mobile sont souscrites pour une durée indéterminée, sans engagement de durée.

- **Résiliation**

- Résiliation possible par courrier, effective 10 jours après réception de la demande : Digicel - Service Client Wizzee, BP 72 Oasis, Quartier Bois Rouge – 97224 DUCOS
- Pour réaliser la portabilité du numéro de mobile Wizzee vers un autre opérateur, numéro RIO nécessaire en composant le *317# depuis le mobile Wizzee

Caractéristiques à l'attention des utilisateurs finaux handicapés

- Les clients sourds ou malentendants de Digicel peuvent bénéficier des services d'un interprète en Langue des Signes Française (LSF), d'un codeur Langa Parlé Complété (LPC) ou encore d'un transcripteur de texte pour leurs appels avec des entreprises, organismes ou entre particuliers à raison de 1h/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) le formulaire de souscription et le mandat de portage, le cas échéant (2) les conditions générales et particulières de service, (3) les conditions générales de vente en ligne, (4) le récapitulatif contractuel (incluant la fiche tarifaire).
- **Service client 7J/7**
 - Par téléphone (7h–22h, 8h-23h pour la Guyane) :
 - o Au 555 depuis votre mobile (appel gratuit)
 - o Au 0 809 100 555 ou 06 96 900 555 (prix d'un appel) depuis un fixe ou un autre mobile
 - Par chat avec Ruby (24H/24, 7J/7) et par Livechat avec un agent (7h–22h, 8h-23h pour la Guyane)
 - Sur notre site www.wizzee.fr
 - Sur l'application Wizzee, rubrique "Assistance en ligne"