



CONDITIONS GENERALES ET PARTICULIERES DE SERVICE

Grand Public en vigueur au 1er avril 2025

Le contrat de service régissant les relations entre DIGICEL, qui exploite la marque WIZZEE, et le Client ayant souscrit à un forfait WIZZEE (ci-après dénommé le « Contrat ») est constitué des documents suivants, mis à la disposition du Client au moment de la souscription au forfait :

- le formulaire de souscription et le mandat de portage, le cas échéant,
- les présentes conditions générales et particulières de service (ci-après dénommées ensemble les « Conditions Générales et Particulières » et individuellement « les Conditions Générales » et « les Conditions Particulières »),
- les Conditions Générales de vente en ligne,
- la fiche d'information standardisée (incluant les fiche tarifaire) du forfait (ci-après « la FIS »).

Dans le cas où l'une des dispositions des présentes Conditions Générales et Particulières serait déclarée contraire aux législations ou réglementations en vigueur, cette disposition sera déclarée non-écrite.

1. OBJET

1.1. WIZZEE fournit un service de radiocommunication publique selon les normes 3G/3G+/4G/4G+ (ci-après dénommé le « Service Principal ») permettant au Client se situant dans la zone couverte par le réseau WIZZEE, d'émettre et de recevoir des communications voix et data au moyen d'une carte SIM/USIM à insérer dans un téléphone mobile compatible. Une carte de couverture du réseau WIZZEE est disponible sur le site web www.monreseauemobile.fr.

Le Service Principal est complété par des services complémentaires qui sont automatiquement accessibles au Client, et des services optionnels offerts ou souscrits au choix du Client. L'ensemble des services offerts par WIZZEE est ci-après dénommé le « Service ».

2. SOUSCRIPTION

La souscription au Service s'effectue en se rendant sur le site web disponible sur l'url www.wizzee.fr (ci-après « le Site ») ou l'Application WIZZEE, disponible sur App Store à partir d'un IOS et Play Store à partir d'un Android (ci-après l'App).

2.1. Conditions de souscription

Le Contrat est conclu sous réserve de :

- La création d'un compte WIZZEE, qui implique la fourniture à WIZZEE de : (i) une carte bancaire valide, (ii) une adresse mail valide permettant au Client de recevoir le code d'authentification pour la création de son compte en ligne, (iii) un numéro de téléphone mobile valide, (iv) une pièce d'identité valide et enfin, (v) une adresse postale en Zone Locale (Martinique, Guadeloupe, Guyane, St-Barthélemy ou St-Martin partie française).
 - L'acceptation par le Client des conditions générales de vente en ligne, des présentes Conditions Générales et Particulières et des fiches tarifaires du service WIZZEE au moment de la souscription de la ligne,
 - L'encaissement effectif par WIZZEE du prix correspondant au Service.
- WIZZEE se réserve le droit de solliciter au Client la production d'un pièce d'identité valide dans l'hypothèse où les informations relatives à celle-ci ont été saisies manuellement par le client, un justificatif de domicile datant de moins de 3 mois justifiant d'une résidence principale en Zone Locale dans l'hypothèse où les plis envoyés au Client à l'adresse indiquée lors de la souscription de ligne sont retournés à WIZZEE. Le Client, à défaut de retourner à WIZZEE sous 8 jours ledit justificatif de domicile, reconnaît qu'il peut ne pas recevoir la carte SIM lui permettant de bénéficier du Service.
- WIZZEE se réserve par ailleurs le droit de refuser la souscription de tout nouveau Contrat :
- pour des motifs légitimes tels que notamment la mauvaise foi du Client, la commission de fraudes ou de tentatives de fraudes à l'encontre de WIZZEE ou DIGICEL (sur la base des informations relevées et conservées par WIZZEE ou DIGICEL),
 - lorsque des dettes nées d'un contrat conclu avec WIZZEE ou DIGICEL ne sont pas intégralement réglées au jour de la demande de souscription.

2.2. Vente à distance

Conformément à l'article L.221-18 du Code de la consommation, le Client dispose d'un délai de (14) quatorze jours pour exercer son droit de rétractation d'un Contrat à distance, à la suite d'un démarchage téléphonique ou d'un Contrat hors établissement, sans avoir à motiver sa décision ni à supporter d'autres coûts que ceux prévus aux articles L.221-23 à L.221-25 du code de la consommation.

Le Client est informé que le droit à rétractation ne peut être exercé si le service a été consommé pleinement avant la fin du délai de rétractation et dont l'exécution a commencé après accord préalable exprès du Client et renoncement à son droit de rétractation. Le délai légal de 14 jours court à compter :

- De l'activation de la SIM, s'agissant de la souscription au Service Principal, ou
- De la souscription au Service.

Le Client exerce son droit de rétractation dans le délai précité et adresse sa demande en utilisant le formulaire de rétractation qui lui est communiqué en même temps que son contrat ou un courrier exprimant sans ambiguïté sa volonté de se rétracter à WIZZEE - Service Clients Digicel, BP 72 Oasis, Quartier Bois Rouge – 97224 DUCOS ou contact@wizzee.fr.

Dans le cas d'un Contrat conclu à distance, à la suite d'un démarchage téléphonique, ou d'un Contrat conclu en ligne sur internet, et dont le Client a demandé l'exécution avant la fin du délai de rétractation, la demande de conservation du numéro prévue à l'article L.44 du code des postes et des communications électroniques adressée durant ce délai à un autre opérateur auprès duquel il souscrit un nouveau contrat entraîne, pour le Client, des obligations de versement à WIZZEE d'un montant correspondant au service fourni dans des conditions identiques à celles prévues à l'article L.221-25 du code de la consommation, sous réserve que le montant corresponde au service fourni jusqu'au portage effectif du numéro. Enfin, WIZZEE est tenue de rembourser les sommes versées dans des conditions identiques à celles prévues à l'article L.221-24 du code de la consommation, sous réserve du délai de remboursement, qui court à compter du portage effectif du numéro. WIZZEE attire l'attention du Client sur le fait qu'une demande de rétractation effectuée après une première demande de portabilité risque de conduire à une interruption de service ainsi qu'à la perte du numéro. L.224-31 du code de la consommation permet dans ce cas au Client de demander à bénéficier d'une nouvelle portabilité du numéro (vers son opérateur initial ou un opérateur tiers), conformément aux dispositions énoncées ci-avant. Cette nouvelle demande de portabilité doit cependant impérativement être effectuée par le Client auprès de l'opérateur initial ou opérateur tiers dans le délai des 14 jours ; à défaut le Client est parfaitement informé que WIZZEE ne retournera pas sa ligne chez son opérateur initial et que celle-ci sera par conséquent résiliée définitivement.

3. DURÉE ET MISE EN SERVICE



3.1. Le Contrat prend effet à la date de mise en service de la ligne, qui correspond au moment où l'activation de la ligne est effective. Il est conclu pour une durée indéterminée.

3.2. Le Client est informé de ce qu'il lui appartient de demander l'activation de la ligne pour accéder au service dans les 30 (trente) jours calendaires qui suivent la commande de la carte SIM. Pour ce faire, il doit se rendre sur l'App et suivre les instructions.

3.3. WIZZEE s'engage à attribuer un numéro d'appel -le cas échéant, le numéro d'appel sélectionné par le Client lors de la souscription de sa ligne-, sous réserve de l'activation de ladite ligne dans le délai indiqué à l'article 3.1 des présentes Conditions Générales. Au-delà de ce délai, le Contrat sera nul et le numéro d'appel attribué et notifié notamment dans l'e-mail de confirmation de la commande sera perdu.

4. CARTE SIM/USIM

4.1. WIZZEE remet une carte SIM/USIM au Client qui lui permet d'accéder au Service. Cette carte reste la propriété insaisissable, inaliénable et incessible de WIZZEE.

4.2. Le Client est seul responsable de l'utilisation et de la conservation de la carte SIM/USIM, laquelle peut être remplacée par WIZZEE pour des raisons techniques ou en cas de fraude, sans délai et sans frais en l'absence de faute du Client.

4.3. La carte SIM/USIM est conçue pour fonctionner dans des terminaux agréés 3G, 3G+, 4G et/ou 4G+, l'utilisation de ces terminaux étant seule conforme à la destination de cette carte. Le Client s'interdit d'intégrer la carte SIM/USIM dans un équipement autre qu'un téléphone mobile.

4.4. A chaque carte SIM/USIM est affecté un code confidentiel d'accès au réseau (code PIN), qu'il appartient au Client d'activer. Il appartient au Client d'assurer la confidentialité de ce code, ce code permettant à ce dernier de se prémunir contre toute utilisation par un tiers de sa carte. Toute communication effectuée à partir de la carte SIM/USIM remise au Client est réputée émaner du Client lui-même. La responsabilité de WIZZEE ne peut être engagée en cas d'utilisation du Service consécutive à la divulgation de ce code. Si le Client compose successivement 3 codes PIN erronés, la délivrance par WIZZEE d'un code de déblocage de la carte SIM/USIM (code PUK) est faite aux frais du Client conformément au Contrat. La manipulation successive de 10 codes erronés entraîne le blocage définitif de la carte SIM/USIM : en ce cas, le Client est invité à suivre la procédure pour vol ou perte de la carte SIM/USIM décrite ci-après.

4.5. Vol, perte de la carte SIM/USIM

En cas de vol ou de perte de la carte SIM/USIM, il est conseillé au Client de se connecter immédiatement sur le Site ou l'App, pour procéder à la suspension de la ligne et à la commande d'une nouvelle carte SIM/USIM. Pour suspendre sa ligne, le Client sélectionne la fonctionnalité « Suspendre ma ligne » depuis la rubrique « Gérer mes lignes » du menu de l'App, laquelle a pour effet de suspendre immédiatement les communications sortantes ainsi que tous les prélèvements périodiques associés au Service. Pour commander une nouvelle carte SIM/USIM, le Client sélectionne la fonctionnalité « Je commande une carte SIM de remplacement » depuis la rubrique « Gérer mes lignes » du menu de l'App. La carte SIM/USIM lui sera facturée dans les conditions définies au Contrat et adressée dans les 5 jours suivant la date de sa commande. En tout état de cause, il est rappelé au Client qu'il lui appartient seul de rétablir le service tant que le Contrat reste en vigueur, c'est-à-dire au plus tard 60 jours après l'échéance du cycle au cours duquel la Ligne a été suspendue. Pour remettre en service sa ligne, le Client, depuis l'App, est invité à (i) activer sa nouvelle carte SIM/USIM selon les modalités définies à l'article 3.2, (ii) sélectionner le mode « On » depuis le tableau de bord, étant précisé qu'il devra sélectionner de nouveau le forfait de son choix si la remise en service est effectuée postérieurement à l'échéance du cycle au cours duquel la ligne a été suspendue –le cas échéant, sa date de cycle sera modifiée en conséquence. Pour bénéficier de son forfait et émettre ou recevoir de nouveau des communications, le Client devra par la suite insérer sa nouvelle carte SIM/USIM dans son terminal.

En cas de vol ou de perte de sa carte SIM/USIM, le crédit de communication dont le Client disposait au moment de ce vol ou de cette perte pourra être reporté sur la nouvelle carte, sous réserve que WIZZEE ait constaté ce crédit au moment de la désactivation de la carte SIM/USIM volée ou perdue et que le Client produise à l'appui de sa demande un procès-verbal de vol ou de perte de la carte SIM/USIM.

5. PRIX DU SERVICE / FACTURATION

5.1. Les tarifs des Forfaits et des services optionnels, ainsi que leurs modalités d'application dont notamment celles qui concernent le décompte des communications et des connexions à Internet, sont définis dans la FIS – fiche tarifaire remise au Client lors de la souscription du Contrat. Ces tarifs sont susceptibles d'évoluer. En cas de hausse du tarif du Service Principal, WIZZEE en informera le Client au moins 1 mois avant son entrée en vigueur. Le Client pourra résilier le Contrat en suspendant sa ligne dans les 4 mois suivant l'entrée en vigueur de la hausse du prix.

5.2. Toute remise en service après interruption, limitation ou suspension du Service consécutive à une faute du Client peut donner lieu à facturation de frais de remise en service. Le montant de ces frais est défini dans la FIS – fiche tarifaire le cas échéant.

5.3. Tous les services inclus dans l'offre étant prépayés, le Client peut obtenir sur simple demande un document unique récapitulant les paiements à venir. Le détail des paiements effectués est disponible depuis le Site ou l'App (rubrique « Paiements » du menu).

5.4. Le Client délègue WIZZEE en paiement des sommes éventuellement dues aux éditeurs de contenus ou d'annuaires au titre de la consultation ou de l'utilisation de leurs services.

5.5. Toute réclamation relative à une facture visant à obtenir restitution du prix des prestations facturées par WIZZEE, adressée plus d'un (1) an au-delà de la date de paiement du Service, est irrecevable pour cause de prescription. La prescription est acquise au profit du Client pour les sommes dues en paiement du Service, lorsque WIZZEE ne les a pas réclamées dans un délai d'un (1) an à compter de la date de leur exigibilité.

6. DONNÉES A CARACTERE PERSONNEL – ANNUAIRE UNIVERSEL

Pour fournir ses services, WIZZEE est amenée à collecter et traiter des données personnelles de ses Clients. WIZZEE s'attache alors à prendre toutes mesures nécessaires pour assurer la protection et à la confidentialité de ces données, conformément aux dispositions de la réglementation européenne applicable et à la loi « Informatique et Libertés » n°78- 17 du 6 janvier 1978 dans sa version en vigueur. Les conditions dans lesquelles ces données sont utilisées, et les droits que les Clients peuvent exercer à cet égard, sont exposées ci- après.

6.1 Type de données

Les catégories de données que WIZZEE collecte et utilise sont les suivantes :

1er avril 2025



- données d'identité et de contact (nom, prénoms, date de naissance, adresse, numéro de téléphone, email,...) ;
- données de facturation et de règlement (moyens de paiement, historiques de paiement, consommations, ...)
- données de suivi de la relation client (prises de contact, correspondances,...);
- données de connexion et d'usages (produits et services utilisés, consommations,...);
- données de localisation.

6.2 Utilisation

Certaines données sont indispensables à la conclusion et à l'exécution du Contrat. Elles sont nécessaires pour :

- la souscription aux forfaits ;
- la fourniture et l'exploitation des services ;
- la gestion de la relation client (ex. : traitement des incidents et réclamations, modifications contractuelles, demandes de portabilité ou de résiliation,...)
- la facturation et l'encaissement des produits et services ;
- la gestion des impayés (qui emporte notamment l'inscription du Client sur un fichier interne des impayés) ;
- la gestion des droits d'accès, de rectification, d'effacement et d'opposition susceptibles d'être exercés par le Client.

WIZZEE utilise également ces données à des fins qui ne sont pas strictement nécessaires à la fourniture des Services, mais dont l'utilisation présente un intérêt légitime. Le traitement de ces données permet :

- d'améliorer les produits et services ;
- de proposer de nouvelles offres ;
- de mettre en place des opérations commerciales (ex. : offres promotionnelles, jeux- concours, loteries publicitaires,...) ;
- d'établir des statistiques, études, sondages et tests produits ;
- de lutter contre la fraude ;
- de réaliser des opérations de prospection commerciale (par voie de SMS, email ou téléphone) ;
- de faciliter les accès aux comptes et outils WIZZEE (ex : identification et authentification).

Certains de ces traitements peuvent nécessiter le recueil du consentement du Client, qu'il peut retirer à tout moment. Ainsi, le Client peut recevoir par courrier ou par téléphone des offres de WIZZEE ou de ses partenaires, ainsi que des courriels pour des services analogues à ceux proposés par WIZZEE, sauf opposition de sa part. Toutefois, WIZZEE recueille l'accord exprès du Client pour lui communiquer par courriel des informations commerciales pour des services sans rapport avec ceux déjà fournis ou transmettre à des partenaires commerciaux à des fins de prospection directe. Le Client peut ensuite s'opposer à tout moment et sans frais à ce transfert et à la réception de ces sollicitations, auprès de WIZZEE.

WIZZEE effectue enfin des traitements en vue d'identifier les Clients, garantir l'intégrité de ses réseaux et services, et répondre aux réquisitions émanant des autorités administratives et judiciaires, en application des obligations légales qui sont les siennes.

En toutes circonstances, WIZZEE s'attache à ne collecter et traiter les données personnelles de ses Clients que pour des motifs déterminés et légitimes.

6.3 Durée de conservation

WIZZEE conserve les données le temps nécessaire à la réalisation des finalités mentionnées ci- dessus. Les données conservées à des fins de prospection le sont pendant une durée de trois ans à compter de la fin de la relation commerciale. Au terme de ce délai, WIZZEE pourra prendre contact avec la personne concernée afin de savoir si elle souhaite continuer à recevoir des sollicitations commerciales. En l'absence de réponse positive et explicite de la personne, les données seront supprimées ou anonymisées.

6.4 Destinataires

Les données collectées sont destinées aux services internes de WIZZEE, mais peuvent être partagées avec des sous- traitants et partenaires faisant notamment partie du Groupe Digicel pour les besoins de la fourniture des services et du suivi de l'activité commerciale. Les données sont alors susceptibles d'être transférées en dehors de l'Union Européenne.

Dans cette hypothèse, WIZZEE prend toute mesure pour garantir le respect par les destinataires de ces données d'un niveau de protection adéquat et équivalent à la réglementation nationale et européenne. Ces sous- traitants et partenaires auront ainsi préalablement signé les clauses contractuelles types de la Commission Européenne, seront soumis à des règles internes contraignantes approuvées par les autorités ou auront adhéré à l'accord Privacy Shield s'agissant de transferts vers les Etats- Unis. WIZZEE peut également être amenée à transmettre les données des Clients aux autorités administratives et judiciaires habilitées, pour répondre à ses obligations légales.

6.5 Droits du Client

Le Client peut à tout moment accéder aux données le concernant et demander leur rectification lorsqu'elles sont inexactes. Il peut en demander la portabilité et en solliciter l'effacement, dans la mesure notamment où cet effacement n'empêche pas l'exécution du Contrat, le respect des obligations légales ou la constatation, l'exercice ou la défense de droits en justice.

Le Client peut également s'opposer au traitement de ses données en raison de sa situation particulière. Au titre de ce droit d'opposition, le Client peut notamment demander à tout moment son inscription sur la liste ivoire de WIZZEE afin de ne pas recevoir de sollicitations commerciales, y compris de WIZZEE. Il peut également demander son inscription aux listes d'opposition aux démarchages téléphoniques directement auprès du service BLOCTEL <http://www.bloctel.gouv.fr/> (cette inscription ne valant pas pour les prestataires avec lesquels le Client possède une relation contractuelle). Le Client peut enfin demander la limitation du traitement de ses données, et donner instruction de communiquer ses données, à son décès, à un tiers qu'il aura préalablement désigné. L'ensemble de ces droits sont exerçables dans les conditions fixées par la législation et la réglementation.

Le Client peut exercer ses droits et contacter le Délégué à la Protection des Données personnelles par mail à contact@wizzee.fr ou par courrier adressé à WIZZEE, Service Clients Digicel, BP 72, 97224 Ducos. Toute demande doit être accompagnée de la copie de justificatif d'identité permettant à WIZZEE de vérifier l'identité du demandeur. Une réponse à la demande dûment formulée sera apportée dans un délai d'un mois à compter de sa réception, sauf circonstances justifiant une prolongation de ce délai de deux mois. Si le Client s'estime non satisfait par les réponses apportées, celui- ci peut porter sa réclamation auprès de la CNIL (Commission Nationale Informatique et Liberté).

Le Client est informé que lorsqu'un appel est émis, le numéro de téléphone du Client apparaît automatiquement sur le téléphone de son interlocuteur si ce dernier dispose du service correspondant. A l'exception des numéros d'urgence, le Client peut supprimer cette fonctionnalité, soit appel par appel lorsque le téléphone inclut cette possibilité, soit totalement, en souscrivant gratuitement au service «Appel Incognito» de WIZZEE. WIZZEE n'est pas responsable de l'utilisation éventuelle du numéro qui pourrait être faite par l'interlocuteur du Client.

6.6 Annuaire universel

Le Client peut demander à faire figurer gratuitement ses coordonnées dans la liste transmise aux éditeurs d'annuaires universels et fournisseurs de service de renseignements universels, aux fins de parution et de diffusion de ces coordonnées via lesdits annuaires et services.

Les informations communiquées peuvent porter sur le numéro de téléphone mobile, le nom, le prénom ou l'initiale du prénom (sauf cas d'homonymie), l'adresse postale, la profession et l'adresse électronique pour les annuaires et services de renseignements électroniques. Le Client peut obtenir gratuitement :

- que son adresse postale n'apparaisse pas de manière complète ;
- qu'il ne soit fait aucune référence à son sexe, sous réserve d'absence d'homonymie ;
- que les données à caractère personnel le concernant ne soient pas utilisées par des tiers dans des opérations de prospection directe soit par voie postale, soit par voie de communications électroniques ;



- que ses coordonnées ne soient pas transmises à des fins de recherche inversée.

Le Client peut modifier à tout moment et gratuitement ses coordonnées en s'adressant au Service Clients de WIZZEE, lequel transmettra ces modifications aux éditeurs d'annuaires et services de renseignements universels pour qu'ils les prennent en compte, sous leur responsabilité exclusive

sauf faute de WIZZEE dans la transmission des données relatives aux Clients.

7. RESPONSABILITÉ DE WIZZEE

7.1. WIZZEE s'engage à tout mettre en œuvre pour assurer la permanence, la continuité et la qualité du Service, dans la zone couverte par son réseau (carte de couverture disponible sur www.monreseauemobile.fr ou www.digicel.fr). WIZZEE s'engage à écouler 90% des communications du Client dans cette zone. Cet engagement de disponibilité s'entend de la possibilité matérielle d'émettre ou de recevoir des communications lorsque le Client se situe en zone couverte et qu'il dispose d'un équipement compatible, allumé, en parfait état de fonctionnement et, le cas échéant, correctement paramétré. Lorsque le Service Principal est interrompu, le délai de rétablissement du Service s'effectue au plus tard dans les deux (2) jours ouvrés suivant la constatation de l'incident par WIZZEE, sauf cas de force majeure ou cas fortuit. En cas de non-respect du niveau de disponibilité de 90% pendant plus de 2 jours consécutifs ou d'interruption du Service Principal pendant plus de 2 jours consécutifs, le Client peut, sauf dans les cas visés aux articles 7.2. et 7.3. et dans les limites définies à l'article 7.4. des présentes, bénéficier d'un dédommagement forfaitaire sous la forme d'un crédit de communication. Ce dédommagement est égal à la part de la mensualité correspondant à la durée totale d'indisponibilité ou d'interruption du Service Principal. A cette fin, le Client doit adresser une demande écrite à WIZZEE à l'adresse mentionnée à l'article 11.2. ci- après, dans les 96 heures suivant l'indisponibilité ou l'interruption du Service Principal. Le crédit de communication de dédommagement est crédité au plus tard dans le mois qui suit la réception par WIZZEE de la demande de dédommagement susvisée. En cas d'indisponibilité ou d'interruption d'un service optionnel pendant plus de deux jours consécutifs, le Client peut, sauf dans les cas visés aux articles 7.2. et 7.3., et dans les limites définies à l'article 7.4. des présentes, bénéficier d'un dédommagement sous la forme d'un avoir égal à la part de la mensualité correspondant à la durée totale d'interruption du service optionnel. Cet avoir est attribué au Client au plus tard dans le mois qui suit la réception par WIZZEE de la demande de dédommagement, laquelle doit être adressée dans les mêmes termes et conditions que ceux définis en cas d'interruption du Service.

7.2. La responsabilité de WIZZEE ne peut pas être engagée en cas :

- de force majeure ;
- de perturbation ou d'indisponibilité du Service due aux aléas de propagation des ondes électromagnétiques ;
- de mauvaise utilisation par le Client du Service ou de la carte SIM/USIM ;
- d'un usage illicite, illégal, contraire aux bonnes mœurs ou à l'ordre public ou portant atteinte aux droits de tiers ;
- d'utilisation du Service consécutive à une faute du Client, telle que notamment la divulgation du code confidentiel mentionné à l'article 4.4 des présentes ou un usage non-conforme à celui pour lequel il a été conçu et commercialisé ;
- d'utilisation du Service par une personne non autorisée, non consécutive à une faute de WIZZEE ;
- d'inadéquation ou de mauvais fonctionnement d'un terminal non fourni par WIZZEE utilisé par le Client avec le Service ;
- de mauvais paramétrage du terminal ou de l'éventuel logiciel d'installation;
- de non-fonctionnement du Service avec un téléphone volé ;
- de messages non sollicités que le Client pourrait recevoir d'un tiers (SPAM) ;
- de prestations et de données fournies par des tiers indépendants auxquelles le Client peut avoir accès et qui, notamment, ne respecteraient pas la réglementation en vigueur ;
- de dommages causés au terminal ou aux données qu'il contient, provoqués par les données circulant sur le réseau et non protégées contre des détournements éventuels ;
- d'une mauvaise utilisation ou de dysfonctionnements du réseau Internet ;
- ou à raison de la fiabilité de transmission des données, des temps d'accès, des éventuelles restrictions d'accès sur des réseaux et/ou services spécifiques connectés au réseau Internet.

7.3. Le Client qui accède au Service accepte l'aléa résultant des performances techniques et des temps de réponse pour consulter, interroger ou transférer des données. A ce titre, le Client déclare accepter notamment les caractéristiques et particularités de l'Internet, dont il reconnaît notamment avoir une parfaite connaissance de la nature, et notamment de son caractère non sécurisé. Il lui appartient ainsi de prendre toutes les mesures appropriées de façon à protéger ses propres données et/ou logiciels contre les risques d'intrusion ou de contamination par des virus, et de procéder aux sauvegardes nécessaires. De même, le Client reconnaît être informé que l'intégrité, l'authentification et la confidentialité des informations, fichiers et données de toute nature qu'il souhaite échanger sur le réseau Internet ne peuvent être garantis sur ce réseau.

7.4. En tout état de cause, dans l'hypothèse où la responsabilité de WIZZEE serait retenue, seuls les dommages directs subis par le Client pourront ouvrir droit à réparation. Les pertes d'exploitation, de chiffres d'affaires et plus généralement les préjudices commerciaux ne sont pas considérés comme des dommages directs pouvant donner lieu à réparation.

8. OBLIGATIONS DU CLIENT

8.1. Le Contrat est conclu en considération de la personne du Client. Sauf accord exprès préalable de WIZZEE, celui-ci s'interdit de céder ou de transmettre à un tiers, sous quelque forme que ce soit, le Contrat ou le bénéfice de l'utilisation de la Carte SIM/USIM (y compris le ou les numéros de téléphone qui y sont associés). Le Client s'interdit de commercialiser le Service auprès d'un tiers, sous quelque forme que ce soit.

8.2. Le Client s'engage à utiliser le Service raisonnablement, et à utiliser l'offre souscrite conformément à l'usage pour lequel elle est commercialisée.

Le Client s'interdit toute utilisation du Service :

- à des fins autres que personnelles et privées ;
- en tant que passerelles de réacheminement de communications ;
- en usage modem, sauf à ce que cet usage soit expressément autorisé ;
- de façon ininterrompue, par le biais notamment d'une numérotation automatique pour l'émission d'appels ou de messages en masse ;
- tout usage qui aurait pour objet ou pour effet de dégrader la qualité de service du réseau.

8.3. Le Client s'interdit toute utilisation anormale ou frauduleuse du Service, et notamment tout agissement qui pourrait mettre en péril la sécurité ou la disponibilité des serveurs ou du réseau de WIZZEE ou de tiers. Le Client s'interdit par exemple la pratique du publipostage sauvage (spamming, bulk e-mail, junk e-mail ou mail bombing) ou l'envoi de messages de nature à entraîner un nombre imposant de réponses.

8.4. WIZZEE se réserve la possibilité de suspendre et/ou de résilier, l'accès au réseau mobile du Client qui contreviendrait aux usages interdits définis au présent article 8 dans les conditions décrites aux articles 9 et 10.5.



8.5. Le Client est informé que les contenus stockés, utilisés, transmis et reçus par lui, notamment à l'occasion d'une connexion à Internet, le sont sous sa seule responsabilité. Par conséquent, le Client assume l'entière responsabilité des opérations qui y sont attachées. Le Client s'interdit de stocker, télécharger ou encore envoyer toute donnée prohibée, illicite, contraire aux bonnes moeurs ou à l'ordre public et y portant atteinte, ou étant susceptible de porter atteinte aux droits de tiers et notamment à leurs droits de propriété intellectuelle.

A cet égard, il est rappelé que l'utilisation de données (informations, logiciels, images, photos...) peut être régie ou protégée par un droit de propriété dont chaque utilisateur, auteur ou diffuseur est responsable. Par application des dispositions de la loi n° 2009-669 du 12 juin 2009, le Client a l'obligation de veiller à ce que son accès à Internet ne fasse pas l'objet d'une utilisation à des fins de reproduction, de représentation, de mise à disposition ou de communication au public d'oeuvres ou d'objets protégés par un droit d'auteur ou par un droit voisin sans l'autorisation des titulaires des droits, lorsqu'elle est requise, sous peine d'engager sa responsabilité civile et/ou pénale.

8.6. Le Client s'engage à prévenir immédiatement WIZZEE, par courrier envoyé à l'adresse mentionnée à l'article 11.2 des présentes, de tout changement de domicile ou de coordonnées bancaires.

9. SUSPENSION ET LIMITATION DU SERVICE

9.1. WIZZEE peut suspendre l'accès au Service, sans préavis et sans que le Client puisse se prévaloir d'une quelconque indemnité :

- en l'absence de régularisation d'un dossier incomplet dans le délai stipulé à l'article 2.1. des présentes, en cas de fausse déclaration ou d'usurpation d'identité ;
- en cas d'utilisation frauduleuse, ou abusive au sens des articles 16 et 17 des présentes, du Service ;
- en cas de revente du Service fourni par WIZZEE et/ou d'utilisation du Service en vue d'acheminer gratuitement ou non les communications d'un tiers vers les abonnés d'opérateurs fixes ou mobiles par l'intermédiaire du réseau exploité par WIZZEE ;
- pour les services internet, dans les cas décrits à l'article 15.5 des présentes.

WIZZEE peut, après avoir contacté le Client et sans que celui-ci puisse se prévaloir d'une quelconque indemnité, limiter l'accès au Service à la seule réception des communications aux Antilles Françaises Guyane :

- en cas de non-respect des obligations prévues aux articles 4.3 et 8 des présentes.

9.2. Suspension par le Client

Le Client peut suspendre lui-même l'accès au Service, sans préavis et sans qu'il ne puisse se prévaloir d'une quelconque indemnité, selon les modalités précisées à l'article 4.5.

9.3. Limitation par le Client : le mode « Off »

9.3.1. Le Client peut limiter lui-même l'accès au Service, sans préavis et sans qu'il ne puisse se prévaloir d'une quelconque indemnité. Pour limiter l'accès au Service, le Client sélectionne la fonctionnalité « Off » depuis le tableau de bord de l'App.

9.3.2. Le Client ne sera redevable d'aucune redevance périodique restant à courir pour la durée totale du Service souscrit, ces redevances devenant immédiatement exigibles si le Client effectue l'une des actions spécifiées à l'article 9.2.4.

9.3.3. Le rechargement du forfait sera suspendu : le Client ne pourra plus émettre de communications, mais il pourra continuer à en recevoir tant que le Contrat reste en vigueur, c'est-à-dire, sans action du Client pour rétablir le service, au plus tard 60 jours après l'échéance du cycle au cours duquel le mode « Off » a été sélectionné.

9.3.4. Pour émettre de nouveau des communications et rétablir les prélèvements périodiques, le Client sélectionne depuis le tableau de bord soit, pendant le cycle au cours duquel le mode « Off » a été sélectionné, le mode « On » ; soit, dans les 60 jours qui suivent l'échéance du cycle au cours duquel le mode « Off » est sélectionné, le nouveau forfait de son choix – le cas échéant, sa date de cycle sera modifiée en conséquence. Le Client est informé de ce que la sélection du mode Off n'entraîne aucune obligation pour WIZZEE de maintenir la commercialisation du forfait ainsi suspendu une fois le cycle en cours échu.

9.3.5. La continuité du Service est assurée par le renouvellement du forfait effectué selon les modalités précisées à l'article 9.2.4 des présentes. Il appartient au Client de veiller à renouveler son forfait pour éviter la résiliation définitive du Service.

10. RÉSILIATION

10.1. A tout moment, le Client peut résilier de plein droit le Contrat.

10.2. Pour ce faire, il adresse sa demande de résiliation en envoyant un courrier expliquant sans ambiguïté son souhait de résiliation à l'adresse WIZZEE – Service Clients Digicel – BP 72 -97224 DUCOS. La résiliation définitive du service sera effective 10 jours après la réception par WIZZEE de la demande de résiliation.

10.3. L224-39 du code de la consommation permet au client de demander que la résiliation prenne effet plus de dix jours après la réception, par le fournisseur, de sa demande de résiliation. Ainsi, le Client peut, à sa convenance, suspendre ou limiter l'accès au Service selon les modalités précisées aux articles 9.2 et 9.3 des présentes. A compter de la suspension ou de la limitation de l'accès au Service par le Client, et sans action de la part pour émettre de nouveau des communications, le Service sera définitivement résilié au terme d'une période de 60 jours qui démarre au terme du cycle au cours duquel le mode « Off » a été sélectionné.

10.4. Pendant et au-delà du cycle initial, le Contrat peut être résilié de plein droit par le Client pour motifs légitimes. Constituent des motifs légitimes les faits suivants :

- force majeure, telle que définie par les Tribunaux français ;
- non-respect par WIZZEE des engagements prévus dans le Contrat ;
- handicap ou maladie rendant impossible l'utilisation du Service ;
- déménagement en dehors de la zone de couverture de la Zone Locale (Martinique, Guadeloupe, Guyane, St-Martin partie française et St-Barthélémy) ;
- difficultés financières ayant entraîné une notification de recevabilité en Commission de Surendettement des Particuliers ;
- chômage faisant suite à un licenciement dans le cadre d'un contrat de travail à durée indéterminée et dont le Client a eu connaissance après la date de souscription du Contrat.

Le Client adressera à WIZZEE sa demande de résiliation par lettre recommandée avec accusé de réception, accompagnée des pièces justificatives. La résiliation prendra effet dans les 10 jours suivant la réception de cette lettre.

10.5. Le Contrat peut être résilié de plein droit par le Client dans les cas suivants :

- refus par son précédent opérateur de faire droit à sa demande de conservation du numéro, ou échec de la procédure de conservation du numéro imputable à WIZZEE dans les conditions de l'article 13.2. des présentes Conditions Générales ;
- si dans le délai de 7 jours à compter de la signature du Contrat, le Client constate que le Service est inaccessible, dans des conditions normales et habituelles d'utilisation, depuis son domicile ou son lieu de travail ;



Dans les délais de 7 jours susvisés, le Client contactera également le Service Clients de WIZZEE afin d'être informé de la procédure de résiliation. Celle-ci prendra effet à compter de la réception par WIZZEE de la demande de résiliation. WIZZEE renonce aux redevances périodiques restant à courir pour la durée totale du Service souscrit ; le Client sera en revanche redevable de toutes les autres sommes qu'il resterait à devoir au jour de prise d'effet de la résiliation.

10.6. Le Contrat peut être résilié de plein droit par WIZZEE, sans que le Client puisse se prévaloir d'une quelconque indemnité :
- à tout moment et sans préavis en cas de retrait ou de suspension de l'autorisation d'exploitation de son réseau accordée à WIZZEE par l'autorité compétente ;
- à partir du 7ème jour suivant la suspension ou la limitation de l'accès au Service prévue à l'article 9.1 des présentes, si leur cause n'a pas disparu à cette date.

10.7. La résiliation des services optionnels (qu'ils soient offerts ou payants) par WIZZEE ou le Client n'entraîne pas la résiliation du Contrat ni droit à une quelconque indemnité.

11. INFORMATION DES CLIENTS ET REGLEMENT DES LITIGES

11.1. Lorsque WIZZEE s'engage à « contacter » ou « informer » le Client, celle-ci remplit son obligation par écrit, par téléphone, par l'assistance en ligne (disponible sur le Site ou l'App) ou, en cas d'impossibilité de joindre le Client, en laissant un message sur le répondeur de son téléphone mobile ou par l'envoi d'un SMS, d'un MMS ou d'un e-mail.

11.2. Tout différend né à l'occasion de l'utilisation des Services fera l'objet d'une tentative de règlement amiable auprès du Service Clients depuis l'assistance en ligne ou par courrier à l'adresse WIZZEE – Service Clients Digicel – BP 72 -97224 DUCOS, par courriel à l'adresse contact@wizzee.fr. Le Service Client fera ses meilleurs efforts pour apporter une réponse satisfaisante au Client, dans le délai de 30 jours à compter de la réception de la requête du Client.

11.3 En cas d'échec du traitement de la réclamation ou si la réponse apportée ne lui apparaît pas pleinement satisfaisante, le Client pourra porter sa réclamation par écrit au Service Consommateur à l'adresse suivante : WIZZEE – SERVICE CONSOMMATEUR – BP 72 - 97224 DUCOS. La demande du Client fera l'objet d'une réponse écrite du Service Consommateur de WIZZEE, par courriel ou courrier, aux coordonnées communiquées par le Client, dans un délai de 30 jours suivant la réception de sa réclamation

11.4 Si la réponse apportée par le Service Consommateur de WIZZEE ne lui apparaît pas satisfaisante, il pourra à l'issue d'un délai d'un mois après avoir contacté le Service Consommateur, saisir le Médiateur en justifiant de son identité et de ses échanges préalables avec le Service Clients et le Service Consommateurs de WIZZEE, en ligne depuis la rubrique "Particuliers" du site web de l'ANM CONSO accessible sur l'url <https://www.anm-conso.com/site/index.php> ou par courrier à ANM CONSO - 62 rue Tiquetonne - 75002 Paris.

12. ACCESSIBILITÉ DU CONTRAT PAR WIZZEE

WIZZEE peut céder, transférer ou apporter à un tiers les droits et obligations nés du Contrat. En cas de modification des conditions contractuelles, l'article « Prix du Service/Facturation » s'appliquera.

13. CONSERVATION DU NUMÉRO / PORTABILITE

13.1. Demande de portage

13.1.1. Portage entrant

Pour conserver un numéro de téléphone mobile (ci-après le « Numéro »), le Client devra effectuer une demande de portage et ainsi fournir à WIZZEE :

- Le numéro de téléphone mobile objet de la demande de portage ;
- Le relevé d'identité opérateur mobile (RIO mobile), accessible par le Client en contactant son opérateur,
- Le mandat de portage mis à sa disposition par WIZZEE dûment complété.

Une fois ces éléments transmis à WIZZEE, WIZZEE confirmera si la demande de portage est recevable ou non. Préalablement, WIZZEE devra informer le Client des conséquences de sa demande de conservation du numéro et des modalités d'acceptation de celle-ci.

13.1.2. Portage sortant

Si le Client souhaite conserver son numéro de téléphone mobile WIZZEE, le Client doit effectuer les opérations décrites au 13.1.1 auprès de l'Opérateur Receveur. Le Client peut solliciter le portage de 3 numéros maximum au sein d'un même département, lequel s'entend exclusivement soit de la Martinique, soit de la Guadeloupe et ses dépendances, soit de la Guyane.

13.2. Modalités de conservation d'un numéro de téléphone mobile chez WIZZEE (portage entrant)

13.2.1. Eligibilité à la conservation du Numéro

A réception de la demande de conservation du Numéro figurant dans le Mandat, WIZZEE demandera à l'opérateur donneur (ci-après « l'Opérateur Donneur ») d'en procéder à l'étude selon les critères ci-dessous :

- la demande de portage comporte le numéro mobile ;
- la demande de portage comporte le numéro RIO mobile correspondant ;
- Le numéro de téléphone de l'abonné est toujours actif au jour du portage.

Si le Client ne remplit pas l'ensemble de ces conditions, WIZZEE l'informerá par tous moyens à sa convenance (SMS, message vocal, courrier, ...) que le portage lui a été refusé par l'Opérateur Donneur, en précisant le motif de ce refus.

Si le Client remplit les conditions d'éligibilité, l'Opérateur Donneur notifie l'éligibilité et la validité de la demande à WIZZEE. WIZZEE informera alors le Client de l'acceptation de sa demande et lui communiquera la date définitive de portage du ou des numéro(s). La date définitive de portage n'est, à ce stade, plus modifiable et correspond à la date de résiliation du contrat par dérogation à l'article 10.1. ci-dessus. Sauf demande dérogatoire du Client au moment de la demande de portage (et dans la limite maximale de 60 jours calendaires), le transfert du numéro de l'Opérateur Donneur à WIZZEE doit s'effectuer dans un délai d'un (1) jour ouvrable à compter de la date de notification par l'Opérateur Donneur de l'éligibilité et la validité de la demande de portage.

Le Client peut être fondé à demander une indemnisation à WIZZEE :

- en cas de retard dans la mise en oeuvre du portage par rapport à la date de portage prévue (qui ne résulte ni de l'inéligibilité de la demande, ni d'un souhait explicite du Client, ni d'une indisponibilité de l'accès),
- en cas d'incapacité à émettre ou recevoir des communications au lendemain du portage,
- en cas de non-prise en compte de la demande de conservation du numéro mobile par WIZZEE.

Cette indemnisation ne pourra toutefois excéder le versement d'un euro (1€) par jour de retard ou d'incapacité.



13.2.2. Transfert du numéro – Effet du contrat

Le Contrat est soumis à la condition suspensive du portage du numéro. Dans l'hypothèse où le portage est refusé par l'Opérateur Donneur ou annulé selon les modalités de l'article 13.2.5. des présentes, le Contrat sera réputé caduc. Dans l'hypothèse où le portage est accepté par l'Opérateur Donneur et non annulé par le Client, le Contrat est réputé avoir pris effet à la date de sa signature.

13.2.3. Résiliation

Le Contrat peut être résilié par le Client conformément aux dispositions de l'article 10.4. des présentes, sous réserve que la demande de résiliation intervienne dans les 7 jours ouvrés à compter de la date de souscription au Contrat.

13.2.4. Frais de portage

Le Client est, le cas échéant, redevable auprès de WIZZEE de frais de portage dont le montant lui sera indiqué lors de la procédure de portage.

13.2.5. Annulation de la demande de portage

Le Client peut annuler sa demande de portage. Pour ce faire et maintenir son numéro et son contrat chez l'Opérateur Donneur, il lui appartient de ne pas procéder à l'activation de la ligne concernée par le portage du numéro d'appel.

13.2.6. Code de déverrouillage du téléphone

Si le Client souhaite utiliser le téléphone mobile de l'Opérateur Donneur avec une carte SIM/USIM WIZZEE, il est nécessaire de supprimer la protection du téléphone permettant de protéger le Client contre le vol, consistant en un verrouillage spécial interdisant l'utilisation du téléphone avec une carte SIM/USIM autre que celle(s) remise(s) par l'Opérateur Donneur. Cette protection peut être supprimée sans frais six (6) mois après la date de signature du Contrat. Pour cela, le Client doit appeler le Service Clients de l'Opérateur Donneur afin de se faire communiquer la procédure de déverrouillage à suivre.

13.3. Modalités de conservation d'un numéro de téléphone mobile de WIZZEE (portage sortant)

13.3.1. Demande de conservation et résiliation du Contrat

Pour conserver chez un nouvel opérateur de téléphonie mobile (ci-après «l'Opérateur Receveur») un Numéro associé à une carte SIM/USIM WIZZEE (ci-après le Numéro»), le Client doit résilier le Contrat associé au Numéro au moyen d'une demande de portage dûment effectuée auprès de l'Opérateur Receveur, qui lui-même procèdera à la transmission de la demande auprès de WIZZEE.

13.3.2. Redevances périodiques

En cas de résiliation du Contrat, le Client est immédiatement redevable des redevances périodiques restant à courir pour la durée totale du Service souscrit.

13.3.3. Annulation de la demande de conservation du Numéro

En cas de résiliation du Contrat par WIZZEE avant la date de transfert du Numéro, la demande de conservation du Numéro sera annulée.

13.4. Responsabilité

WIZZEE n'est pas responsable des incidents de portabilité du Numéro intervenant chez un opérateur tiers, ou résultant d'une faute imputable au Client. Le Client doit notamment veiller à ce que le Numéro soit actif chez l'Opérateur Donneur jusqu'à la date du transfert du Numéro vers WIZZEE.

14. SERVICES OPTIONNELS

La compatibilité entre les services optionnels est précisée dans la FIS- fiche tarifaire. Le Client souhaitant connaître la disponibilité des services optionnels à l'étranger peut obtenir ces informations auprès du Service Clients.

Sauf offre spécifique, les services optionnels sont souscrits pour une durée indéterminée avec, le cas échéant, une période initiale d'engagement définie dans la FIS - fiche tarifaire. En cas de hausse du prix ou de cessation d'un service optionnel, WIZZEE en informera le Client au moins 1 mois avant son entrée en vigueur. Le Client pourra résilier le service optionnel dans les 4 mois suivant l'entrée en vigueur de la hausse du prix. En cas de résiliation du Contrat par WIZZEE dans les cas énumérés à l'article 10.5., les sommes dues comprennent également les redevances périodiques restant à courir au titre du service optionnel.

15. ACCES WAP ET WEB

15.1. Le Client peut accéder au WAP et au WEB sur les réseaux 3G, 3G+, 4G et/ou 4G+ selon le forfait souscrit, sous réserve de compatibilité du terminal et dans les limites des zones de couvertures des réseaux de Martinique, Guadeloupe, Guyane, Saint Martin partie française et Saint Barthélémy. Les conditions d'accès, d'utilisation et tarifaires de ces services sont définies dans la FIS - fiche tarifaire et les documents commerciaux afférents. WIZZEE informe sa clientèle que le réseau 4G/4G+ est en cours de déploiement et que son usage peut donc ne pas être optimal. L'évolution du réseau peut être consultée sur le site www.WIZZEE.fr.

15.2. Lorsque le Client dispose d'un terminal 4G/4G+ paramétré sur le réseau 4G/4G+ de WIZZEE, les communications WAP et WEB sont initiées prioritairement sur ce réseau. En cas d'indisponibilité du réseau 4G/4G+ de WIZZEE pour quelque cause que ce soit, ces communications sont automatiquement initiées sur les technologies inférieures selon la disponibilité de ces dernières. Lorsque le Client dispose d'un terminal 3G/3G+ paramétré sur le réseau 3G/3G+ de WIZZEE, les communications WAP et WEB sont initiées prioritairement sur ce réseau.

15.3 Les réseaux 3G/3G+ et 4G/4G+ de WIZZEE étant mutualisés entre tous les Clients de WIZZEE, la bande passante indiquée dans la documentation établie et mise à jour par WIZZEE est une bande passante de référence en réception (voie descendante). La bande passante disponible peut différer de la bande passante de référence, notamment selon le nombre de Clients connectés à un même instant et leur usage du réseau. Par ailleurs, le débit maximum peut varier en fonction des spécificités techniques du terminal du Client, de sa situation géographique lors de la connexion au réseau, du fait qu'il soit ou non en cours de déplacement, des obstacles existants entre le réseau et son terminal mobile ou encore de l'usage simultané de services. En conséquence, les débits maximum indiqués ne sont pas des débits garantis mais des valeurs maximales pouvant être atteintes. Le Client s'engage à adopter un comportement raisonnable lorsqu'il accède et communique sur le réseau de WIZZEE, tout usage en continu étant susceptible de constituer une gêne pour les autres usagers du réseau et des services. L'usage raisonnable tel qu'entendu au sens des présentes est défini dans les Conditions Particulières de chaque offre susceptible d'être concernée. Le débit proposé est un débit maximum jusqu'à 7,2 Mb/s sur le réseau 3G/3G+ et 150 Mb/s sur le réseau 4G/4G+, dans le cadre des usages autorisés.

15.4 Les services WAP et WEB, référencés ou non, sont mis en ligne sous la seule responsabilité de leur éditeur et aux conditions fixées par celui-ci sur son site. Toute réclamation doit être adressée à l'éditeur. Concernant les éditeurs référencés, leurs coordonnées sont disponibles à partir de la page d'accueil de leur site. Les services référencés sont facturés par WIZZEE au prix et selon les modalités définies dans la FIS – fiche tarifaire en vigueur.

15.5. Le Client est expressément informé que WIZZEE pourra prendre toutes mesures de gestion de trafic, allant au-delà des mesures raisonnables et usuellement appliquées, tenant notamment à la limitation du débit ou la limitation de l'accès à certains contenus ou services, pour les besoins nécessaires à :

- la conformité au droit national et de l'Union Européenne en vigueur ou/ et à une décision de justice ;



- la protection de l'intégrité et la sécurité du réseau ;
- la prévention d'une congestion imminente du réseau, et l'atténuation des effets d'une congestion exceptionnelle ou temporaire, quelle que soit la source de cette congestion. Le Client s'interdit en conséquence toute utilisation frauduleuse, abusive ou excessive de l'internet mobile pouvant perturber la disponibilité du réseau.

16. LE SERVICE VOYAGE

16.1. Le Service Voyage est le service permettant au Client d'émettre et de recevoir des communications depuis et vers la France métropolitaine et l'étranger lors de déplacements ponctuels (situation de « roaming » ou d'itinérance internationale ». Les services d'itinérance internationale sont réservés à des déplacements ponctuels en dehors de la Zone Locale (Martinique, Guadeloupe, Guyane Saint-Martin partie française et St-Barthélemy). Toute communication émise depuis un territoire autre que la Zone Locale est un service d'itinérance fonctionnant depuis les réseaux d'opérateurs tiers avec lesquels WIZZEE a passé des accords d'itinérance.

16.2. Les conditions d'accès au Service Voyage, ses conditions d'utilisation, la liste des pays permettant la fourniture du Service Voyage et les tarifs des communications reçues et émises en France métropolitaine et à l'international, sont définis dans la FIS –fiche tarifaire.

16.3. Le Service Voyage n'est pas accessible en cas d'incidents de paiement.

16.4. Le transfert des données personnelles du Client, leur stockage et leur traitement éventuel sont soumis aux lois et règlements en vigueur dans le pays du réseau auquel le Client se connecte.

16.5. La consultation du répondeur étant généralement payante à l'étranger, WIZZEE, dans les cas visés aux articles 11.1. des Conditions Générales, remboursera au Client la durée de consultation du message laissé par WIZZEE sur demande auprès du Service Clients.

16.6. Le Client s'interdit toute utilisation abusive des services d'itinérance. Est notamment considéré comme abusif à ce titre : une consommation ou une présence en dehors de la Zone Locale, exclusive, ou majoritaire par rapport à la consommation ou à la présence du Client en Zone Locale, pendant une période d'observation de quatre (4) mois ; l'inactivité prolongée d'une carte SIM donnée, associée à une utilisation en dehors de la Zone Locale très fréquente, voire exclusive; l'activation et l'utilisation en série de multiples cartes SIM par le même client en dehors de la Zone Locale.

En cas de suspicion d'un usage des services d'itinérance sans rapport avec des déplacements ponctuels, WIZZEE se réserve le droit de demander au Client tout document justifiant de sa résidence principale au sein de la Zone Locale ou de liens stables avec la Zone Locale (ex: contrat de travail d'un emploi non temporaire et à temps complet ou certificat d'étude d'un enseignement à temps complet, en Zone Locale). En absence de justificatifs, WIZZEE se réserve le droit de suspendre le service ou d'appliquer une surcharge à l'utilisation des services d'itinérance, telle que définies dans la FIS – fiche tarifaire en vigueur, et sur le site internet de WIZZEE.fr rubrique roaming. En cas d'utilisation abusive des services d'itinérance, WIZZEE se réserve le droit de facturer toute communication abusive, dans les conditions définies dans la FIS – fiche tarifaire en vigueur et sur le site WIZZEE.fr, étant précisé que la facturation de surcharges éventuelles sera effective 15 jours après en avoir informé le Client sauf si le Client justifie du caractère raisonnable et non abusif des Services d'itinérance et qu'il cesse l'utilisation abusive de ces services. En cas d'usage frauduleux des services d'itinérance (notamment l'activation et l'utilisation en série de multiples cartes SIM par le même client en dehors de la Zone Locale, ou la revente de carte SIM ou du Service WIZZEE), WIZZEE se réserve le droit de suspendre et de résilier le service dans les conditions des articles 11 et 12 des présentes Conditions Générales.

17. LES OFFRES « COMMUNICATIONS ILLIMITÉES »

17.1. Certains forfaits commercialisés par WIZZEE incluent, dans le Forfait, un nombre illimité de (appels, sms ou internet, en fonction de l'offre souscrite) dans certaines plages horaires et/ou vers certaines destinations, et/ou sont réservées aux communications émises vers les lignes souscrites auprès de WIZZEE. Le contenu, les conditions d'utilisation et les tarifs de ces forfaits sont définis dans la FIS - fiche tarifaire.

17.2. Les communications illimitées s'entendent de communications émises entre deux individus (et personnelles pour l'internet mobile) et depuis la Zone Locale telle que définie dans la FIS - fiche tarifaire, sauf conditions spécifiques applicables à certaines offres.

17.3. Lorsque les communications illimitées sont possibles sur une plage horaire déterminée, ces communications doivent être commencées et terminées dans la plage spécifiée. Lorsque des communications sont commencées dans une telle plage horaire et poursuivies au-delà de celle-ci, toutes les communications passées au-delà de la plage horaire sont facturées et décomptées du Forfait.

17.4. Afin notamment de permettre à l'ensemble des Clients d'accéder au réseau dans des conditions optimales et d'écarter la fraude, le Client s'interdit, outre les usages prohibés à l'article 8 des présentes, toute utilisation abusive des Offres « communications illimitées ».

Sont considérés comme abusifs au sens des présentes : (i) tout appel dont la durée excède 2 heures consécutives ; (ii) la transmission de plus de 2500 SMS par mois. (iii) Toute utilisation des services d'itinérance (c'est-à-dire en dehors de la Zone Locale : Martinique, Guadeloupe, Guyane, Saint Martin partie française et Saint-Barthélemy) à des fins autres que des déplacements ponctuels. Est notamment considéré comme abusif à ce titre : une consommation ou une présence en dehors de la Zone Locale, exclusive, ou majoritaire par rapport à la consommation ou à la présence du Client en Zone Locale, pendant une période d'observation de quatre (4) mois ; l'inactivité prolongée d'une carte SIM donnée, associée à une utilisation en dehors de la Zone Locale très fréquente, voire exclusive; l'activation et l'utilisation en série de multiples cartes SIM par le même client en dehors de la Zone Locale. WIZZEE se réserve le droit de demander au Client tout document justifiant de sa résidence principale au sein de la Zone Locale ou de liens stables avec la Zone Locale (ex: contrat de travail d'un emploi non temporaire et à temps complet ou certificat d'étude d'un enseignement à temps complet, en Zone Locale). En absence de justificatifs, WIZZEE se réserve le droit de suspendre le service ou d'appliquer une surcharge à l'utilisation des services d'itinérance, telle que définies dans la FIS – fiche tarifaire en vigueur et sur le site internet de WIZZEE.fr rubrique roaming. (iv) tout usage répété de l'internet mobile ayant pour objet ou pour effet de dégrader la qualité de service du réseau, notamment en raison d'un usage fortement consommateur ou répété de bande passante de nature à saturer le réseau sur une zone donnée.

En cas de dépassement des limites fixées aux (i) et (ii) et (iii) et (iv), WIZZEE se réserve le droit de facturer toute communication abusive, dans les conditions définies dans la FIS – fiche tarifaire en vigueur et sur le site WIZZEE.fr, étant précisé qu'en cas d'atteinte aux limites définies au (iii), la facturation de surcharges éventuelles sera effective 15 jours après en avoir informé le Client sauf si le Client justifie du caractère raisonnable et non abusif des Services d'itinérance et qu'il cesse l'utilisation abusive de ces services.

17.5. En cas d'abus au sens de l'article 17.4. (à l'exclusion du point (iii) et sauf cas de fraude) ci-dessus, WIZZEE peut en outre, après avoir contacté le Client, suspendre le Service, puis résilier de plein droit le Contrat à partir du 7ème jour suivant la suspension. Dans ce dernier cas, les sommes dues par le Client sont alors immédiatement exigibles et comprennent les redevances restant à courir.

18. DROIT APPLICABLE - ATTRIBUTION DE JURIDICTION

Le Contrat est soumis au droit français. En cas de litige relatif à l'interprétation ou l'exécution du Contrat, compétence exclusive est attribuée au



Tribunal de Commerce de Fort de France, sauf en cas de litige avec les non-commerçants, pour lesquels les règles de compétence légales s'appliquent.

CONDITIONS PARTICULIERES FORFAIT Grand Public en vigueur au 1er avril 2025

Les présentes Conditions Particulières complètent les Conditions Générales de Service Forfait Grand Public (ci-après dénommées les « Conditions Particulières »). Sauf disposition expresse au sein de la FIS - fiche tarifaire, les forfaits WIZZEE, sont accessibles en formule bloquée, sans mobile.

I - CONDITIONS PARTICULIERES SERVICE FORFAIT BLOQUE

1. Contenu

Le contenu du Service est décrit dans la FIS – fiche tarifaire.

2. Fonctionnement

2.1 Le Service Forfait Bloqué comprend de manière indissociable :

- un Compte Principal sur lequel est crédité à chaque période de facturation et automatiquement un crédit forfaitaire de communications (dénommé « Compte Principal ») utilisable pour la période suivante. Le crédit du Compte Principal non consommé à l'issue de la période en cours est perdu ;
- un Compte Recharge permettant au Client d'émettre des communications aux prix et conditions définis dans la FIS - fiche tarifaire en vigueur, lorsque le crédit de son Compte Principal est épuisé. A cet effet, le Client crédite son Compte Recharge d'un crédit forfaitaire de communications ; il peut le faire à tout moment en achetant un booster, selon les modes de rechargement précisés dans l'App. Le solde du Compte Recharge éventuel existant en fin de période n'est pas reportable sur le cycle de facturation suivant.

2.2 Pour émettre des communications, le crédit du Compte Principal du Client ou, quand celui-ci est épuisé, celui de son Compte Recharge, doit toujours être supérieur au seuil indiqué à la FIS – fiche tarifaire. Il appartient donc au Client de s'assurer qu'il dispose d'un crédit de communication suffisant pour éviter toute interruption de communication. Il peut le faire à tout moment en consultant le tableau de bord depuis l'App. En outre, WIZZEE peut contacter le Client au moyen de messages vocaux ou SMS, lorsque le crédit de communication du Compte Principal ou du Compte Recharge est bientôt épuisé.

3. Prix et paiement du Service

3.1 Le prix du Service est défini dans la FIS - fiche tarifaire en vigueur au moment de la souscription à l'offre. Ce prix est susceptible d'évoluer dans les conditions prévues à l'article 6.1. des Conditions Générales.

3.2 En souscrivant au Service, le Client donne mandat à WIZZEE pour prélever d'avance, sur sa carte bancaire, le montant du prix du Service et éventuellement des services optionnels choisis. Notamment dans le cas visé à l'article 16 des Conditions Générales, et compte tenu du délai entre la date à laquelle les communications voix et data sont reçues et émises depuis la France métropolitaine ou les autres destinations ouvertes à l'itinérance internationale (« roaming ») et la date à laquelle WIZZEE est en mesure de les décompter, le Client est susceptible de dépasser son crédit forfaitaire de communication. Si le montant du crédit est insuffisant, les communications en dépassement seront décomptées des éventuels montants rechargés par le Client et/ou, en cas d'insuffisance de ces derniers, facturées au Client qui accepte de régler ces montants par prélèvement sur sa carte bancaire.

3.3 WIZZEE met à la disposition du Client sur l'App un suivi des consommations qui lui permet de connaître à tout moment le crédit disponible sur son Compte Recharge et le nombre de minutes restantes sur son Compte Principal.

3.4 En cas d'incident de paiement imputable au Client, WIZZEE pourra notamment appliquer les dispositions prévues aux articles 9 et 10 des Conditions Générales.

II - CONDITIONS PARTICULIERES « Boosters Voix et/ou Data »

1. Descriptif

L'Option Boosters Voix et/ou Data est une offre permettant de bénéficier d'un volume de communications voix et/ou data. Ce volume ne peut être utilisé que depuis la Zone Locale et l'Europe -et vers la Zone Locale et l'Europe pour le booster Voix, telle que définie dans la FIS - fiche tarifaire. En dehors de cette Zone, le Client peut effectuer des communications voix et/ou data s'il souscrit à des « Pass Voyage ».

2. Conditions de souscription

L'Option Boosters Voix et/ou Data peut être souscrite en complément du forfait WIZZEE. Cette souscription peut être effectuée depuis le tableau de bord en sélectionnant la fonctionnalité « Booster mon forfait ». Ces conditions de souscription peuvent être amenées à évoluer.

3. Prix et facturation

Les tarifs de l'Option Boosters Voix et/ou Data sont précisés dans la FIS – fiche tarifaire. Le prix de l'Option est facturé en supplément de l'abonnement principal, par prélèvement immédiat sur la carte bancaire enregistrée sur le compte client.

4. Fonctionnement

Le volume de voix et/ou Data non consommé au terme du cycle lors duquel il a été souscrit n'est pas reporté sur le cycle suivant. Le volume non consommé est donc perdu. Le volume de communications consommé peut être consulté à tout moment depuis le tableau de bord de l'App.

Les communications voix sont décomptées à la seconde dès la première seconde. A épuisement du volume de voix, le Client n'a plus la possibilité d'émettre des communications voix. Pour pouvoir émettre à nouveau des communications voix, le Client peut de nouveau souscrire à un booster voix.

Les communications data sont décomptées par palier de 10 kilo octets dès le premier kilo octet. A épuisement du volume de Data, le Client n'a plus la possibilité d'émettre des communications data. Pour pouvoir émettre à nouveau des communications data, le Client peut de nouveau souscrire à un booster data.

5. Durée de validité

L'Option est souscrite pour une durée déterminée qui démarre à la souscription de l'option sous réserve de son parfait paiement et s'arrête au terme du cycle au cours duquel l'option est souscrite

6. Conditions d'utilisation

Le volume de voix et/ou data souscrit ne peut plus être utilisé à compter de la suspension de la ligne par application des dispositions des articles 9.1, 9.2 ou 9.3 des Conditions Générales.

III - CONDITIONS PARTICULIERES « BOOSTER VOIX INTERNATIONALE » (appels vers l'étranger)

1. Descriptif

1er avril 2025



L'Option Booster voix internationale est une offre permettant de bénéficier d'un volume de communications voix depuis la Zone Locale vers l'international, dans la Zone sélectionnée lors de la souscription, telle que définie dans la FIS - fiche tarifaire. En dehors de cette Zone, le Client peut effectuer des communications voix s'il souscrit à des « Pass Voyage ».

2. Conditions de souscription

L'Option Booster voix internationale peut être souscrite en complément du forfait WIZZEE. Cette souscription peut être effectuée depuis le tableau de bord en sélectionnant la fonctionnalité « International ou n° spéciaux », puis « Appeler vers l'étranger », et enfin le pays vers lequel le Client souhaite communiquer. Ces conditions de souscription peuvent être amenées à évoluer.

3. Prix et facturation

Les tarifs de l'Option Booster voix internationale sont précisés dans la FIS – fiche tarifaire. Le prix de l'Option est facturé en supplément de l'abonnement principal, par prélèvement immédiat sur la carte bancaire enregistrée sur le compte client.

4. Fonctionnement

Le volume de voix non consommé au terme de la durée de validité du Booster voix internationale est perdu. Le volume de communications consommé peut être consulté à tout moment depuis le tableau de bord de l'App.

Les communications voix sont décomptées à la seconde dès la première seconde. A épuisement du volume de voix, le Client n'a plus la possibilité d'émettre des communications voix. Pour pouvoir émettre à nouveau des communications voix, le Client peut de nouveau souscrire à un booster voix.

5. Durée de validité

L'Option est souscrite pour une durée déterminée de trente jours calendaires à compter de la souscription de l'option sous réserve de son parfait paiement.

6. Conditions d'utilisation

Le volume de voix souscrit ne peut plus être utilisé à compter de la suspension de la ligne par application des dispositions des articles 9.1 ou 9.2 des Conditions Générales.

IV - CONDITIONS PARTICULIERES « PASS VOYAGE »

1. Descriptif

L'Option Pass Voyage est une offre permettant de bénéficier d'un volume de communications voix et/ou data depuis la Zone sélectionnée par le Client lors de la souscription vers cette même zone et vers la Zone Locale, telle que définie dans la FIS - fiche tarifaire.

2. Conditions de souscription

L'Option Pass Voyage peut être souscrite en complément du forfait WIZZEE. Cette souscription peut être effectuée depuis le tableau de bord en sélectionnant la fonctionnalité « International ou n° spéciaux », puis « Voyager », et enfin le pays depuis et vers lequel le Client souhaite communiquer. Ces conditions de souscription peuvent être amenées à évoluer.

3. Prix et facturation

Les tarifs de l'Option Pass Voyage sont précisés dans la FIS – fiche tarifaire. Le prix de l'Option est facturé en supplément de l'abonnement principal, par prélèvement immédiat sur la carte bancaire enregistrée sur le compte client.

4. Fonctionnement

Le volume de voix et/ou data non consommé au terme de la durée de validité du Pass Voyage est perdu. Le volume de communications consommé peut être consulté à tout moment depuis le tableau de bord de l'App.

Les communications voix sont décomptées à la seconde dès la première seconde. A épuisement du volume de voix, le Client n'a plus la possibilité d'émettre des communications voix. Pour pouvoir émettre à nouveau des communications voix, le Client peut de nouveau souscrire à un Pass Voyage. Les communications data sont décomptées par palier de 10 kilo octets dès le premier kilo octet. A épuisement du volume de Data, le Client n'a plus la possibilité d'émettre des communications data. Pour pouvoir émettre à nouveau des communications data, le Client peut de nouveau souscrire à un Pass Voyage.

5. Durée de validité

L'Option est souscrite pour une durée déterminée de vingt jours calendaires à compter de la souscription de l'option sous réserve de son parfait paiement.

6. Conditions d'utilisation

Le volume de voix et/ou data souscrit ne peut plus être utilisé à compter de la suspension de la ligne par application des dispositions des articles 9.1 ou 9.2 des Conditions Générales.

V - CONDITIONS PARTICULIERES « NUMEROS COURTS OU SPECIAUX »



L'Option Numéros courts ou spéciaux est une offre permettant de bénéficier d'un volume de communications voix et/ou sms depuis la Zone Locale, telle que définie dans la FIS - fiche tarifaire, vers les numéros courts, spéciaux et/ou surtaxés.

2. Conditions de souscription

L'Option Numéros courts ou spéciaux peut être souscrite en complément du forfait WIZZEE. Cette souscription peut être effectuée depuis le tableau de bord en sélectionnant la fonctionnalité « International ou n° spéciaux », puis « Réserve n° spéciaux », et enfin en indiquant le montant en euros du volume de communications voix et/ou data vers les numéros courts, spéciaux et/ou surtaxés dont le Client souhaite disposer.

3. Prix et facturation

Le prix de l'Option est facturé en supplément de l'abonnement principal, par prélèvement immédiat sur la carte bancaire enregistrée sur le compte client.

4. Fonctionnement

Le volume de voix et/ou sms non consommé au terme de la durée de validité de l'Option Numéros courts ou spéciaux est perdu. Le volume de communications consommé peut être consulté à tout moment depuis le tableau de bord de l'App.

5. Durée de validité

L'Option est souscrite pour une durée déterminée de douze mois à compter de la souscription de l'option sous réserve de son parfait paiement.

6. Conditions d'utilisation

Le volume de voix et/ou sms souscrit ne peut plus être utilisé à compter de la suspension de la ligne par application des dispositions des articles 9.1 ou 9.2 des Conditions Générales.

VI - CONDITIONS PARTICULIERES « LE WALLET »

1. L'Option Le Wallet est une offre de service disponible depuis le compte client WIZZEE qui permet au Client de bénéficier d'un crédit en euros destiné au paiement du montant du prix du Service et/ou des services optionnels choisis, étant précisé que seul le paiement intégral est possible.

2. Conditions de souscription

2.1. L'Option Le Wallet est incluse par défaut ; WIZZEE, dans le cadre d'une opération commerciale telle qu'une opération de parrainage, ou un geste commercial, pouvant choisir de créditer dans le Wallet les sommes ainsi dues au Client.

2.2. L'Option Le Wallet peut être également souscrite à l'initiative du Client en complément du forfait WIZZEE. Cette souscription peut être effectuée depuis l'écran d'accueil le tableau de bord en sélectionnant la fonctionnalité « Wallet », disponible via une icône, et en indiquant le montant en euros de la somme que le Client souhaite créditer dans le Wallet, puis en confirmant ce montant.

3. Prix et facturation

L'Option est disponible en supplément de l'abonnement principal sans frais. Seul le montant en euros de la somme créditée par le Client dans le Wallet est facturé. Il est payé par prélèvement immédiat sur la carte bancaire enregistrée sur le compte client.

4. Fonctionnement

4.1. Dès lors que le Wallet est crédité, que ce soit à l'initiative du Client ou de WIZZEE, le Client donne mandat à WIZZEE pour y prélever, prioritairement à la carte bancaire, le montant du prix du Service et/ou des services optionnels choisis (à l'exception du montant crédité au titre de l'Option Wallet elle-même), sous réserve que l'intégralité du montant à régler et correspondant au prix du Service et/ou des services optionnels choisis soit disponible dans le Wallet.

4.2. Il appartient donc au Client de créditer suffisamment son Wallet à toutes fins utiles. Le crédit du Wallet peut être consulté à tout moment depuis l'accueil de l'App via l'icône Wallet.

5. Durée de validité

L'Option Le Wallet est souscrite pour une durée indéterminée à compter de la souscription de l'option sous réserve du parfait paiement des sommes créditées sur le Wallet. La résiliation du Contrat entraîne la résiliation de l'Option Wallet.

6. Conditions d'utilisation

Le crédit du Wallet reste disponible, sans action de la part du Client, 30 (trente) jours à compter de la résiliation définitive de la dernière ligne ou de la suspension de la dernière ligne par application des dispositions des articles 9.1 ou 9.2 des Conditions Générales* du compte client auquel est rattaché le Wallet. Il appartient au Client, s'il souhaite solder définitivement son crédit Wallet, de le créditer suffisamment afin que le paiement intégral du montant du prix du Service et/ou des services optionnels choisis porte le crédit du Wallet à 0.

Toute action de crédit sur le Wallet dans 30 (trente) jours à compter de la résiliation définitive de la dernière ligne ou de la suspension de la dernière ligne par application des dispositions des articles 9.1 ou 9.2 des Conditions Générales du compte client auquel est rattaché le Wallet reporte la date limite d'utilisation du Wallet. A défaut, les sommes restant au crédit du Wallet sont définitivement perdues et ne pourront être restitués au titulaire du Compte.