



CONDITIONS GENERALES DE VENTE EN LIGNE WIZZEE

Grand Public — Version en date du 1^{er} juillet 2025

Bienvenue dans nos conditions générales de vente en ligne WIZZEE !

Lisez attentivement ce document ainsi que les conditions générales et particulières de service, ici, on vous dit tout !

On vous souhaite une bonne lecture !

L'objet du présent document est simple : définir les conditions de souscription à distance aux produits et forfaits DIGICEL commercialisés sous la marque « WIZZEE » depuis le Site www.wizzee.fr ou l'Application WIZZEE (ci-après l'App), disponible sur App Store à partir d'un IOS et Play Store à partir d'un Android, sous réserve de disposer d'un terminal mobile compatible permettant une connexion à l'Internet mobile (3G/3G+/4G/4G+ vivement recommandé) ou sur le Wifi.

Ce document forme un tout indivisible avec le formulaire de souscription, le mandat de portage, le cas échéant, les conditions générales et particulières de service, la fiche d'information standardisée (incluant la fiche tarifaire). Tous ces documents forment ensemble votre contrat WIZZEE.

Toute commande sur le Site et/ou l'App implique l'acceptation entière et expresse des présentes conditions générales de vente en ligne WIZZEE, que WIZZEE se réserve le droit de modifier à tout instant, les modifications prenant le cas échéant effet dès leur publication sur le Site et/ou l'App. Les conditions générales de vente en ligne WIZZEE sont celles en vigueur à la date de validation de la commande.

Les forfaits WIZZEE sont uniquement des offres de télécommunications mobiles dites SIM seules, sans terminal mobile. Les photos sur le Site et/ou sur l'App n'ont aucune valeur contractuelle.

ARTICLE 1. COMMANDE

1.1 Prérequis

1.1.1 Création de votre compte WIZZEE

Si vous n'êtes pas encore client WIZZEE, la commande des produits et forfaits WIZZEE sur le Site et/ou l'App est soumise à la création préalable de votre compte WIZZEE. A cette fin, vous êtes invité à suivre la procédure de création de compte sur le Site et/ou l'App. Les informations que vous renseignez doivent être exactes, complètes et à jour.

Vos identifiants WIZZEE vous permettront d'accéder à votre espace client sur le Site et/ou sur l'App.

Vous êtes seul responsable de la conservation de la confidentialité de vos identifiants, WIZZEE déclinant toute responsabilité en cas d'utilisation du service par une personne autre que vous ou par une personne autorisée par vous, disposant de vos identifiants et mots de passe.

En cas de suspicion d'utilisation par un tiers non autorisé de vos identifiants WIZZEE, contactez-nous immédiatement via notre *webchat* ou par mail à l'adresse contact@wizzee.fr aux fins de réinitialiser votre mot de passe.

1.1.2 Conditions préalables

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

Avant de procéder à toute commande sur le Site et/ou l'App, vous devrez vous assurer de posséder (i) une carte bancaire Visa ou Mastercard valide, (ii) une adresse mail valide vous permettant de recevoir le code d'authentification pour la création de votre 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, WIZZEE ne procédant à aucune livraison en dehors de cette zone.

Les commandes sont limitées à cinq (5) lignes actives par titulaire d'un compte WIZZEE (même mail). 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 ce client ont été saisies manuellement par le client.

1.2 Processus de commande

Une fois votre compte créé, vous pouvez procéder à la commande des produits et/ou forfaits WIZZEE en suivant la procédure indiquée à cet effet sur le Site et/ou l'App.

L'ensemble des informations et des caractéristiques essentielles des forfaits WIZZEE sont disponibles sur le Site et/ou l'App.

La commande peut être effectuée pour un forfait et/ou une carte SIM, la commande d'une nouvelle carte SIM étant obligatoire dans le cadre de la première commande de forfait, lors de la création du compte WIZZEE.

Par « carte SIM », WIZZEE entend inclure dans les présentes conditions générales de vente la carte SIM embarquée, dite eSIM ou encore Embedded SIM, laquelle désigne une carte SIM directement intégrée à un terminal lors de sa fabrication et interfacée au réseau WIZZEE après avoir été activée. Dans cette hypothèse, le service de WIZZEE est fourni sous réserve de l'activation de la carte eSIM.

La commande peut aussi être effectuée pour un booster voix et/ou data et/ou voix internationale, un pass voyage, une réserve numéros spéciaux. Une fois la procédure de commande complétée, vous serez invité à vérifier une dernière fois vos informations et le détail de votre commande avant de corriger des erreurs éventuelles, puis à valider et payer en suivant les instructions de paiement.

Vous recevrez ensuite un mail de validation de votre commande, à l'adresse mail indiquée lors de la création de votre compte WIZZEE, avec l'ensemble des documents contractuels (le formulaire de souscription ; le mandat de portage, le cas échéant ; les conditions générales et particulières de service ; le récapitulatif contractuel incluant la fiche tarifaire). Vous pourrez retrouver à tout moment ces documents dans votre espace personnel sur le Site et/ou l'App (sur l'App, rubrique « Gérer mes lignes » dans le menu, puis « Voir mes documents »).

Conformément à l'article L. 121-11 du Code de la consommation, WIZZEE se réserve le droit de refuser la commande si elle est anormale, passée de mauvaise foi ou pour tout autre motif légitime, et en particulier, lorsqu'il existe un litige concernant le paiement d'une commande antérieure. Dans ces hypothèses, WIZZEE se réserve également le droit de vous demander la communication de pièces justificatives (voir Conditions générales de service).

Enfin, WIZZEE s'engage à honorer la commande uniquement dans la limite des stocks disponibles. À défaut de disponibilité, WIZZEE s'engage à vous en informer.

ARTICLE 2. LIVRAISON

2.1 Délais et zones de livraison

Les Délais de Livraison s'entendent en jours ouvrés et correspondent aux délais moyens de préparation et d'acheminement de la commande au sein de la Zone Locale :

- 2 à 5 jours pour la Martinique
- 2 à 5 jours pour la Guadeloupe
- 2 à 5 jours pour Saint Martin partie française ou Saint Barthélemy
- 2 à 5 jours pour la Guyane

Les délais de Livraison courent à compter de la date de confirmation de la commande qui vous a été adressée par mail. Aucune livraison n'est assurée en dehors de ces zones.

Vous pourrez suivre l'état d'avancement du traitement de votre commande dans l'espace réservé à cet effet sur le Site et/ou l'App (sur l'App, rubrique « Vos commandes » dans le menu).

En cas de retard ou de défaut de livraison, votre commande n'est pas automatiquement annulée. Nous vous invitons à contacter notre service client via notre webchat aux fins de demander le nouvel envoi d'une carte SIM et/ou eSIM (dans la limite de 1 (un) nouvel envoi) ou l'annulation de votre commande en suivant la procédure décrite à l'article 4. Nous vous confirmerons la prise en compte de votre annulation par mail et procéderons au remboursement des sommes éventuellement débitées dans un délai de quatorze jours suivant la réception de votre avis d'annulation. Dans le cas où la Commande aurait déjà été expédiée avant la réception de votre avis d'annulation, vous pourrez conserver votre carte SIM physique, cette dernière pouvant être utilisée dans le cadre d'une nouvelle commande.

2.2 Mode de livraison

La carte SIM physique est livrée par lettre suivie, à l'adresse que vous avez renseignée. Vous êtes seul responsable d'un défaut de livraison dû à un manque d'indication lors de la Commande.

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

Il vous appartient de vérifier l'état de l'emballage du produit à sa réception. Vous pourrez émettre des réserves ou formuler des réclamations en contactant le service client via notre webchat dans les trois jours ouvrables suivant la réception en indiquant les références de votre commande. Sauf réserves émises au moment de la livraison, les risques (notamment vol, perte, détérioration) vous sont transférés dès la livraison et la demande d'une nouvelle carte SIM et/ou eSIM vous sera alors facturée conformément à

la grille tarifaire en vigueur sur le Site.

Les informations communiquées par le prestataire de service de livraison valent preuve de la réception de la carte SIM physique à l'adresse renseignée.

ARTICLE 3. ACTIVATION DE LA CARTE SIM

Une fois votre carte SIM physique reçue, vous disposez d'un délai de 60 jours pour procéder à son activation (sauf rétractation de votre part dans les conditions décrites à l'article 4) et bénéficier du forfait que vous avez choisi, **sous réserve de sa disponibilité au jour de l'activation**. L'activation se fait sur le Site et/ou l'App, via la procédure réservée à cet effet lors de votre première connexion.

Dans le cas de la eSIM, son activation est immédiate dès le choix du forfait suivi par le paiement de la eSim et du forfait dont vous souhaitez bénéficier.

Sauf demande de portabilité préalable d'un numéro existant, l'activation entraîne l'attribution d'un nouveau numéro WIZZEE que vous avez choisi lors de la commande du forfait et qui vous sera automatiquement communiqué par mail. Vous pourrez également retrouver à tout moment ces informations au sein de votre espace personnel sur le Site et/ou l'App.

A défaut d'activation dans le délai précité, la carte SIM reste activable pour une autre commande souscrite sur le Site et/ou l'App. Les sommes payées au jour de la commande demeurent toutefois acquises à WIZZEE et ne peuvent être remboursées.

ARTICLE 4. ANNULATION/ DROIT DE RETRACTATION

Vous pouvez annuler votre commande au plus tard à minuit le 14^{ème} jour suivant l'activation de votre carte SIM.

Pour exercer votre droit de rétractation, vous pouvez nous adresser votre demande en utilisant le formulaire de rétractation qui vous est communiqué en même temps que votre contrat ou un courrier exprimant sans ambiguïté votre volonté de vous rétracter, à Service Client Digicel, BP 72 Oasis, Quartier Bois Rouge – 97224 DUCOS ou contact@wizzee.fr. La rétractation sera effective au jour de sa prise en compte par nos services. Un mail de confirmation de prise en compte de votre demande vous sera envoyé.

Les sommes déjà versées vous seront remboursées sur la carte bancaire utilisée lors de votre commande.

Activation du service avant la fin du délai de rétractation

Vous pouvez activer votre carte SIM avant la fin du délai de rétractation afin de bénéficier immédiatement du service. Dans cette hypothèse, si vous exercez ensuite votre droit de rétractation, vous serez redevable du service fourni jusqu'à la date d'accusé de réception de votre demande.

Rétractation et portabilité

Si vous souhaitez vous rétracter de votre abonnement WIZZEE et souscrire auprès d'un autre opérateur en conservant votre numéro, nous souhaitons attirer votre attention sur le fait qu'une demande de rétractation effectuée auprès de WIZZEE sans demande de portabilité ou trop rapprochée en date d'une demande de portabilité risque de conduire à une interruption de service et à la perte du numéro.

Nous vous conseillons alors d'effectuer directement votre demande de portabilité auprès de l'opérateur tiers de votre choix dans le délai imparti, c'est-à-dire au plus tard à minuit le 14^{ème} jour suivant l'activation de votre carte SIM. Cette demande, à condition d'être effectuée dans les délais, entraînera automatiquement la rétractation de votre forfait WIZZEE. Vous serez toutefois redevable du service fourni jusqu'au portage effectif du numéro.

Inversement, si vous avez fait une demande de portabilité entrante en provenance d'un autre opérateur, nous vous informons que la rétractation entraînera alors la perte du numéro.

ARTICLE 5. PRIX ET CONDITIONS DE PAIEMENT

Les prix des produits et forfaits WIZZEE en vigueur sont ceux diffusés sur le Site et/ou l'App au jour de la commande. La durée de validité des produits, des forfaits et des prix est déterminée par l'actualisation du Site et/ou l'App.

Les prix sont indiqués toutes taxes comprises, hors frais de livraison. Les frais de livraison vous sont indiqués le cas échéant lors de votre commande, avant sa validation.

Les frais de navigation/connexion inhérents à l'accès au Site restent à la charge exclusive du Client.

Le paiement du prix de la commande s'effectue par carte bancaire. Les cartes bancaires acceptées sont celles des réseaux Carte Bleue, Visa. La transaction est immédiatement débitée sur votre carte bancaire après vérification des données de celle-ci, à réception de l'autorisation de débit de la part de la société émettrice de la carte bancaire utilisée.

Toute commande parvenue à WIZZEE après complet paiement du prix est réputée ferme et définitive (sauf rétractation exercée dans les délais et dans les formes de l'article 4).

L'abonnement au service WIZZEE est ensuite payé, par prélèvement sur carte bancaire, selon les modalités définies au sein des conditions générales de services.

ARTICLE 6. RESPONSABILITE

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

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

ARTICLE 7. RECLAMATIONS

En cas de réclamations ou de questions liées au déroulement de votre commande, vous pouvez nous contactez via notre webchat de 6h à 22h (UTC - 4) ou par voie électronique (contact@wizzee.fr), en rappelant l'identifiant de votre compte.

Seules les réclamations relatives à la souscription des produits et forfaits WIZZEE en ligne seront prises en compte.

Tout différend né à cette occasion 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.

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.

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.

ARTICLE 8. DONNEES PERSONNELLES

Les informations personnelles qui vous sont demandées sur le Site et/ou l'App sont nécessaires au traitement de votre Commande.

Les Conditions Générales de Services s'appliquent à la protection des données personnelles collectées via le Site et/ou l'App lors des commandes. Les données des commandes non abouties sont conservées pendant un délai de 3 années à compter du dernier contact émanant de votre part.

Vous disposez d'un droit individuel d'accès, de rectification, de limitation, ainsi que d'un droit d'opposition et de portabilité de ces données dans les conditions prévues par la réglementation européenne applicable et loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés dans sa version en vigueur. Vous pouvez adresser toute demande écrite à l'adresse suivante contact@wizzee.fr.

À l'occasion de la création de votre compte client ou de votre commande sur le Site et/ou l'App, vous aurez la possibilité de choisir si vous souhaitez recevoir des offres et bons plans de WIZZEE ou de nos partenaires.

ARTICLE 9. PREUVE DES TRANSACTIONS

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

ARTICLE 10. LOI APPLICABLE

Le Contrat est soumis au droit français. En cas de litige relatif à l'interprétation ou l'exécution du Contrat, compétence exclusive est attribuée au Tribunal de Commerce de Fort de France, sauf en cas de litige avec les non-commerçants, pour lesquels les règles de compétence légales s'appliquent.