

FICHE D'INFORMATION STANDARDISEE - FORFAITS MOBILE WIZZEE

Au 27/01/2020

Les forfaits WIZZEE permettent d'émettre et de recevoir des communications voix/SMS et de bénéficier d'un service d'Internet mobile sur l'ensemble des zones couvertes par les réseaux 2G/ 2G+/ 3G/3G+/4G/4G+ de Digicel (cartes de couverture sur wizzee.fr) depuis un mobile compatible. Ils sont réservés aux clients résidant ou pouvant justifier d'un lien stable en Zone Locale⁽¹⁾.

La souscription au forfait, l'activation de la ligne, la gestion du compte et le suivi des consommations sont possibles 24h/24 et 7j/7 via l'application Wizzee, disponible sur App Store ou Playstore à partir d'un mobile compatible, dont l'accès est gratuit depuis la Zone Locale et l'Europe⁽²⁾ (à l'exception du téléchargement).

Prix mensuel de l'offre	Tarif/mois*						
	Wizzee 1h/5Go	5€					
	Wizzee appels illimités/5Go	8€					
	Wizzee 1h/50Go	7€					
	Wizzee appels illimités/50Go	10€					
	Wizzee 1h/70Go	17€					
	Wizzee appels illimités/70Go	20€					
	*Les forfaits Wizzee sont payables uniquement via Carte bancaire et renouvelés automatiquement tous les 30 jours calendaires.						
Durée d'engagement	Les forfaits Wizzee sont sans engagement.						
Description du groupe d'offres	Wizzee 5€ Wizzee 7€ Wizzee 17€ Wizzee 8€ Wizzee 10€ Wizzee 20€						
	Depuis la Zone locale : Guadeloupe, Martinique, Guyane, St Martin et St Barthélémy						
	Internet mobile ⁽³⁾	5Go	50Go	70Go	5Go	50Go	70Go
	Au-delà	Bloqué rechargeable (voir section « Services payants »)					
	Appels vers Zone locale et Europe ⁽⁴⁾	1h	1h	1h	Illimités ⁽⁵⁾	Illimités ⁽⁵⁾	Illimités ⁽⁵⁾
	Au-delà	Bloqué rechargeable (voir section « Services payants »)					
	SMS vers Zone locale et Europe	Illimités ⁽⁵⁾					
	Depuis l'Europe (France hexagonale inclus)⁽⁶⁾						
	Internet mobile ⁽³⁾	en supplément du volume zone locale					
		+4Go	+5Go	+9Go	+4Go	+5Go	+9Go
	Au-delà	Bloqué rechargeable (voir section « Services payants »)					
	Appels vers Zone locale et Europe ⁽⁴⁾	mutualisé avec le volume voix de la zone locale					
SMS vers la Zone locale et l'Europe	Illimités ⁽⁵⁾						
	* 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.						

	<p>(1) Zone Locale : Martinique, Guadeloupe, Guyane, Saint-Martin (partie française) et Saint-Barthélemy</p> <p>(2) Europe : Allemagne, Autriche, Belgique, Bulgarie, Chypre, Espagne, France Métropolitaine, Grèce, Hongrie, Irlande, Italie, Luxembourg, Malte, Norvège, Pays- Bas, Pologne, Portugal, République Tchèque, Roumanie, Royaume-Uni, Slovénie, Suède</p> <p>(3) 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 »).</p> <p>(4) 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 »). <u>En dehors de ces zones</u>, possibilité de souscrire à des « pass voyage » voix/SMS ou data (voir section « Services payants »).</p> <p>(5) Appels et SMS illimités : Hors numéros courts, spéciaux, surtaxés ou internationaux (sauf zones incluses)</p> <p>(6) 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.</p>
<p>Décompte des communications Voix et Internet Mobile</p>	<p>Toutes les communications voix sont décomptées à la seconde dès la 1^{ère} seconde. Toutes les communications Internet mobile sont décomptées au Ko dès le 1^{er} Ko.</p> <p>Les volumes voix et/ou internet non utilisés ne sont pas reportables d'un mois sur l'autre.</p>
<p>Caractéristiques de l'Internet Mobile</p>	<p>Usages en zone locale et Europe. Sous réserve de compatibilité du terminal et des zones de couverture géographiques (accès au réseau 2G/ 2G+/ 3G/3G+/4G/4G+ de Digicel)</p> <p><u>Débit maximum théorique</u> : 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 et des zones de couverture.</p>
<p>Services inclus</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Messagerie vocale (accessible en composant le 660) ✓ Double appel/ signal d'appel ✓ Suivi conso et gestion du compte via l'application Wizzee ✓ Alertes conso ✓ Service conférence⁽¹⁾ ✓ Appel Incognito⁽²⁾ ✓ Choix du numéro de téléphone lors de la souscription⁽³⁾ <p>(1) sous réserve d'un volume d'appels suffisant, chaque communication avec l'ensemble des participants étant décomptée.</p> <p>(2) en composant le #31# + le numéro, au cas par cas ; ou en paramétrant votre terminal pour masquer définitivement votre numéro.</p> <p>(3) choix du numéro de téléphone parmi une liste de numéros disponibles.</p>

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 :

Services payants

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 N° 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).

	Tarifification
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.

(2) Prix d'une communication normale = décompté du crédit de communication ou du forfait selon l'offre souscrite, au coût d'une communication en Zone Locale. Les appels vers des numéros surtaxés depuis l'international nécessitent l'achat d'un Pass voyage.

(3) Tarification de l'éditeur de service = coût du service librement défini par l'éditeur de service (toujours facturé hors forfait).

AUTRES PRESTATIONS

Achat ou changement de carte SIM	9€
----------------------------------	----

Conditions de suspension à l'initiative du client	Possibilité de suspendre à tout moment le renouvellement automatique du forfait en passant en mode « OFF ». Les communications entrantes restent possibles, et aucun prélèvement n'est alors effectué sur la carte bancaire. Sans action de retour en mode « ON », la ligne sera résiliée au bout de 60 jours suivant l'échéance du cycle au cours duquel le mode « OFF » a été activé, et le numéro de téléphone sera définitivement perdu.
Conditions de résiliation à l'initiative du client	<ul style="list-style-type: none"> • 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 techniques	<p>Le client a accès, dans les zones de couverture :</p> <ul style="list-style-type: none"> • au réseau GPRS avec un mobile compatible GPRS • au réseau EDGE avec un mobile compatible EDGE • au réseau 3G/3G+ avec un mobile compatible 3G/3G+ • au réseau 4G/4G+ avec un mobile compatible 4G/4G+ et une carte USIM
Service client	<p>Service client disponible via le service de discussion instantanée (chat) 7j/7 :</p> <p>De 6H à 22H : Guadeloupe, Martinique, St Martin, St Barthélemy De 7H à 23H : Guyane</p> <p>Le chat est également disponible depuis l'Europe (y compris métropole) et toutes les destinations à l'international en tenant compte du décalage horaire avec la Zone locale.</p> <p>Le client peut également gérer lui-même son compte 24h/24, 7j/7 via l'application Wizzee*, téléchargeable sur le Play store et l'Apple Store *Suivi de consommation (appels, sms, internet) accessible via l'application mobile Wizzee et achats de boosters, pass voyage et rechargement de la réserve n° courts et spéciaux.</p> <p>Application gratuite depuis la Zone Locale et l'Europe (à l'exception du téléchargement depuis l'internet mobile de l'application, décompté du forfait), accessible en Wifi et via l'internet mobile dans les zones de couvertures (3G/3G+/4G/4G+ recommandé). Sous réserve de l'utilisation d'un terminal compatible.</p>