



sfr.fr

Brochure tarifaire
et conditions
générales
d'inscription

offre neufbox
fibre de SFR

57792 - RIBTF901 - SFR - S.A. au capital de 1 345 768 647,90 € - RCS Paris 403 106 537

Tarifs valables au 07/10/09

Sommaire

LISTE DES DESTINATIONS INCLUSES depuis un téléphone fixe branché sur la neufbox fibre de SFR.

France métropolitaine, Union Européenne. DOM : Guadeloupe, Martinique et Réunion, Guyane Française. Reste du monde : Açores, Afrique du Sud, Alaska, Albanie, Algérie (uniquement vers les fixes connectés à l'Assila box dont le numéro commence par 00 213 98 20), Andorre, Argentine, Australie, Bahamas, Bahrein, Bermudes, Bosnie-Herzégovine, Brésil, Brunei, Canada, Canaries, Chili, Chine, Colombie, Corée du Sud, Costa-Rica, Croatie, Etats-Unis, Géorgie, Gibraltar, Guam, Guernesey, Hawaï, Hong-Kong, Iles de Pâques, Iles vierges américaines, Inde, Indonésie, Islande, Israël, Japon, Jersey, Jordanie, Laos, Liechtenstein, Macao, Macédoine, Madère, Malaisie, Moldavie, Monaco, Norvège, Nouvelle Zélande, Panama, Pérou, Puerto Rico, Russie, Saint-Marin, Saint-Pierre-et-Miquelon, Singapour, Suisse, Taïwan, Thaïlande, Turquie, Vatican, Venezuela (hors mobiles sauf États-Unis et Canada).

LISTE DES CHÂÎNES INCLUSES avec l'offre neufbox fibre de SFR :

TF1, France 2, France 3, Canal+ (plages en clair), France 5, M6, Arte, Direct 8, W9, TMC, NT1, NRJ12, LCP, France 4, BFM TV, i-TELE, LCP -AN 24/24, Virgin 17, Gulli, Paris Première, RTL9, Téva, TV5, France Ô, L'Equipe TV, Equidia, NRJ Hits , M6 Music Hits, i-concerts SD, Game one, No Life, Toffy Kids, Liberty TV, Dailymotion, Fashion TV, My Zen.TV, Art Channel, TéléPlaisance, Luxe TV, KTO, Demain TV, M6 Boutique, Best of Shopping, TFI HD*, France 2 HD*, Arte HD*, M6 HD*, NRJ12 HD*, Game One Music HD*, France 24, Euronews, Bloomberg Pan-European, Guysen TV , France 24 Anglais, CNN International, Sky News, CNBC Europe, Al Jazeera English, Al Jazeera, Al Jazeera Children, France 24 Arabe, Medi 1 Sat, La Locale, 24 France 3 Régions, France 3-Alpes, France 3-Alsace, France 3-Aquitaine, France 3-Auvergne, France 3-Basse-Normandie, France 3-Bourgogne, France 3-Bretagne, France 3-Centre, France 3-Champagne-Ardenne, France 3-Corse, France 3-Côte d'Azur, France 3-Franche-Comté, France 3-Haute-Normandie, France 3-Languedoc, France 3-Limousin, France 3-Lorraine, France 3-Midi-Pyrénées, France 3-Nord-Pas-de-Calais, France 3-Paris IDF, France 3-Pays de la Loire, France 3-Picardie, France 3-Poitou-Charentes, France 3-Provence-Alpes, France 3-Rhône-Alpes, NRJ Paris, Telif, Telessonne, Tropic TV, Télévision Numérique Alternative, TV8 Mont-Blanc, Normandie TV, Alsatic TV, TVE Internacional, RTPI, Record News, DW, TVM International, 2M Maroc, Canal Algérie, TV7 Tunisia, ESC1, Beur TV, Future News, TRT 1, TRT International, 24h TVE, Dubai TV, Vox Africa, Russia Today, RTR Planeta, TVP Polonia, Apsara, CCTV-F, CCTV-9, Public Sénat, IDF 1, CAP 24, Canal 21, Kuwait TV, Jordan Satellite Channel, 3A Telesud, TV Romania, RTCC Sat, Zee Music, BNT Sat, Ishtar TV, Baraem, ETB Sat, Extra 3 Channel, VTV4, TVCI, ERT World, TV Biznes, Armenia TV, Armenia 1.

(sous réserve de l'accord des chaînes et des modifications éventuelles apportées par le CSA. La liste des chaînes est susceptible d'évoluer. Décodeur TV HD indispensable). * Télévision HD disponible sous réserve de matériel (téléviseur) compatible avec la haute définition et de chaînes de télévision elles-mêmes disponibles en haute définition.

LES OFFRES NEUFBOX FIBRE DE SFR

Fiche d'information standardisée	
Offre neufbox fibre de SFR en IDF*, Lyon, Marseille, Villeurbanne.....	p 4
Fiche d'information standardisée	
Offre neufbox fibre TEL/TV de SFR en IDF*, Lyon, Marseille, Villeurbanne ..	p 5
Fiche d'information standardisée	
Offre neufbox fibre de SFR à Pau et Gonfreville l'Orcher	p 6
Fiche d'information standardisée	
Offre neufbox fibre Tél/TV de SFR à Pau et Gonfreville l'Orcher	p 7

GUIDE DES TARIFS DES SERVICES NEUFBOX FIBRE DE SFR

Tarifs Fibre.....	p 8
Tarifs téléphoniques	p 10
Pénalités forfaitaires	p 12

CONDITIONS GÉNÉRALES

p 13



Fiche d'information standardisée

Offre neufbox fibre de SFR en Ile de France*, Marseille, Lyon, Villeurbanne

INTERNET TRÈS HAUT DÉBIT + TÉLÉPHONE + MUSIQUE + TÉLÉVISION HD + NEUFBOX FIBRE

Offre proposée en IDF*, Lyon, Marseille, Villeurbanne et fin 2009, St Lô et Cherbourg (liste des villes et dates de lancement susceptibles d'évolutions) dans les zones éligibles à la fibre SFR, sous réserve d'éligibilité, de compatibilité technique et du raccordement effectif du domicile du client. Pour tester l'éligibilité de votre habitation, rendez-vous sur www.neufboxfibre.fr ou appelez le 30 55 (appel gratuit depuis un poste fixe en France métropolitaine).

PRIX HORS PROMOTION DE L'OFFRE/MOIS	29,90€ TTC/mois
ENGAGEMENT MINIMUM	SANS ENGAGEMENT DE DURÉE
DESCRIPTION DE L'OFFRE	<p>Avec l'offre neufbox fibre de SFR vous bénéficiez de :</p> <ul style="list-style-type: none"> Un accès Internet Très Haut Débit incluant : <ul style="list-style-type: none"> 10 boîtes e-mail de 2 Go chacune avec accès webmail Un antispam, un antivirus de messagerie et le contrôle parental 1 Go pour héberger des pages personnelles Les appels illimités depuis un téléphone branché sur la neufbox fibre vers les postes fixes de plus de 90 destinations (cf p. 2 "Liste des destinations"), dont la France Métropolitaine. Sur demande, vous conservez votre numéro de téléphone actuel (portabilité selon faisabilité) Vous disposez de nombreux services inclus : messagerie vocale, signal d'appels, rappel du dernier appelant... Le service de Télévision HD** 9Giga : 9 Go d'espace disque en ligne pour partager ou stocker vos données et y avoir accès depuis Internet. neufbox Music Initial : musique en téléchargement illimité dans le genre musical de votre choix parmi les neuf proposés (Français ou Pop ou Rock ou Electro ou Rap/R'nB ou Disco/Funk ou World ou Jazz/Blues ou Classique). Voir conditions sur www.neufboxfibre.fr Installation à domicile.
ÉQUIPEMENT	<ul style="list-style-type: none"> Modem WiFi + Décodeur TV : neufbox fibre et Décodeur TV HD nécessaires mis à disposition dans le cadre de l'abonnement à cette offre. Boîtier de terminaison : Mis à disposition dans le cadre de l'abonnement à cette offre.
FRAIS DE MISE EN SERVICE	Aucun
DÉLAI INDICATIF DE MISE À DISPOSITION DE L'ACCÈS	2 à 4 semaines
DÉPÔT DE GARANTIE	Aucun
CONDITIONS DE RÉSILIATION	<ul style="list-style-type: none"> 10 jours à compter du lendemain de la réception de la demande de résiliation. Frais de fermeture de l'accès = 45€TTC.
DÉBIT ESTIMÉ	Débit maximum disponible jusqu'à 100 Méga en réception et 50 Méga en émission
COMMUNICATIONS TÉLÉPHONIQUES INCLUSES	<ul style="list-style-type: none"> Téléphone illimité vers les postes fixes de plus de 90 destinations (cf p. 2 "Liste des destinations"), dont la France Métropolitaine (hors numéros courts et spéciaux)
SERVICES, CHAÎNES OU BOUQUETS TV INCLUS	<ul style="list-style-type: none"> Plus de 140 chaînes en qualité numérique (cf p. 2 "Liste des chaînes incluses") De nombreux services interactifs et des fonctions de Média Center.
SERVICES, CHAÎNES OU BOUQUETS TV ACCESSIBLES PAYANTS	<ul style="list-style-type: none"> Bouquet Sélection, Bouquet Grand Spectacle, CanalSat, Les Chaînes Canal+, Bouquet Tentations, Bouquet Lusophone, Mezzo, Télé Melody, HD1*, Pink TV, Berbère TV, Bouquet Chine, RTBF Sat, TV Globo Internacional, Bouquet Arabesque, Bouquet Africain, Bouquet Rai, VHI Premium, JSTV, 24 TVE, Bouquet Digiturk, Bouquet Türksat Max, Chanel One Russia, Thuan Viet, Bouquet Zee, Bouquet RTV Pink. La vidéo à la demande : + de 5000 programmes disponibles en location, facturés en plus de l'abonnement Option Magnétoscope numérique : +5€ /mois Option Multi-TV : +5€ /mois / décodeur TV HD supplémentaire (3 maximum, pas de disques durs intégrés) Option Pack Sécurité : +5€ /mois
CARACTÉRISTIQUES TECHNIQUES/ÉQUIPEMENTS	Technologie Fibre Optique
SERVICE CLIENT	<ul style="list-style-type: none"> Assistance Technique et Commerciale : 3252 (temps d'attente gratuit depuis une ligne neufbox de SFR, puis tarif d'un appel local depuis une ligne fixe en France métropolitaine), 7j/7 de 8h à 22h. Assistance en ligne : neufboxfibre.fr (rubrique Assistance).

*zone Ile de France : comprenant les villes de Paris, Nanterre, Romainville, Le Pré - Saint - Gervais, Livry - Gargan, Villemomble, Bobigny, Villeneuve - le - Roi.

** Télévision HD disponible sous réserve de matériel (téléviseur) compatible avec la haute définition et de chaînes de télévision elles - mêmes disponibles en haute définition.

Fiche d'information standardisée

Offre neufbox fibre TEL/TV de SFR en Ile de France*, Marseille, Lyon, Villeurbanne

TÉLÉPHONE + TÉLÉVISION HD + NEUFBOX FIBRE

Offre proposée en IDF*, Lyon, Marseille, Villeurbanne, et fin 2009, St Lô et Cherbourg (liste des villes et dates de lancement susceptibles d'évolutions) dans les zones éligibles à la fibre SFR, sous réserve d'éligibilité, de compatibilité technique et du raccordement effectif du domicile du client. Pour tester l'éligibilité de votre habitation, rendez-vous sur www.neufboxfibre.fr ou appelez le 30 55 (appel gratuit depuis un poste fixe en France métropolitaine).

PRIX HORS PROMOTION DE L'OFFRE/MOIS	19,90€ TTC/mois
ENGAGEMENT MINIMUM	SANS ENGAGEMENT DE DURÉE
DESCRIPTION DE L'OFFRE	<p>Avec l'offre neufbox fibre TEL/TV de SFR vous bénéficiez de :</p> <ul style="list-style-type: none"> Les appels illimités depuis un téléphone branché sur la neufbox fibre vers les postes fixes de plus de 90 destinations, dont la France Métropolitaine⁰¹ (cf p. 2 "Liste des destinations") Sur demande, vous conservez votre numéro de téléphone actuel (portabilité selon faisabilité) Vous disposez de nombreux services inclus : messagerie vocale, signal d'appels, rappel du dernier appelant... Le service de Télévision HD** Installation à domicile
ÉQUIPEMENT	<ul style="list-style-type: none"> Modem WiFi + Décodeur TV : neufbox fibre et Décodeur TV HD nécessaires mis à disposition dans le cadre de l'abonnement à cette offre. Boîtier de terminaison : Mis à disposition dans le cadre de l'abonnement à cette offre.
FRAIS DE MISE EN SERVICE	Aucun
DÉLAI INDICATIF DE MISE À DISPOSITION DE L'ACCÈS	2 à 4 semaines
DÉPÔT DE GARANTIE	Aucun
COMMUNICATIONS TÉLÉPHONIQUES INCLUSES	<ul style="list-style-type: none"> Téléphone illimité vers les postes fixes de plus de 90 destinations, dont la France Métropolitaine (cf p. 2 "Liste des destinations") (hors numéros courts et spéciaux)
SERVICES, CHAÎNES OU BOUQUETS TV INCLUS	<ul style="list-style-type: none"> Plus de 140 chaînes en qualité numérique (cf p. 2 "Liste des chaînes incluses") De nombreux services interactifs et des fonctions de Média Center.
SERVICES, CHAÎNES OU BOUQUETS TV ACCESSIBLES PAYANTS	<ul style="list-style-type: none"> Bouquet Sélection, Bouquet Grand Spectacle, CanalSat, Les Chaînes Canal+, Bouquet Tentations, Bouquet Lusophone, Mezzo, Télé Melody, HD1*, Pink TV, Berbère TV, Bouquet Chine, RTBF Sat, TV Globo Internacional, Bouquet Arabesque, Bouquet Africain, Bouquet Rai, VHI Premium, JSTV, 24 TVE, Bouquet Digiturk, Bouquet Türksat Max, Chanel One Russia, Thuan Viet, Bouquet Zee, Bouquet RTV Pink. La vidéo à la demande : + de 5000 programmes disponibles en location, facturés en plus de l'abonnement Option Magnétoscope numérique : +5€ /mois Option Multi-TV : +5€ /mois / décodeur TV HD supplémentaire (3 maximum, pas de disques durs intégrés)
CARACTÉRISTIQUES TECHNIQUES/ÉQUIPEMENTS	Technologie Fibre Optique
SERVICE CLIENT	<ul style="list-style-type: none"> Assistance Technique et Commerciale : 3252 (temps d'attente gratuit depuis une ligne neufbox de SFR, puis tarif d'un appel local depuis une ligne fixe en France métropolitaine), 7j/7 de 8h à 22h. Assistance en ligne : neufboxfibre.fr (rubrique Assistance).

*zone Ile de France : comprenant les villes de Paris, Nanterre, Romainville, Le Pré - Saint - Gervais, Livry - Gargan, Villemomble, Bobigny, Villeneuve - le - Roi.

** Télévision HD disponible sous réserve de matériel (téléviseur) compatible avec la haute définition et de chaînes de télévision elles - mêmes disponibles en haute définition.

Fiche d'information standardisée

Offre neufbox fibre de SFR à Pau et Gonfreville l'Orcher

INTERNET TRÈS HAUT DÉBIT + TÉLÉPHONE + MUSIQUE + TÉLÉVISION HD + NEUFBOX FIBRE

Offre proposée à Pau, Gonfreville l'Orcher, dans les zones éligibles à la fibre de SFR, sous réserve d'éligibilité, de compatibilité technique et du raccordement effectif du domicile du client. La liste des villes est susceptible d'évolution. Pour tester l'éligibilité de votre habitation, rendez-vous sur www.neufboxfibre.fr ou appelez le 30 55 (appel gratuit depuis un poste fixe en France métropolitaine).

PRIX HORS PROMOTION DE L'OFFRE/MOIS	34,90€ TTC/mois
ENGAGEMENT MINIMUM	SANS ENGAGEMENT DE DURÉE
DESCRIPTION DE L'OFFRE	<p>Avec l'offre neufbox fibre de SFR vous bénéficiez de :</p> <ul style="list-style-type: none"> Un accès Internet Très Haut Débit incluant : <ul style="list-style-type: none"> - 10 boîtes e-mail de 2 Go avec accès webmail - Un antispam, un antivirus de messagerie et le contrôle parental - 1 Go pour héberger des pages personnelles Les appels illimités depuis un téléphone branché sur la neufbox fibre vers les postes fixes de plus de 90 destinations, dont la France Métropolitaine (cf p. 2 "Liste des destinations") - Sur demande, vous conservez votre numéro de téléphone actuel (portabilité selon faisabilité) - Vous disposez de nombreux services inclus : messagerie vocale, signal d'appels, rappel du dernier appelant... Le service de Télévision HD* 9Giga : 9 Go d'espace disque en ligne pour partager ou stocker vos données et y avoir accès depuis Internet. neufbox Music Initial : musique en téléchargement illimité dans le genre musical de votre choix parmi les neuf proposés. Voir conditions sur www.neufboxfibre.fr Installation à domicile
ÉQUIPEMENT	<ul style="list-style-type: none"> Modem WiFi + Décodeur : neufbox fibre et Décodeur TV HD nécessaires mis à disposition dans le cadre de l'abonnement à cette offre. Boîtier de terminaison : Mis à disposition dans le cadre de l'abonnement à cette offre
FRAIS DE RACCORDEMENT ET DE MISE EN SERVICE	Aucun
DÉLAI INDICATIF DE MISE À DISPOSITION DE L'ACCÈS	2 à 4 semaines
DÉPÔT DE GARANTIE	Aucun
CONDITIONS DE RÉSILIATION À L'INITIATIVE DU CLIENT	<ul style="list-style-type: none"> 10 jours à compter du lendemain de la réception de la demande de résiliation Frais de fermeture de l'accès = 45€ TTC
DÉBIT ESTIMÉ	Débit maximum disponible jusqu'à 100 Méga en réception et 50 Méga en émission
COMMUNICATIONS TÉLÉPHONIQUES INCLUSES	<ul style="list-style-type: none"> Téléphone illimité vers les postes fixes de plus de 90 destinations, dont la France Métropolitaine (cf p. 2 "Liste des destinations") (hors numéros courts et spéciaux)⁽¹⁾
SERVICES, CHAÎNES OU BOUQUETS TV INCLUS	<ul style="list-style-type: none"> Plus de 140 chaînes en qualité numérique De nombreux services interactifs et des fonctions de Média Center.
SERVICES, CHAÎNES OU BOUQUETS TV ACCESSIBLES PAYANTS	<ul style="list-style-type: none"> Bouquet Sélection, Bouquet Grand Spectacle, CanalSat, Les Chaînes Canal+, Bouquet Tentations, Bouquet Lusophone, Mezzo, Télé Melody, HD1*, Pink TV, Berbère TV, Bouquet Chine, RTBF Sat, TV Globo Internacional, Bouquet Arabesque, Bouquet Africain, Bouquet Rai, VHI Premium, JSTV, 24 TVE, Bouquet Digiturk, Bouquet Türksat Max, Chanel One Russia, Thuan Viet, Bouquet Zee, Bouquet RTV Pink. La vidéo à la demande : + de 5000 programmes disponibles en location, facturés en plus de l'abonnement Option Magnétoscope numérique : +5€/mois Option Multi-TV : +5€/mois / décodeur TV HD supplémentaire (3 maximum, pas de disques durs intégrés) Option Pack Sécurité : +5€/mois
CARACTÉRISTIQUES TECHNIQUES/ÉQUIPEMENTS	Technologie Fibre Optique
SERVICE CLIENT	<ul style="list-style-type: none"> Assistance Technique et Commerciale : 3252 (temps d'attente gratuit depuis une ligne neufbox de SFR, puis tarif d'un appel local depuis une ligne fixe en France métropolitaine), 7j/7 de 8h à 22h. Assistance en ligne : neufboxfibre.fr (rubrique Assistance).

* Télévision HD disponible sous réserve de matériel (téléviseur) compatible avec la haute définition et de chaînes de télévision elles-mêmes disponibles en haute définition.

Fiche d'information standardisée

Offre neufbox fibre TEL/TV de SFR à Pau et Gonfreville l'Orcher

TÉLÉPHONE + TÉLÉVISION HD + NEUFBOX FIBRE

Offre proposée à Pau et Gonfreville l'Orcher, dans les zones éligibles à la fibre de SFR, sous réserve d'éligibilité, de compatibilité technique et du raccordement effectif du domicile du client. La liste des villes est susceptible d'évolution. Pour tester l'éligibilité de votre habitation, rendez-vous sur www.neufboxfibre.fr ou appelez le 3055 (appel gratuit depuis un poste fixe en France métropolitaine).

PRIX HORS PROMOTION DE L'OFFRE/MOIS	24,90€ TTC/mois
ENGAGEMENT MINIMUM	SANS ENGAGEMENT DE DURÉE
DESCRIPTION DE L'OFFRE	<p>Avec l'offre neufbox fibre TEL/TV de SFR vous bénéficiez de :</p> <ul style="list-style-type: none"> Les appels illimités depuis un téléphone branché sur la neufbox fibre vers les postes fixes de plus de 90 destinations (cf p. 2 "Liste des destinations") - Sur demande, vous conservez votre numéro de téléphone actuel (portabilité selon faisabilité) - Vous disposez de nombreux services inclus : messagerie vocale, signal d'appels, rappel du dernier appelant... Le service de Télévision HD* Installation à domicile
ÉQUIPEMENT	<ul style="list-style-type: none"> Modem WiFi + Décodeur : neufbox fibre et Décodeur TV HD nécessaires mis à disposition dans le cadre de l'abonnement à cette offre. Boîtier de terminaison : Mis à disposition dans le cadre de l'abonnement à cette offre
FRAIS DE MISE EN SERVICE	Aucun
DÉLAI INDICATIF DE MISE À DISPOSITION DE L'ACCÈS	2 à 4 semaines
DÉPÔT DE GARANTIE	Aucun
CONDITIONS DE RÉSILIATION	<ul style="list-style-type: none"> 10 jours à compter du lendemain de la réception de la demande de résiliation. Frais de fermeture de l'accès = 45€ TTC.
COMMUNICATIONS TÉLÉPHONIQUES INCLUSES	<ul style="list-style-type: none"> Téléphone illimité vers les postes fixes de plus de 90 destinations, dont la France Métropolitaine (cf p. 2 "Liste des destinations") (hors numéros courts et spéciaux)⁽¹⁾
CARACTÉRISTIQUES TECHNIQUES/ÉQUIPEMENTS	Technologie Fibre Optique
SERVICES, CHAÎNES OU BOUQUETS TV INCLUS	<ul style="list-style-type: none"> Plus de 140 chaînes en qualité numérique De nombreux services interactifs et des fonctions de Média Center.
SERVICES, CHAÎNES OU BOUQUETS TV ACCESSIBLES PAYANTS	<ul style="list-style-type: none"> Bouquet Sélection, Bouquet Grand Spectacle, CanalSat, Les Chaînes Canal+, Bouquet Tentations, Bouquet Lusophone, Mezzo, Télé Melody, HD1*, Pink TV, Berbère TV, Bouquet Chine, RTBF Sat, TV Globo Internacional, Bouquet Arabesque, Bouquet Africain, Bouquet Rai, VHI Premium, JSTV, 24 TVE, Bouquet Digiturk, Bouquet Türksat Max, Chanel One Russia, Thuan Viet, Bouquet Zee, Bouquet RTV Pink. La vidéo à la demande : + de 5000 programmes disponibles en location, facturés en plus de l'abonnement Option Magnétoscope numérique : +5€/mois Option Multi-TV : +5€/mois / décodeur TV HD supplémentaire (3 maximum, pas de disques durs intégrés)
SERVICE CLIENT	<ul style="list-style-type: none"> Assistance Technique et Commerciale : 3252 (temps d'attente gratuit depuis une ligne neufbox de SFR, puis tarif d'un appel local depuis une ligne fixe en France métropolitaine), 7j/7 de 8h à 22h. Assistance en ligne : neufboxfibre.fr (rubrique Assistance).

* Télévision HD disponible sous réserve de matériel (téléviseur) compatible avec la haute définition et de chaînes de télévision elles-mêmes disponibles en haute définition.

Guide des tarifs des services neufbox fibre de SFR

Tarifs FIBRE

■ Offres en Ile de France*, Marseille, Lyon, Villeurbanne, St Lô et Cherbourg

OFFRE NEUFBOX FIBRE DE SFR	Internet jusqu'à 100 méga +Téléphone + Musique + Télévision HD (décodeur TV HD inclus) + neufbox fibre + Installation à domicile	29,90€ TTC/mois	• Appels illimités vers les fixes de plus de 90 destinations dont la France métropolitaine (cf p. 2 "Liste des destinations").
OFFRE NEUFBOX FIBRE TEL/TV DE SFR	+Téléphone + Télévision HD (décodeur TV HD inclus) + neufbox fibre + Installation à domicile	19,90€ TTC/mois	• Appels illimités vers les fixes de plus de 90 destinations dont la France métropolitaine (cf p. 2 "Liste des destinations").

Nous ne facturons aucun frais de mise en service. En cas de résiliation, nous facturons 45€ de frais de fermeture de l'accès. Débit jusqu'à 100 Méga. Portabilité selon faisabilité.

■ Offres à Pau et Gonfreville l'Orcher

OFFRE NEUFBOX FIBRE DE SFR	Internet jusqu'à 100 méga +Téléphone + Musique + Télévision HD (décodeur TV HD inclus) + neufbox fibre + Installation à domicile	34,90€ TTC/mois	• Appels illimités vers les fixes de plus de 90 destinations dont la France métropolitaine (cf p. 2 "Liste des destinations").
OFFRE NEUFBOX FIBRE TEL/TV DE SFR	+Téléphone + Télévision HD (décodeur TV HD inclus) + neufbox fibre + Installation à domicile	24,90€ TTC/mois	• Appels illimités vers les fixes de plus de 90 destinations dont la France métropolitaine (cf p. 2 "Liste des destinations").

Nous ne facturons aucun frais de mise en service. En cas de résiliation, nous facturons 45€ de frais de fermeture de l'accès. Débit jusqu'à 100 Méga. Portabilité selon faisabilité.

«Le piratage nuit à la création artistique.

Tarifs TTC au 07/10/2009. Offres neufbox fibre de SFR en Ile de France, à Lyon, à Villeurbanne, Marseille, Pau, Gonfreville l'Orcher, et fin 2009, à Saint-Lô et Cherbourg, réservées aux nouveaux clients particuliers et professionnels (sous réserve d'éligibilité, de compatibilité technique et de raccordement effectif du domicile du client), disponible en ZONES ELIGIBLES A LA FIBRE SFR. **Frais de fermeture du service 45€.** neufbox fibre, décodeur TV HD et boîtier de terminaison obligatoires (MIS A DISPOSITION). Conditions des offres et/ou tarifs des appels hors option et/ou non compris dans la ou les offres, disponibles sur www.neufboxfibre.fr. **Offre neufbox fibre de SFR : Internet Très Haut Débit + Téléphone + Télévision HD + Musique.** Activation au débit maximum jusqu'à 100M au même tarif. Téléphonie Fixe illimitée (depuis le poste branché sur la neufbox fibre) vers les fixes en France métropolitaine (hors n° courts et spéciaux) et les fixes de plus de 90 destinations internationales (voir liste cf p.2 «liste des destinations» ou sur www.neufboxfibre.fr). Portabilité selon faisabilité. La télévision HD est disponible sous réserve de matériel (téléviseur) compatible avec la haute définition et de chaînes de télévision elles-mêmes disponibles en haute définition. L'utilisation concomitante du service de Télévision HD et du service de Téléphonie Fixe peut réduire le débit du service Internet Très Haut Débit. **Offre neufbox fibre TEL/TV de SFR : Téléphone + Télévision HD.** Téléphonie illimitée (depuis le poste branché sur la neufbox fibre) vers les fixes en France métropolitaine (hors n° courts et spéciaux) et les fixes de 90 destinations internationales (voir liste cf p.2 «liste des destinations» ou sur www.neufboxfibre.fr). Portabilité selon faisabilité. La télévision HD est disponible sous réserve de matériel (téléviseur) compatible avec la haute définition et de chaînes de télévision elles-mêmes disponibles en haute définition. L'utilisation concomitante du service de Télévision HD et du service de Téléphonie Fixe peut réduire le débit du service Internet Très Haut Débit.

* zone IDF (Ile de France) comprenant les villes de Paris, Nanterre, Romainville, Le Pré-Saint-Gervais, Livry-Gargan, Villemomble, Bobigny, Villeneuve-Le-Roi»

■ Services inclus	Offre neufbox fibre de SFR	Offre neufbox fibre TEL/TV de SFR
APPELS ILLIMITÉS VERS LES FIXES DE PLUS DE 90 DESTINATIONS	Inclus	Inclus
BOUQUET TV DE PLUS DE 140 CHAÎNES ⁽¹⁾	Inclus	Inclus
9GIGA (stockage en ligne)	Inclus	
NEUFBOX MUSIC INITIAL ⁽²⁾	Inclus	
BLOG	Inclus	
TV SUR PC	Inclus	
PAGES PERSO 1 Go	Inclus	
NEUFBOX FIBRE WIFI	Inclus	Inclus
DÉCODEUR TV HD (adaptateur TNT inclus)	Inclus	Inclus
WEBMAIL	Inclus	
FACTURE ÉLECTRONIQUE DÉTAILLÉE	Inclus	
ANTI-SPAM ET ANTI-VIRUS MESSAGERIE	Inclus	
CONTRÔLE PARENTAL	Inclus	
TV À LA DEMANDE ⁽³⁾	Inclus	
JUSQU'À 10 ADRESSES EMAIL DE 2 Go	Inclus	

■ Options

PACK SÉCURITÉ (Anti-virus, Firewall, Anti-spyware, Contrôle parental)	+5€/mois
MULTI-TV (JUSQU'À 3 OPTIONS)	+5€/mois/option
NEUFBOX MUSIC OPTIMAL ⁽⁴⁾	+4,99€/mois
MAGNÉTOSCOPE NUMÉRIQUE (Décodeur TV HD avec disque dur intégré 80 Go)	+5€/mois
ADAPTEUR WIFI POUR PC	+29€ TTC
PACK DE 2 CPL ⁽⁵⁾ 200 MBPS	+99€ TTC
ADAPTEUR CPL UNITAIRE 200 MBPS SUPPLÉMENTAIRE	+59€ TTC
FRAIS DE GESTION (paiement par chèque, TIP)	+4€/facture

(1) La liste des chaînes incluses dans l'offre neufbox fibre est susceptible d'évolution (2) Pendant la durée de votre abonnement Internet Très Haut Débit, téléchargez et écoutez, sur PC/lecteurs MP3 compatibles avec Windows Media Player et la DRM Windows, les titres d'UN des 9 genres (choix non modifiable) du catalogue Universal Music: Français ou Pop ou Rock ou Electro ou Rap/R'nB ou Disco/Funk ou World ou Jazz/Blues ou Classique. **Acceptation préalable nécessaire des conditions générales du service sur neufboxfibre.fr et renouvellement mensuel de la licence obligatoire.** (3) Tv à la demande: M6 replay, Canal plus et Canal Sat à partir du 7 octobre 2009. (4) Avec l'option neufbox Music optimal, accédez à tous les titres musicaux et vidéoclips du catalogue Universal Music sur www.neufboxfibre.fr. (5) Courants Porteurs en Ligne

CONDITIONS GENERALES D'INSCRIPTION AUX SERVICES TRES HAUT DEBIT NEUFBOX FIBRE DE SFR

■ Pour les appels vers les numéros spéciaux

Numéros commençant par	Tarification	Palier
0800 / 0805 / 0809	Gratuit	Gratuit
0870 à 0879 / 095 / 097	Gratuit	Gratuit
0801 / 0810 / 0811	0,028€ TTC/min ou tarif réduit 0,014€ TTC/min	Facturation à la seconde après un coût de mise en relation de 0,078€ TTC par appel, tarif réduit de 19h à 8h en semaine et les week-ends et jours fériés toute la journée.
0802 / 0820 / 0821	0,12€ TTC/min	Facturation à la seconde après un crédit temps de 56 sec. pour un coût de 0,11€ TTC par appel.
0803 / 0825 / 0826	0,15€ TTC/min	Facturation à la seconde après un crédit temps de 45 sec. pour un coût de 0,11€ TTC par appel.
0890 64	0,112€ TTC/min	Facturation par palier de 60 sec.
0890 71	0,15€ TTC/min	Facturation par palier de 45 sec.
0891	0,225€ TTC/min	Facturation par palier de 30 sec. Durée maximale par appel de 30 min.
0892	0,337€ TTC/min	Facturation par palier de 20 sec. Durée maximale par appel de 30 min.
0897	0,562€ TTC/appel	Forfait par appel.

Retrouvez tout le détail des tarifs vers les numéros courts et spéciaux sur www.neufboxfibre.fr.

Pénalités forfaitaires

(Par unité et en cas de non restitution ou de détérioration des matériels mis à disposition)

NEUFBOX FIBRE (modem - tous les modèles)	60€
DÉCODEUR TV HD (pour un décodeur avec ou sans disque dur)	150€
BOITIER DE TERMINAISON	120€
AUTRE ACCESSOIRE MANQUANT	21€

AU 7 OCTOBRE 2009

1- DEFINITIONS

Les mots et expressions ci-après auront, dans le cadre du Contrat de Service, la signification suivante :

Boîtier de terminaison : désigne l'équipement raccordant le Modem au réseau optique de l'Opérateur.

Client : désigne la personne physique agissant à titre privé ou professionnel résidant en France métropolitaine, disposant de sa pleine capacité, qui s'inscrit au Service dont, par son inscription, elle accepte les conditions.

Contrat de Service : désigne les présentes Conditions d'Inscription, le Bulletin de Souscription et ses annexes, la Documentation Commerciale ainsi que les éventuels avenants, à l'exclusion de tout autre document.

Décodeur principal et supplémentaires : désigne le décodeur sans disque dur intégré (mis à disposition par l'Opérateur) dans le cadre de son abonnement au Service de Télévision sur TV et à l'option permettant l'accès en simultané du Service de Télévision sur TV sur plusieurs téléviseurs.

Décodeur Magnétoscope Numérique : décodeur (mis à disposition par l'Opérateur) en cas de souscription à l'option Magnétoscope Numérique qui contient un disque dur intégré.

Documentation Commerciale : désigne le document présentant le Service disponible sur www.neufboxfibre.fr ou remis au Client selon le mode d'inscription.

Fibre Optique : désigne la technologie permettant via un signal lumineux la transmission de données à très haut débit.

Identifiant : désigne d'une manière générale tout code confidentiel ou mot de passe permettant au Client de se connecter au Service.

Logiciel de Télévision sur ordinateur : désigne le logiciel mis à disposition du Client dans le cadre du Service, si le Service Internet a été souscrit, et nécessaire à l'utilisation du Service de Télévision sur ordinateur.

Matériels : désigne les appareils connectés aux équipements techniques, informatiques, téléphoniques et de télévision du Client lui permettant d'utiliser le Service, tels que le Modem, le Décodeur et le Boîtier de terminaison.

Modem : désigne le modem fibre optique fourni au Client dans le cadre de son abonnement au Service (mis à disposition).

Opérateur : désigne la société SFR avec laquelle le client contracte.

Portabilité : désigne le processus permettant au Client de changer d'opérateur de télécommunications pour confier son trafic à un autre opérateur tout en conservant le numéro de téléphone attribué par l'opérateur d'origine pour un type d'accès. Un numéro bénéficiant de la portabilité est dit « porté ».

Raccordement : désigne le branchement physique du Client au réseau de l'Opérateur via la jorretière optique située au domicile du Client et l'activation du Service.

Service : désigne le Service de Téléphonie, le Service de Télévision, les options souscrites par le Client et le cas échéant en fonction de l'offre souscrite le Service Internet, qui seront fournis par l'Opérateur au Client dans les conditions et en particulier, dans les limites, définies aux présentes Conditions d'Inscription.

SFR : désigne l'Opérateur et/ou la marque sous laquelle est commercialisée le Service.

Zone de couverture : désigne les habitations raccordées au réseau Très Haut Débit de l'Opérateur et dans lesquelles il est à même de fournir le Service.

2 - OBJET

Les présentes Conditions d'Inscription ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles l'Opérateur fournira au Client, qui l'accepte, le Service.

Toute utilisation du Service est subordonnée au respect par le Client du

Contrat de Service dont il reconnaît expressément avoir eu connaissance lors de son inscription et accepter les termes.

3 - DESCRIPTION DU SERVICE

Sauf indication contraire dans la Documentation Commerciale, le Service inclut le Service de Télévision, le Service de Téléphonie, les options choisies par le Client et le cas échéant en fonction de l'offre souscrite le Service Internet.

3.1 Service Internet

Le Service Internet consiste en un accès au réseau Internet via la Fibre Optique, comprenant :

- le débit indiqué dans la Documentation Commerciale.
- un service de messagerie électronique consistant en (i) la mise à disposition d'adresses de courrier électronique, le Client garantissant que son choix d'adresses est disponible et ne porte en aucun cas atteinte à des droits de tiers ni aux bonnes moeurs et (ii) la réservation d'un espace de stockage temporaire de courriers électroniques d'une capacité maximale totale de deux (2) Go par adresse de courrier électronique. Au-delà, le stockage n'est pas garanti. L'ensemble des adresses de courriers électroniques fournies par l'Opérateur au Client ou transmises par le Client à l'Opérateur pourra être utilisé dans les relations entre le Client et l'Opérateur.

Le Client reconnaît et accepte que l'Opérateur pourra procéder à des tests permettant de contrôler la sécurisation des ordinateurs du Client. L'Opérateur pourra également bloquer ou restreindre l'émission et/ou la réception de tout message identifié comme non sollicité ou comportant un virus.

- un service d'hébergement qui consiste en la réservation d'un espace de stockage de pages Web composant les pages personnelles du Client d'une capacité maximale de un (1) Go. En application de la loi du 1er août 2000, il appartient au Client, pour bénéficier du service d'hébergement, de s'identifier au moyen d'un formulaire d'identification. Les sites proposés dans le cadre du service d'hébergement ne sont pas des sites de téléchargement. En application de l'article 6-1-8 du 21 juin 2004, l'Opérateur peut être amené à suspendre l'accès à tout site qui aurait pour objet de proposer un téléchargement ou, de manière plus générale, qui entrerait en conflit avec les droits de tiers.

- un service d'anti spam de messagerie pour la durée définie dans la Documentation Commerciale permettant de limiter la réception de courriers électroniques non sollicités.

- un service de sécurité optionnel, sur PC uniquement, incluant un antivirus, un anti spyware, un firewall (ou pare-feu) et un contrôle parental permettant au Client de bénéficier d'un logiciel qui permet de réduire les risques d'infection de son ordinateur et de vérifier et filtrer le contenu de tout ou partie des pages Web consultées. Le Client recevra, par courrier électronique ou postal, la confirmation de son inscription à ce service ainsi que les modalités d'accès et d'installation à ce service. Le Client bénéficiera dudit service à compter de l'installation du logiciel sur son ordinateur. Le Client s'engage à utiliser la licence du logiciel de l'éditeur uniquement sur son ordinateur dont il est propriétaire en se connectant à Internet via le Service. En téléchargeant le service de sécurité optionnel, le Client s'engage à utiliser ledit service dans les conditions d'utilisation définies par l'éditeur dudit service dont il devra prendre préalablement connaissance et qu'il devra accepter.

- un service de partage de données optionnel permettant au Client de stocker en ligne jusqu'à neuf (9) giga de données et de les partager. Le Client recevra par courrier électronique ou postal, la confirmation de son inscription à ce service ainsi que la clé d'activation lui permettant de créer son compte d'accès audit service. Le Client pourra bénéficier de ce service à compter de la réception de la clé d'activation. Le Client s'engage à utiliser ledit service dans les conditions d'utilisation définies

par le fournisseur de ce service dont il devra prendre préalablement connaissance et qu'il devra accepter.

- un service de jeu vidéo optionnel, sur PC uniquement, sous forme d'abonnement à un catalogue de titres disponible en ligne. Le Client recevra par courrier électronique ou postal, la confirmation de son inscription à ce service ainsi que les modalités d'accès et d'installation de ce service. Le Client pourra bénéficier de ce service à compter de la réception de ce courrier électronique. Le Client s'engage à utiliser ledit service dans les conditions d'utilisation définies par l'éditeur dudit service dont il devra prendre préalablement connaissance et qu'il devra accepter.

3.2 Service de Téléphonie

Le Service de Téléphonie consiste en :

- l'acheminement par l'Opérateur, conformément à la réglementation en vigueur, des communications téléphoniques en provenance ou à destination du poste téléphonique du Client raccordé au Modem.

- l'attribution par l'Opérateur au Client d'un numéro de téléphone. Le Client est informé que ce numéro est incessible et ne peut être considéré comme attribué de manière définitive, l'Opérateur pouvant être contraint de modifier le numéro attribué au Client pour des raisons techniques qui lui sont extérieures. Sous réserve de possibilité technique, le numéro de téléphone du Client est affiché sur l'équipement terminal de ses correspondants qui ont souscrit, auprès de leur opérateur, au service correspondant. Le Client a la possibilité de s'opposer à ce que son numéro s'affiche sur l'équipement terminal de ses correspondants, soit appel par appel, soit en activant le secret permanent. Les appels téléphoniques émis entre les Clients du Service de Téléphonie peuvent ne pas figurer sur la facture détaillée fournie au Client sur demande de ce dernier. L'utilisation concomitante du Service Télévision, du Service de Téléphonie et le cas échéant du Service Internet peut réduire le débit de ce dernier. Les communications vers les numéros spéciaux ou numéros d'urgence seront acheminées par l'Opérateur. Les communications vers les numéros spéciaux pour lesquels le propriétaire du numéro n'a pas souhaité une collecte possible par un autre opérateur que l'Opérateur pourront ne pas être acheminées. Le Client pourra demander la Portabilité du numéro de téléphone de sa ligne téléphonique principale attribué par l'Opérateur, de façon concomitante à la souscription du Service. La Portabilité ne peut être souscrite ultérieurement à la souscription du Service de Téléphonie et n'est pas disponible sur les lignes téléphoniques supplémentaires attribuées par l'Opérateur.

3.3 SERVICE DE TÉLÉVISION

3.3.1 Généralités

a) Le Service de Télévision consiste en la fourniture de programmes de télévision et/ou radio destinés au public, conformément à la loi n°86-1067 du 30 septembre 1986.

b) L'utilisation concomitante du Service de Télévision, du Service de Téléphonie et le cas échéant du Service Internet peut réduire le débit de ce dernier.

c) L'Opérateur n'étant pas éditeur des chaînes qu'elle propose, il peut être amené à modifier immédiatement et à tout moment pendant la durée du Contrat Service le positionnement de tout ou partie des chaînes et/ou stations et/ou le numéro de canal attribué aux chaînes et/ou aux stations.

d) Le visionnage de programmes de catégorie V (oeuvres cinématographiques interdites aux mineurs de 18 ans ainsi que les programmes pornographiques ou de très grande violence, réservés à un public adulte averti) est susceptible de nuire à l'épanouissement physique, mental ou moral des mineurs. Toute personne qui permettrait à des mineurs d'avoir accès à de tels programmes s'expose à des sanctions pénales (articles 227-22 et 227-24 du code pénal). Conformément au droit en vigueur, l'Opérateur met à la disposition du Client un dispositif de contrôle parental, à savoir un système de verrouillage rendant impossible l'accès à ces programmes de catégorie V sans la saisie d'un code personnel que le Client s'engage à ne pas communiquer à un tiers. Le Client devra ainsi créer un code d'accès à ces programmes comprenant au moins 4 chiffres et dédié à cet usage, y compris s'il n'envisage pas de visionner de tels programmes, et préserver la confidentialité de ce code. Par la suite, le Client devra obligatoirement renseigner au préalable ce code pour accéder et visionner un de ces programmes. Dans tous les cas, l'Opérateur invite le Client à se reporter à la signalétique mise en place par les éditeurs des chaînes et/ou stations.

e) Le Client doit utiliser le Service de Télévision à des fins strictement privées dans le cadre familial du domicile. Toute autre utilisation est strictement interdite. Le Client est autorisé à enregistrer les programmes diffusés dans le cadre du Service de Télévision à des fins strictement privées. Il s'engage ainsi à ce que ces programmes ou leurs enregistrements ne soient pas diffusés en dehors du cadre familial et notamment sur Internet.

f) Le Client reconnaît être informé par les présentes du message suivant « Ceci est un message du Conseil supérieur de l'audiovisuel et du ministère de la santé : Regarder la télévision, y compris les chaînes présentées comme spécifiquement conçues pour les enfants de moins de 3 ans, peut entraîner chez ces derniers des troubles du développement tels que passivité, retards de langage, agitation, troubles du sommeil, troubles de la concentration et dépendance aux écrans ».

3.3.2 Service de Télévision sur ordinateur

Le Service de Télévision sur ordinateur fait partie intégrante du Service, dans le cas où le client a souscrit au Service Internet, et permet au Client de visualiser le Service de Télévision sur son ordinateur. Il est accessible depuis l'espace client sur www.neufboxfibre.fr, grâce au Logiciel de Télévision sur ordinateur. Le Client est invité à prendre connaissance et à accepter les termes de la licence et des conditions d'utilisation du Logiciel accessibles depuis l'espace client.

3.3.3 Service de Télévision sur TV

Le Service de Télévision sur TV permet au Client qui en bénéficie de le visualiser sur son téléviseur dament raccordé aux Matériels.

Le Client peut modifier les chaînes et bouquets optionnels et/ou stations qu'il a choisis, au moyen de sa télécommande en suivant les instructions sur son téléviseur. A ce titre, le Client autorise expressément l'Opérateur à transmettre les données personnelles nécessaires à la fourniture de ces chaînes et bouquets optionnels et/ou stations au(x) fournisseur(s) de ces dernières. A titre optionnel le Service de Télévision sur TV peut être disponible en simultané sur plusieurs téléviseurs, à partir de plusieurs Décodeurs supplémentaires dans la limite de trois (3) maximum en sus du Décodeur principal et ce conformément à la description du service dans la Documentation Commerciale. Dans le cas où le Client a souscrit à l'option Magnétoscope Numérique avec mise à disposition du Décodeur Magnétoscope Numérique, il autorise l'Opérateur à utiliser une partie de la capacité de l'espace de stockage de ce dernier, notamment pour développer des services innovants. Il est également mis à disposition gratuitement du Client un logiciel permettant la diffusion sur son téléviseur des contenus audiovisuels disponibles sur son ordinateur. En téléchargeant le logiciel, le Client s'engage à utiliser ledit logiciel dans les conditions d'utilisation dont il prendra connaissance préalablement à la première utilisation dudit logiciel et qu'il devra accepter. L'Opérateur n'assure pas d'assistance technique sur ce logiciel.

3.4 Le Client pourra, trois fois par an au maximum, modifier les options du Service souscrites par téléphone ou par courrier ou depuis l'espace client sur le www.sfr.fr/espace-client. L'ancienne option sera valable jusqu'à la date de prise d'effet de la nouvelle option choisie par le Client.

3.5 Le Service et ses options sont plus amplement décrits dans la Documentation Commerciale.

4 - CONDITIONS PREALABLES A LA FOURNITURE DU SERVICE

4.1 Préalablement à l'inscription au Service, le Client devra s'assurer qu'il dispose des prérequis nécessaires définis dans la Documentation Commerciale et dans les présentes Conditions d'Inscription.

4.2 Le domicile du Client doit être situé dans la Zone de couverture.

4.3 Tout déménagement du Client entraînera la résiliation du Contrat de Service du fait du Client conformément aux articles 13.2 et 13.3. Si le Client déménage dans une zone incluse dans la Zone de couverture du Service, et s'il souhaite continuer à bénéficier du Service, il devra souscrire de nouveau au Service. L'Opérateur effectuera alors les démarches nécessaires à la fourniture du Service à son nouveau domicile ; l'Opérateur n'appliquera pas les frais de fermeture d'accès de l'article 13.3.2.

5 - MODALITES DE SOUSCRIPTION AU SERVICE - RACCORDEMENT

5.1 Le Service peut être souscrit, selon l'option, dans certains points de vente SFR, par démarchage à domicile, par courrier postal ou électronique, ou par téléphone. Une fois l'ensemble des éléments indispensables à la

souscription du Service fourni par le Client à l'Opérateur et sous réserve du respect par le Client des conditions préalables à la fourniture des options du Service choisies, le technicien de l'Opérateur ou mandaté par de dernier prendra contact avec le Client afin de convenir d'un rendez-vous afin de procéder au Raccordement.

5.2 Droits et obligations du Client relatifs au mandat de Portabilité.

Le Client donne mandat à l'Opérateur pour effectuer les démarches nécessaires auprès de l'OpBL afin mettre en oeuvre la Portabilité qui tient lieu de demande de résiliation du contrat d'abonnement établi entre le Client et l'OpBL. Les modalités de mise en oeuvre de la Portabilité figurant dans les présentes Conditions d'Inscription sont celles s'appliquant avec l'OpBL. Le Client ne pourra en aucun cas céder à un tiers le ou les numéros pour lesquels il a demandé la Portabilité. L'OpBL est libre de rejeter ou de reporter toute demande de Portabilité. L'Opérateur informera le Client de la décision prise par l'OpBL dans les meilleurs délais. L'Opérateur ne peut intervenir sur les délais de mise en oeuvre de la Portabilité et, en l'absence de faute de l'Opérateur, ne pourra être tenue responsable du non-respect de la date de mise en oeuvre du fait de l'OpBL.

5.3 Matériels

5.3.1 Selon les Services choisis, le ou les Matériels (mis à disposition) dont le contenu est décrit dans la Documentation Commerciale seront remis au Client le jour du Raccordement. Les Matériels demeurent la propriété exclusive, incessible et insaisissable de l'Opérateur ou de ses ayants droit. Les Matériels ne pourront être cédés ou mis à disposition d'un tiers sous quelle que forme que ce soit. Le Client aura la qualité de gardien des Matériels au sens de l'article 1384 alinéa 1 du Code civil et s'engage à les conserver pendant toute la durée du Contrat de Service. Le Client s'interdit d'effectuer toute ouverture, intervention technique, transformation ou modification sur les Matériels à quelle que fin que ce soit. Le Client informera l'Opérateur sans délai de toute disparition, destruction ou détérioration altérant le fonctionnement de tout ou partie des Matériels et indemniserà l'Opérateur à concurrence des frais de remise en état ou de la valeur de remplacement des Matériels, sauf en cas de faute majeure tel que mentionné à l'article 11 ou de fait exclusivement imputable à l'Opérateur. Le Client pourra, deux fois par an au maximum, échanger les Matériels aux conditions et tarifs en vigueur à la date de l'échange. Le Client retournera les anciens Matériels complets (accessoires inclus) en bon état et dans un emballage adapté dans un délai de quinze (15) jours suivant la réception des nouveaux Matériels. A défaut, une pénalité forfaitaire pourra être facturée au Client dans les conditions de l'article 13.3.1. Les garanties et maintenance en cas de défaut des Matériels sont celles consenties par le constructeur des Matériels à l'Opérateur pendant une durée maximum de deux ans. Conformément aux dispositions de l'article L.211-15 du Code de la consommation, l'Opérateur est tenu de livrer des Matériels conformes au Contrat de Service et répond des défauts de conformité existant lors de la délivrance. L'Opérateur répond également des défauts de conformité résultant de l'emballage, des instructions de montage ou de l'installation lorsque celle-ci a été mise à sa charge par le Contrat de Service ou a été réalisée sous sa responsabilité. Pour être conforme au Contrat de Service, les Matériels doivent :

1° Être propres à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et le cas échéant :

- correspondre à la description donnée par l'Opérateur et posséder les qualités que celle-ci a présentées à l'acheteur sous forme d'échantillon ou de modèle ;
- présenter les qualités qu'un acheteur peut légitimement attendre eu égard aux déclarations publiques faites par l'Opérateur, par le producteur ou par son représentant, notamment dans la publicité ou l'étiquetage ;

2° Ou présenter les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou être propre à tout usage spécial recherché par l'acheteur, porté à la connaissance de l'Opérateur et que cette dernière a accepté. L'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux ans à compter de la délivrance des Matériels. L'Opérateur est tenu de la garantie à raison des défauts cachés de la chose vendue qui la rendent impropre à l'usage auquel on la destine, ou qui diminuent tellement cet usage, que l'acheteur ne l'aurait pas acquise, ou n'en aurait donné

qu'un moindre prix, s'il les avait connus. L'action résultant des vices rédhibitoires doit être intentée par l'acquéreur dans un délai de deux ans à compter de la découverte du vice.

5.3.2 Le Client est informé que le ou les Matériels ne doivent pas être jetés avec les déchets municipaux non triés (conformément au décret 2007-1476 du 16 octobre 2007). Il s'agit en effet d'équipements électriques et électroniques dans lesquels l'éventuelle présence de substances dangereuses peut avoir des effets potentiels sur l'environnement et la santé.

5.3.3 En raison des spécificités du Modem avec WiFi intégré, l'Opérateur a adapté certains logiciels de ce dernier à partir de logiciels libres relevant de la Licence Publique Générale du Projet GNU. Si le Client souhaite utiliser ces logiciels libres, il devra prendre préalablement connaissance et accepter les termes et conditions du Contrat de Licence Publique Générale GNU, consultable sur le site <http://www.gnu.org/licenses/gpl-3.0.html> ou le cas échéant auprès de la Free Software Foundation Inc, 59 Temple Place, Suite 330, Boston, MA 02111-1307, Etats-Unis, dont une traduction française libre est disponible sur le site <http://www.april.org/groupes/trad-gpl/doc/GPLv3/www.rodage.org/gpl-3.0.fr.html> Le Client reconnaît, en outre, que ces programmes sont distribués sans aucune garantie, explicite ou implicite, y compris les garanties de commercialisation ou d'adaptation dans un but spécifique. Le Client déclare être informé qu'il pourra accéder aux codes sources de ces logiciels sur le site <http://www.efixo.net/gpl/> ou en faisant la demande écrite au Service d'assistance technique et commerciale, dans les trois ans qui suivent la réception du Modem avec WiFi intégré.

5.4 Conditions particulières en cas de souscription à distance

5.4.1 En cas d'inscription à distance, le Client dispose, conformément aux dispositions de l'article L.121-20 du Code de la consommation, d'un délai de sept jours francs à compter de l'acceptation de l'offre pour exercer son droit de rétractation en adressant au service d'assistance technique et commerciale visé à l'article 8 un courrier recommandé avec avis de réception faisant état de l'exercice par le Client de son droit de rétractation, accompagné le cas échéant, des Matériels complets (accessoires inclus), en parfait état et dans leur emballage d'origine. Cependant, dans l'hypothèse où le Client utiliserait le Service avant l'expiration du délai précité, il ne pourrait plus exercer le droit de rétractation dont il bénéficierait et ce, conformément aux dispositions prévues par l'article L.121-20-2 du Code de la consommation. Le Client obtiendra le remboursement des redevances éventuellement déjà payées (à l'exclusion, le cas échéant des frais de retour des Matériels) ou plus tard dans les trente (30) jours suivants la date de réception par l'Opérateur du courrier de rétractation conformément à l'article L. 121-20-1 du Code de la consommation. Par ailleurs, à défaut pour le Client de retourner lesdits Matériels complets (accessoires inclus) dans un délai de quinze jours suivant son courrier de rétractation, une pénalité forfaitaire lui sera facturée dans les conditions de l'article 13.3.1.

5.4.2 En cas d'inscription par démarchage à domicile, conformément aux articles L. 121-23 et suivants du Code de la consommation, les opérations visées à l'article L.121-21 doivent faire l'objet d'un contrat dont un exemplaire doit être remis au Client au moment de la conclusion de ce contrat et comporter, à peine de nullité, les mentions suivantes :

1° Nom du fournisseur et du démarcheur ; 2° Adresse du fournisseur ; 3° Adresse du lieu de conclusion du contrat ; 4° Désignation précise de la nature et des caractéristiques des biens offerts ou des services proposés ; 5° Conditions d'exécution du contrat, notamment les modalités et le délai de livraison des biens, ou d'exécution de la prestation de services ; 6° Prix global à payer et modalités de paiement ; e n cas de vente à tempérament ou de vente à crédit, les formes exigées par la réglementation sur la vente à crédit, ainsi que le taux nominal de l'intérêt et le taux effectif global de l'intérêt déterminé dans les conditions prévues à l'article L. 313-1 ; 7° Faculté de renonciation prévue à l'article L.121-25, ainsi que les conditions d'exercice de cette faculté et, de façon apparente, le texte intégral des articles L.121-23, L.121-24, L.121-25 et L.121-26. Le contrat visé à l'article L.121-23 doit comprendre un formulaire détachable destiné à faciliter l'exercice de la faculté de renonciation dans les conditions prévues à l'article L. 121-25. Un décret en Conseil d'Etat précisera les mentions devant figurer sur ce formulaire. Ce contrat

ne peut comporter aucune clause attributive de compétence. Tous les exemplaires du contrat doivent être signés et datés de la main même du Client. Dans les sept jours, jours fériés compris, à compter de la commande ou de l'engagement d'achat, le Client a la faculté d'y renoncer par lettre recommandée avec accusé de réception. Si ce délai expire normalement un samedi, un dimanche, ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant. Toute clause du contrat par laquelle le Client abandonne son droit de renoncer à sa commande ou à son engagement d'achat est nulle et non avenue. Le présent article ne s'applique pas aux contrats conclus dans les conditions prévues à l'article L. 121-27. Avant l'expiration du délai de réflexion prévu à l'article L. 121-25, nul ne peut exiger ou obtenir du Client, directement ou indirectement, à quelque titre ni sous quelque forme que ce soit une contrepartie quelconque ni aucun engagement ni effectuer des prestations de services de quelque nature que ce soit. En outre, les engagements ou ordres de paiement ne doivent pas être exécutés avant l'expiration du délai prévu à l'article L. 121-25, et doivent être retournés au Client dans les quinze jours qui suivent sa rétractation.

5.5. RACCORDEMENT/INSTALLATION

Le jour du rendez-vous défini à l'article 5.1, le Client permettra au technicien de l'Opérateur d'accéder à son domicile, dont l'adresse a été précisée dans le Contrat de Service. Il est de la responsabilité du Client d'obtenir l'ensemble des autorisations nécessaires à l'entrée du technicien dans son logement et à son raccordement. La jarretière optique déjà installée par l'Opérateur dans le domicile du Client par l'intermédiaire de laquelle s'effectue le raccordement au réseau de l'Opérateur demeure la propriété exclusive, incessible et insaisissable de l'Opérateur ou de ses ayants droit. Le Client s'interdit d'effectuer toute destruction, altération, modification, intervention technique, ou transformation sur la jarretière optique à quelle que fin que ce soit. Le Client informera l'Opérateur sans délai de toute disparition, destruction ou détérioration altérant le fonctionnement de tout ou partie de la jarretière et indemniserà l'Opérateur à concurrence des frais de remise en état ou de la valeur de remplacement de celle-ci, sauf en cas de force majeure tel que mentionné à l'article 11 ou de fait exclusivement imputable à l'Opérateur. Dans le cas où, à la date prévue pour l'installation, le Client est absent ou refuse de laisser le technicien procéder à l'installation, les frais de déplacement du technicien seront facturés au Client au tarif en vigueur sur la Documentation Commerciale. De la même manière, le Client devra signaler tout déplacement de rendez-vous avec un préavis de quarante-huit (48) heures. Le cas échéant, ces mêmes frais de déplacement du technicien seront facturés au Client. Le technicien doit pouvoir réaliser le raccordement au réseau de l'Opérateur via la jarretière optique située au domicile du Client en y ayant facilement accès et sans avoir à déplacer d'objets appartenant au Client. Dans le cas où le technicien est amené à déplacer un meuble ou un objet, l'opération se déroulera sous la seule responsabilité du Client. Le Client ne pourra en aucun cas se retourner vers le technicien ou l'Opérateur lui-même en cas de détérioration. Lors de l'intervention, le Client ou son représentant muni d'une procuration, sera présent.

Dans le cas où le raccordement est impossible et ce pour une raison indépendante de l'Opérateur, chacune des deux parties pourra résilier le contrat de plein droit. L'installation comprend :

- le raccordement au réseau l'Opérateur via la jarretière optique située au domicile du Client, avec la mise en place du Boîtier de terminaison,
- le raccordement du Boîtier de terminaison au Modem,
- le raccordement du ou des Décodeur(s) au Modem,
- la mise en service des Matériels,
- le raccordement du nombre de lignes téléphoniques souscrites par le Client. Les branchements existants dans le logement (prise téléphonique, câble, gaine, goulotte) pourront être réutilisés par l'Opérateur avec l'accord du Client. Toute prestation complémentaire demandée par le Client et non incluse dans la prestation ci-dessus sera facturée au tarif en vigueur sur la Documentation Commerciale au moment de l'intervention du technicien ou sur devis complémentaire fourni lors de l'intervention et accepté par le Client. Toute prestation effectuée par le technicien fera l'objet d'un compte-rendu d'installation signé concomitamment par le Client -ou par son représentant muni d'une procuration - et par le technicien. Seront précisés dans le compte -rendu :
- la date d'intervention;

- le détail des travaux réalisés,
- l'acceptation du Client de la mise en service.

6 - ACCES AU SERVICE

L'accès au Service est subordonné à la réception par le Client de ses Identifiants et à l'installation conforme ainsi qu'à la compatibilité des Matériels et logiciels et de ses installations techniques, informatiques, téléphoniques et de télévision. L'Opérateur pourra être contraint d'interrompre de façon exceptionnelle le Service pour effectuer des travaux de maintenance, d'amélioration, d'entretien, de renforcement, de réaménagement ou d'extension des installations de son réseau. Ces interruptions seront notifiées via www.neufbox.fr au minimum 24 heures avant qu'elles n'interviennent sauf lorsqu'elles auront un caractère d'urgence. Afin d'augmenter les capacités d'utilisation du réseau, le Client autorise l'utilisation par des tiers de la partie non exploitée de sa bande passante, sans incidence sur le Service. L'Opérateur mettra à disposition du Client une interface web lui permettant de désactiver cette fonctionnalité. Par ailleurs, dans le seul cadre de l'utilisation du Service de Télévision sur ordinateur et afin d'optimiser les performances de ce dernier, le Client est informé que l'Opérateur se réserve la possibilité d'utiliser une partie de la partie non exploitée de sa bande passante, sans incidence sur le Service de Télévision sur ordinateur. Le Client est seul responsable de l'installation, de l'exploitation et de la maintenance de ses équipements techniques, informatiques, téléphoniques, de télévision et, en particulier, des Matériels, nécessaires pour accéder au Service. Ces équipements devront être agréés et conformes au Code des postes et des communications électroniques. En aucun cas l'Opérateur ne sera tenu responsable si le Service s'avère incompatible ou présente des dysfonctionnements avec certains logiciels, configurations, systèmes d'exploitation ou équipements du Client et le Client devra, à première demande de l'Opérateur, mettre fin à toute perturbation du réseau ou des services de l'Opérateur ou de tout tiers qui serait due à des conditions de raccordement ou d'utilisation d'équipements non-conformes. De même, l'Opérateur ne saurait être tenue responsable des détériorations et/ou interruptions résultant des opérations effectuées par le Client dans le cadre de sa connexion au Service, ou en cas d'interruption résultant de toute cause extérieure à l'Opérateur, telle notamment que l'interruption de fourniture de courant électrique. Le Client reconnaît avoir pris connaissance que l'interruption du Service de Téléphonie, pour quelle que cause que ce soit, entraîne notamment une indisponibilité des numéros d'urgence (SAMU, Police, Pompiers,...). Le Client est informé que l'Opérateur ne peut garantir la compatibilité du Service de Téléphonie avec certains systèmes de télésurveillance ou de téléalarme. Toute connexion au Service devra se faire à partir de la ligne téléphonique principale que le Client aura mentionnée lors de son inscription au Service et sera subordonnée à l'utilisation par le Client de ses Identifiants. Toute connexion ou opération effectuée à partir de la ligne et/ou des Identifiants du Client sera réputée avoir été effectuée par ce dernier. Les Identifiants sont personnels et confidentiels, le Client s'engage par conséquent à en assurer la sécurité, à en préserver la confidentialité et, en particulier, à ne pas les communiquer à des tiers. Sauf faute de l'Opérateur ou fraude imputable à un tiers prouvée(s) par le Client, ce dernier est seul responsable de l'utilisation qui est faite de ses Identifiants et de sa ligne téléphonique principale ainsi que de ses lignes téléphoniques supplémentaires optionnelles, quel que soit l'utilisateur, et des conséquences qui en résultent. Le Client doit déclarer à l'Opérateur, immédiatement, toute perte, détournement ou utilisation non autorisée de ses Identifiants, l'Opérateur ayant alors la possibilité de bloquer l'accès au Service ou de donner de nouveaux Identifiants. Lors de la déclaration, le Client fournira toutes les informations demandées, étant entendu que l'Opérateur ne saurait être responsable des conséquences de fausses déclarations. Par ailleurs, en cas d'utilisation détournée ou non autorisée des Identifiants du Client, sa responsabilité sera dérogée à l'égard de l'Opérateur à compter de la déclaration susvisée sous réserve de la réception dans les cinq jours qui suivent par le service d'assistance technique et commerciale d'une lettre recommandée avec avis de réception du Client confirmant le détournement ou l'utilisation non autorisée accompagnée de pièces justificatives. Après réception de la lettre recommandée mentionnée ci-dessus, l'Opérateur adressera de nouveaux Identifiants au Client.

7 - UTILISATION DU SERVICE

7.1 Le Client s'engage à respecter les termes et conditions de licence du Logiciel de Télévision sur ordinateur et de tout logiciel utilisé dans le cadre du Service et, en particulier, ceux joints aux Matériels. Il s'engage également à respecter les droits de propriété intellectuelle des tiers auxquels il aura accès du fait de l'utilisation du Service et à obtenir des tiers, titulaires de droits sur les oeuvres (textes, images, vidéos, sons ou tout autre élément protégé) qu'il pourrait utiliser et, en particulier, inclure dans ses pages personnelles, les autorisations préalables et concession de droits nécessaires.

7.2 L'Opérateur n'exerce pas de contrôle sur les sites Web, courriers électroniques, programmes audiovisuels conversations ou toute donnée accessible au Client, stockés, échangés ou consultés par ce dernier ou transitant par le biais du Service et n'assume aucune responsabilité quant à leur contenu, nature ou caractéristiques, le Client en étant seul responsable. Il appartient notamment au Client de prendre toutes mesures nécessaires pour veiller personnellement aux précautions à prendre à l'occasion de toute utilisation du Service qui pourrait être faite par un mineur (par exemple en limitant l'accès à certains programmes télévisuels, contenus ou fichiers par l'utilisation d'un mot de passe). Le Client est seul responsable du maintien de la confidentialité du mot de passe. Il est rappelé au Client que, si ses sites Web permettent la saisie d'informations nominatives, la constitution d'un fichier automatisé contenant de telles données est soumise à une déclaration à la CNIL en application de la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 qu'il lui appartient d'effectuer. Le Client est informé que tout élément constituant ses sites Web encourt le risque d'être copié par les tiers utilisateurs de l'Internet.

7.3 Le Client s'engage à utiliser le Service en bon père de famille et, en particulier, s'engage expressément à ne pas utiliser le Service ou toute donnée à des fins ou de manière frauduleuse, illégale et, en général, contraire à une disposition réprimée civilement ou pénalement et, notamment, d'une manière :

- qui contrevienne à l'ordre public et aux bonnes moeurs, notamment par l'inclusion d'éléments tels que, sans que cette liste ne soit exhaustive ou limitative, des éléments à caractère pornographique, de proxénétisme ou de pédophilie, ou encore à caractère violent, le contenu étant susceptible d'être vu par des mineurs;
 - qui revête le caractère d'appel au meurtre, d'incitation à la haine raciale ou de négation des crimes contre l'humanité;
 - qui contrevienne aux intérêts légitimes des tiers ou de l'Opérateur et, notamment, par voie d'insulte ou de diffamation, ou qui porte atteinte à la vie privée d'autrui ou aux droits de la personnalité, ainsi qu'aux droits patrimoniaux ou extrapatrimoniaux de tiers ou de l'Opérateur;
 - qui permette, via la création de liens hypertexte vers des sites ou des pages de tiers, d'enfreindre une disposition ci-dessus ou, plus généralement, les dispositions de la loi française.
- Le Client s'engage également à ne pas utiliser le Service à des fins de piratage sous quelque forme que ce soit, intrusion dans des systèmes informatisés ou audiovisuels, « hacking », propagation de virus, cheval de Troie ou autres programmes destinés à nuire ou en vue de la diffusion de courriers électroniques à des fins publicitaires ou promotionnelles ou d'envoi en masse de courriers électroniques non sollicités (par exemple « spamming » et « e.bombing »). Conformément à la loi n°2099-669 du 12 juin 2009, le Client a l'obligation de veiller à ce que le Service 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 sur ces oeuvres ou objets.

Le Client reconnaît que, en cas de manquement à cette obligation, il pourra être identifié par tout ayant droit et par la Haute Autorité pour la diffusion des oeuvres et la protection des droits sur Internet (« HADOPI ») aux fins de voir mener contre lui une procédure administrative ou judiciaire. Le Client pourra recevoir des notifications relatives au dit manquement et être inscrit dans le traitement automatisé de données relatif aux personnes ayant commis un manquement similaire.

Par ailleurs, le Client reconnaît que la violation des droits d'auteur ou des droits voisins (telle que par exemple la reproduction, la représentation, la

mise à disposition ou la 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) constitue un acte de contrefaçon, possible de sanctions civiles et/ou pénales. Ces dernières peuvent aller jusqu'à 3 ans d'emprisonnement et 300 000 euros d'amende, assorties le cas échéant des peines complémentaires prévues au code pénal. Si le Client est une personne physique, agissant à des fins privées, le Client s'engage à utiliser le Service pour ses besoins propres dans le cadre d'un usage strictement privé et personnel. Il s'engage en particulier à n'utiliser les Matériels qu'à destination de ses propres équipements, les Matériels ne pouvant en aucun cas être utilisés, directement ou indirectement, pour permettre à un tiers de bénéficier du Service. Si le Client est une personne physique agissant à titre professionnel qui souscrit pour les besoins de son activité, le Service pourra être utilisé dans le cadre de son activité professionnelle aux conditions expresses de ne pas commercialiser le Service ou d'en faire un usage abusif ou une utilisation par de multiples utilisateurs autres que les salariés du lieu principal d'exercice de l'activité professionnelle. Toute autre utilisation du Service, sous quelque forme et en quelque lieu que ce soit, est illicite, notamment toute commercialisation du Service ou toute utilisation du Service par de multiples utilisateurs autres que ceux du foyer.

7.4 Le Client reconnaît avoir connaissance de la nature du réseau Internet et, en particulier, des performances techniques ainsi que de la possibilité d'interruptions, lenteurs et inaccessibilités au réseau Internet. Le Client reconnaît avoir été averti que les données circulant sur ce réseau ne sont pas protégées contre toute forme d'intrusion, que la confidentialité de quelque information que ce soit transmise sur Internet ne peut être assurée par l'Opérateur et qu'il appartient au Client de mettre en oeuvre les modalités nécessaires afin de préserver la confidentialité de ses informations. Par ailleurs, le Client devra assurer la protection des données et/ou du Logiciel de Télévision sur ordinateur et/ou des logiciels stockés sur les équipements reliés au Service contre toute forme de contamination par des virus et/ou de tentative d'intrusion par piratage. Les transmissions effectuées par le Client sur Internet le sont à ses seuls risques et périls.

7.5 Il appartient au Client de faire des sauvegardes régulières sur son matériel de toute donnée et/ou contenu qu'il souhaite conserver. La responsabilité de l'Opérateur ne saurait être engagée en cas de perte, disparition ou altération de données.

7.6 Le Client s'engage à ne pas utiliser les options de téléphone illimité de manière inappropriée telle que utilisations simultanées des options sur une même ligne, utilisation des options sur une ligne groupée ou une ligne RNIS, utilisation ininterrompue des options par le biais notamment d'une composition automatique et en continu de numéros sur la ligne, utilisation des options vers toute plate-forme de services se rémunérant directement ou indirectement par la durée des appels passés par le Client, programmation d'un télécopieur en vue de la diffusion de télécopies à des fins publicitaires ou promotionnelles ou d'envoi en masse de télécopies (« fax mailing »), détournement des options, en particulier à des fins commerciales, utilisation des options à caractère professionnel, revente des options.

7.7 Dans le cadre du Service de Télévision, le Client reconnaît et accepte expressément qu'il ne lui est pas permis de diffuser ou d'enregistrer les programmes en vue d'une représentation ou reproduction au public, hors du cercle familial. Il s'engage à ce que lesdits programmes ne soient pas disponibles sur le réseau Internet.

7.8 L'Opérateur rappelle qu'il demeure étranger et ne peut assumer une quelconque responsabilité du fait des relations que le Client pourra nouer, au travers de l'utilisation du Service, avec tous tiers dans le cadre d'opérations de toute nature et notamment commerciales, ces dernières ne concernant exclusivement que le Client et le tiers concerné.

7.9 Plus généralement, le Client est seul responsable de l'utilisation du Service et il s'engage à respecter en permanence les dispositions légales, réglementaires ou administratives en vigueur au moment de son utilisation du Service et applicables à cette dernière. Il tiendra l'Opérateur indemne de tout dommage et/ou de toute plainte ou réclamation de tiers liés à son utilisation du Service. Il reconnaît que la transgression de

ses obligations peut, notamment, avoir pour effet de l'exclure de l'accès à Internet, ce dont l'Opérateur ne pourra en aucun cas être tenue responsable.

8 - SERVICE D'ASSISTANCE TECHNIQUE ET COMMERCIALE

L'Opérateur met à la disposition du Client un service d'assistance technique et commerciale accessible :

- par téléphone : au 32 52 (temps d'attente gratuit depuis une ligne neufbox fibre de SFR, puis tarif d'un appel local depuis une ligne fixe en France métropolitaine),

- par internet : via l'URL suivante <http://www.sfr.fr/assistance/>

- par courrier postal : Service Client SFR neufbox fibre – TSA 30153 – 94 098 CRETEIL Cedex.

Le service d'assistance technique et commerciale pourra correspondre avec le Client par téléphone ou par courrier postal ou électronique. Le Client devra fournir ses références client lors de toute relation ou correspondance avec ce service. Le service d'assistance technique et commerciale est composé de trois niveaux de contact :

- Un premier niveau de contact peut être saisi par le Client par téléphone au numéro précisé ci-dessus, 80% des demandes seront traitées en 10 jours ouvrés à compter de la date de l'appel. Dans les autres cas le délai de traitement est de un mois maximum sauf cas exceptionnels. Ce premier niveau de contact peut également être saisi par le Client par courrier postal ou électronique ou par courrier recommandé avec avis de réception à l'adresse figurant ci-dessus. Lorsqu'une réponse pourra être apportée au Client sur le fond, 80% des demandes seront traitées en 15 jours ouvrés à compter de la date de réception du courrier du Client. Si une réponse sur le fond ne peut être apportée dans ce délai, l'Opérateur accusera réception de la demande du Client soit par SMS, soit par un message vocal sur le répondeur du Client, soit par courrier postal ou électronique et lui indiquera le délai de traitement de sa demande. Ce délai de traitement ne pourra être supérieur à un (1) mois sauf cas exceptionnels. Toutefois dans les seuls cas où le Client estime qu'il n'a pas obtenu satisfaction suite à la réponse apportée par l'Opérateur ou si les délais susvisés n'ont pas été respectés, le Client pourra directement saisir le deuxième niveau de contact.

- Un deuxième niveau de contact qui ne peut être saisi qu'après saisine du premier niveau, sauf en cas de non respect par l'Opérateur des délais de traitement prévus au premier niveau. Il doit être saisi par courrier postal ou par courrier recommandé avec avis de réception à l'adresse suivante :

SFR Service Consommateurs 92915 Paris La Défense Cedex. 80% des demandes seront traitées en un mois maximum à compter de la date de réception du courrier du Client. Toutefois, dans les cas particulièrement complexes, ce délai pourra être dépassé après accord exprès du Client sur le délai maximum prévisible de réponse. En cas de refus du Client de ce nouveau délai, celui-ci peut saisir l'instance de médiation ci-dessous.

Lorsque la réponse apportée au Client lui est favorable et qu'elle lui est fournie oralement ou par SMS, le Client peut demander une confirmation écrite par courrier postal ou électronique. L'Opérateur fournira toute réponse défavorable au Client par courrier postal ou électronique.

- Un troisième niveau de contact : l'instance de Médiation pour l'Internet. Les modalités de saisine de cette instance seront disponibles sur le site internet suivant : www.mediateur-telecom.fr ou jointes aux réponses écrites envoyées au Client par le Service Consommateurs. Elle pourra être saisie par le Client dans le seul cas où celui-ci estime qu'il n'a pas obtenu satisfaction et ce après saisine du premier et du deuxième niveau. Toutefois, en cas d'absence totale de réponse de l'Opérateur dans un délai de deux mois à compter de la première demande du Client au premier niveau, ou en cas de refus exprès du

Client du délai maximum prévisible proposé par le Service Consommateurs au deuxième niveau, le Client pourra saisir directement cette instance.

9 - CONDITIONS FINANCIERES

9.1 Les prix du Service sont définis dans la Documentation Commerciale (www.neufboxfibre.fr).

Les appels émis depuis un poste de téléphone non raccordé au Modem seront facturés au Client par son opérateur, aux tarifs en vigueur de ce dernier.

Les appels émis dans le cadre du Service de Téléphonie seront facturés par

l'Opérateur au Client aux tarifs en vigueur.

Dans le cadre de l'offre de téléphone illimité, le Client bénéficie depuis son poste téléphonique raccordé au Modem, d'un crédit illimité de communications téléphoniques dont la destination et/ou la plage horaire sont définies dans la Documentation Commerciale. De manière générale sont exclus des options de téléphone illimité, en sus des exclusions spécifiques propres à chaque option de téléphone illimité, les appels vers les numéros courts, vers les numéros spéciaux, vers les numéros d'urgence, vers les numéros Internet, vers des serveurs vocaux de type audiotel avec un numéro d'accès géographique (i.e commençant par 01, 02, 03, 04 et 05) ou un numéro mobile et vers des serveurs Internet avec un numéro d'accès géographique ou un numéro mobile. Les lignes RNIS et les lignes groupées ne peuvent pas faire l'objet d'une inscription aux options de téléphone illimité. Le terme illimité ne signifie pas que la communication peut être permanente du fait de raisons tenant au réseau lui-même. Il est entendu que les prix du Service ne comprennent pas le prix des offres auxquelles le Client pourrait souscrire via le Service. Ils ne comprennent pas non plus les frais dus au titre de l'utilisation ou de l'achat de services ou de produits en ligne fournis au Client par l'Opérateur ou par des tiers avec le consentement exprès du client. Ces frais pourront être facturés par l'Opérateur.

9.2 Les sommes dues par le Client à l'Opérateur au titre du Contrat de Service font l'objet de factures, papier ou électroniques, adressées mensuellement :

- d'avance pour le Service, les options du Service, les services optionnels et les redevances ;

- à terme échu pour les appels non compris dans le Service et/ou les options du Service, tels que les appels passés par le Client n'ayant pas souscrit à l'offre de téléphone illimité ou passés au-delà de la plage horaire et en dehors de la destination de l'offre de téléphone illimité ;

- à terme échu pour les frais d'échange des Matériels et, pour le Service de Télévision, les chaînes et bouquets optionnels et/ou stations ;

- à terme échu pour les frais dus au titre de l'utilisation ou de l'achat de services ou de produits en ligne fournis au Client par l'Opérateur ou par des tiers.

L'Opérateur pourra facturer, sur les factures suivantes, toute consommation qui n'aurait pas été facturée à la date de facturation prévue ci-dessus.

La première facture sera adressée au Client au plus tard un mois après la mise en service du Service et inclura notamment selon le Service et/ou les options du Service au prorata entre la date de mise en service du Service et la date de la prochaine facture, les éventuels frais de location ou d'achat des Matériels, les frais éventuellement liés au Raccordement et à l'activation du Service, le montant des consommations entre la date d'inscription et la date de facturation et la déduction des sommes éventuellement payées à l'inscription. Toute période couverte par un Service et/ou les options du Service qui serait entamée est due en totalité.

Une facture détaillée, papier ou électronique, portant sur l'ensemble des communications de la période facturée et faisant apparaître les numéros dans leur intégralité (10 chiffres), pourra être envoyée au Client s'il en fait la demande écrite. Les sommes dues par le Client à l'Opérateur au titre du Contrat de Service feront l'objet d'un paiement par prélèvement automatique sur son compte ou sa carte bancaire dans un délai de quinze (15) jours suivant la date d'émission de la facture correspondante. En cas de règlement par un autre mode de paiement, l'Opérateur se réserve la possibilité de facturer au Client une somme forfaitaire de quatre (4) euros par facture. Le Client est tenu de prévenir l'Opérateur, immédiatement par tous moyens puis de confirmer par lettre, dans un délai d'une (1) semaine, de tout changement de coordonnées bancaires.

9.3 Le Client est seul responsable du paiement de l'ensemble des sommes facturées. Les factures émises en vertu du Contrat de Service, si elles ne sont pas réglées, totalement ou partiellement, à leur échéance, portent intérêt, après mise en demeure restée sans effet pendant quinze (15) jours à compter de son envoi, au taux d'intérêt légal en vigueur à la date d'émission de la facture concernée. Ces intérêts sont calculés à compter du jour suivant la date d'échéance du montant non réglé jusqu'à son paiement intégral, ceci sans préjudice des dommages intérêts que pourra réclamer l'Opérateur du fait du retard de paiement. Les frais de recouvrement restent à la charge du Client en cas d'obtention par l'Opérateur d'un titre exécutoire ou d'exécution forcée contre lui. Dans le cas où un titre de paiement émis au profit de l'Opérateur ne serait pas honoré, les frais divers liés à l'impayé seraient

facturés au Client (frais de rejet de chèque impayé ou de prélèvement automatique...).

9.4 En raison des cas de fraude constatés à l'occasion d'appels vers des satellites, des serveurs vocaux de type audiotel avec un numéro d'accès géographique ou un numéro mobile et vers des serveurs Internet avec un numéro d'accès géographique ou avec un numéro mobile, le Client disposera d'un accès au Service avec une limitation d'encours, par période de facturation, quelle que soit la nature des appels, d'un montant de 150 euros. Entreront dans le décompte de l'encours du Client les consommations non encore facturées et/ou correspondant aux factures non encore échues et/ou correspondant aux factures échues et impayées y compris les factures contestées. En tout état de cause, il appartient au Client de s'informer auprès du service d'assistance technique et commerciale visé à l'article 8 de son niveau d'encours.

10 - EVOLUTIONS

Le Client reconnaît que des évolutions techniques ou des mises à jour susceptibles d'améliorer la qualité du Service peuvent être nécessaires. L'Opérateur se réserve la possibilité d'effectuer des modifications ou mises à jour automatiques des Matériels, du Logiciel de Télévision sur ordinateur ou de ses équipements et logiciels. Le Client s'engage à respecter les prescriptions données par l'Opérateur concernant ces évolutions et ces mises à jour. Néanmoins, s'il en résulte une augmentation des prix ou une altération de la qualité ou si les évolutions techniques ou mises à jour concernent une caractéristique notifiée par le Client au moment de son inscription comme subordonnant son engagement, le Client pourra, dans un délai de quinze (15) jours suivant l'information des évolutions ou mises à jour, résilier le Contrat de Service dans les conditions de l'article 12. Les modifications ou mises à jour pourront entraîner une indisponibilité momentanée du Service. Par ailleurs, l'Opérateur pourra être amené à modifier les conditions contractuelles de fourniture du Service. Il informera le Client par écrit au moins un (1) mois avant l'entrée en vigueur d'une modification entraînant une hausse des prix ou une altération de la qualité du Service. Tant que le Client n'a pas expressément accepté cette modification, il peut dans un délai de quatre (4) mois maximum après l'entrée en vigueur de ladite modification résilier le Contrat de Service sans être redevable des frais de résiliation prévus à l'article 13.3.2 et sans droit à dédommagement.

11 - RESPONSABILITE DE L'OPERATEUR

Dans le cadre d'un Contrat de Service conclu avec un Client, la responsabilité de l'Opérateur est limitée à la seule fourniture du Service dans les conditions des présentes Conditions d'Inscription. Il réparera les dommages causés au Client dans le cadre de l'exécution du Contrat de Service et dont le Client apportera la preuve. La responsabilité de l'Opérateur ne saurait ainsi être engagée, notamment, dans les cas suivants :

- interruption du Service dans les conditions des articles 6 et 7.4

- force majeure, notamment interruption du Service résultant d'un fait imprévisible imputable à un tiers à l'Opérateur.

12 - DUREE

Le Contrat de Service est conclu pour une durée indéterminée et est résiliable à tout moment.

Avant de résilier son contrat ou pour toute information relative à la résiliation, le Client pourra contacter le service d'assistance technique et commerciale visé à l'article 8 ou 3252 (temps d'attente gratuit depuis une ligne neufbox fibre de SFR, puis tarif d'un appel local depuis une ligne fixe en France métropolitaine).

La demande de résiliation sera effectuée par lettre recommandée avec avis de réception (ci-après la « Lettre de résiliation »)

- par l'Opérateur : moyennant un préavis de dix (10) jours à compter du lendemain de la date de réception par le Client de la Lettre de résiliation,

- par le Client : conformément à l'article L.121-84-2 du Code de la consommation moyennant un préavis de dix (10) jours à compter du lendemain de la date de réception par l'Opérateur de la Lettre de résiliation adressée à Service Client SFR neufbox fibre – TSA 30153 – 94 098 CRETEIL Cedex. Toutefois, conformément à l'article L.121-

84-2 du Code de la consommation, le Client pourra demander à ce que ce préavis soit d'une durée supérieure dans la limite de six (6) mois maximum à compter de la date de la demande.

13 - SUSPENSION – RESILIATION

En plus des cas prévus aux présentes Conditions d'Inscription et dans la Documentation Commerciale, le Contrat de Service pourra être suspendu ou résilié par chaque Partie à tout moment, de plein droit, sans que l'autre Partie ne puisse se prévaloir d'une quelconque indemnité, dans les conditions suivantes.

13.1 Résiliation ou suspension par l'Opérateur.

L'Opérateur pourra restreindre ou suspendre le Service en cas d'absence de régularisation d'un dossier incomplet, de dépassement de l'encours visé à l'article 9 ou d'incident ou retard de paiement non régularisé par le Client quinze (15) jours après l'envoi d'une mise en demeure à cet effet.

L'Opérateur pourra avec un préavis de dix (10) jours suspendre par simple lettre ou résilier le Service par lettre recommandée avec avis de réception en cas de fausse déclaration du Client, de retrait ou suspension de l'autorisation accordée par le ministre chargé des télécommunications à l'Opérateur, de perturbation du réseau de l'Opérateur par un équipement ou logiciel du Client ou en cas d'utilisation du Service en violation d'une des clauses du Contrat de Service et, en particulier de l'article 7, une telle violation pouvant être constatée par l'Opérateur ou être portée à sa connaissance par un tiers. Notamment, l'Opérateur pourra retirer des données mises en ligne par le Client ou en rendre l'accès impossible, sans que le Client ne puisse mettre en cause sa responsabilité à cet égard.

Il pourra également résilier le Contrat de Service lorsqu'une cause de suspension n'aura pas disparu dans un délai de dix (10) jours suivant la suspension du Service.

13.2 Résiliation par le Client

13.2.1 Le Client pourra résilier le Contrat de Service au cas où l'Opérateur n'aurait pas remédié à un manquement à ses obligations au titre du Contrat de Service dix (10) jours après réception d'une lettre recommandée avec avis de réception adressée par le Client à cet effet. Conformément à l'article L.121-84-2 du Code de la consommation, en cas de résiliation du Contrat de Service, pour quelque raison que ce soit, la fin du Service sera effective dans un délai maximum de dix (10) jours à compter du lendemain de la réception par l'Opérateur de la Lettre de résiliation du Client.

13.2.2 Toutefois, le Client pourra résilier le Contrat de Service sans frais de fermeture d'accès prévus à l'article 13.3.2 dans les deux cas suivants :

- lorsque l'indisponibilité de l'une ou de l'ensemble des caractéristiques essentielles du Service intervient lors de la mise en service ou de son initialisation ; tels que définis ci-après.

- lorsque l'indisponibilité intervient à la suite de la souscription à un nouveau service auprès de l'Opérateur ou à une option complémentaire au Service déjà souscrit et que, malgré l'annulation de celui-ci, le rétablissement du Service tel que souscrit initialement est impossible.

a) La mise en service du Service : elle est réalisée dès lors que l'Opérateur a effectué, dans le délai et selon les modalités prévues au Contrat de Service les opérations suivantes :

- vérification préalable de l'éligibilité théorique du domicile du Client ;
- vérification préalable de la compatibilité des équipements du Client avec les prescriptions décrites par l'Opérateur ;
- connexion effective du domicile du Client au réseau ;
- mise à disposition du Client, le cas échéant, d'un matériel approprié à la réception du Service et en bon état de marche dans les conditions prévues au Contrat de Service. Si l'une des opérations décrites ci-dessus n'est pas réalisée le Client pourra résilier le Contrat de Service selon les modalités décrites ci-dessous. Le Client demeure néanmoins libre d'accepter un délai supplémentaire sans que cette acceptation ne le prive ultérieurement de sa faculté de résilier, dans l'hypothèse où ce nouveau délai ne serait pas respecté.

b) L'initialisation du Service : cette opération requiert du Client que, conformément aux prescriptions explicitement délivrées avant la vente ou à la signature du Contrat de Service, il se soit équipé des équipements en bon état de marche dans les conditions prévues au Contrat de Service et qu'il ait suivi les instructions communiquées par l'Opérateur

nécessaires à l'initialisation du Service. En cas d'échec de l'initialisation ou en cas d'indisponibilité survenant dans la semaine qui suit la première initialisation, le Client doit en informer le service d'assistance technique visé à l'article B selon les modalités prévues au Contrat de Service. À compter de la date où l'Opérateur a connaissance de l'échec de l'initialisation ou de l'indisponibilité survenue dans la semaine qui suit l'initialisation, et à condition que le Client ait rempli les conditions décrites ci-dessus, court un délai maximum de quatre semaines pendant lequel chacune des deux parties s'efforce de contribuer à l'identification des causes de cet échec et de faciliter l'initialisation du Service. À l'issue des différents échanges entre les parties, dès lors que les moyens proposés par l'une d'elles entraînent une facturation supplémentaire, l'autre partie dispose de la faculté de les accepter ou de les refuser. Dans ce cas, le refus du Client ne le prive pas de son droit à résiliation sans frais de fermeture d'accès prévus à l'article 13.3.2. À l'issue de ce délai, si l'initialisation ou les tentatives d'initialisation ne permettent toujours pas d'utiliser de manière effective le Service, le Client peut demander la résiliation du Contrat de Service, sans frais, selon les modalités définies ci-après. La demande de résiliation sera formulée par le Client par lettre recommandée avec avis de réception ou, à sa convenance, par tout autre moyen défini au Contrat de Service.

c) Modalités de résiliation: la résiliation à la demande du Client, dans ce cas particulier, ne pourra intervenir que dans le strict respect des conditions du présent article. Cette procédure permet au Client de résilier le Contrat de Service dans un délai indicatif d'un (1) mois qui, en tout état de cause, ne peut excéder deux (2) mois. Toutefois en cas de circonstances exceptionnelles c'est-à-dire de modification importante et imprévisible de la situation du Client l'empêchant de respecter la procédure décrite ci-dessus dans les délais prévus, ce dernier pourra néanmoins bénéficier des délais en question après examen de sa situation par l'Opérateur. La résiliation ne pourra intervenir qu'à la demande expresse du Client dans le respect des modalités de résiliation prévues au Contrat de Service notamment en ce qui concerne la restitution des Matériels mis à disposition par l'Opérateur de l'article 13.3.1. L'Opérateur restituera au Client les sommes facturées au titre du Service pendant la durée de l'indisponibilité du Service, à l'exclusion des éventuels appels non compris dans le Service et/ou les options du Service, dans la limite de deux mois maximum.

13.3 Conséquences du terme d'un Contrat de Service

L'Opérateur pourra, au terme du Contrat de Service, supprimer toutes les données et adresses de courriers électroniques stockés sur son serveur y compris les courriers électroniques, les messages téléphoniques ainsi que les pages personnelles du Client.

13.3.1 En cas de résiliation du Contrat de Service pour quelque raison que ce soit, à l'expiration du délai de préavis de dix (10) jours prévu à l'article 12§2 et

13.2.1 des présentes, et si les Matériels ont été fournis par l'Opérateur au Client, le Client devra retourner les Matériels complets (accessoires inclus) en bon état et dans un emballage adapté dans un délai maximum de vingt (20) jours à compter de la demande de résiliation. Le cas échéant, à défaut de retour des Matériels ou en cas de retour incomplet, dans le délai de vingt (20) jours, ou dans les cas prévus à l'article 5.4.2 et à l'article 5.5, l'Opérateur pourra facturer au Client les pénalités suivantes :

- soixante euros (60 €) pour un Modem,
- cent cinquante euros (150 €) pour un Décodeur,
- cent vingt euros (120 €) pour le Boîtier de terminaison,
- vingt et un euros (21 €) par accessoire manquant.

13.3.2 Conformément à l'article L.121-84-7 du Code de la consommation, l'Opérateur se réserve le droit de facturer au Client des frais techniques générés par la fermeture de l'accès d'un montant de 45 €, en cas d'interruption du Contrat de Service pour toute raison autre qu'une faute de l'Opérateur ou un motif légitime et hors cas prévus à l'article 4.2.2 et à l'article 13.2.2. La résiliation du service Internet et/ou du Service de Téléphonie et/ou du Service de Télévision sur ordinateur entraîne la résiliation de la totalité du Service. La résiliation d'une option du Client n'entraîne pas la résiliation du Service, sauf notification contraire écrite du Service.

13.3.3 Le terme d'un Contrat de Service entraîne l'exigibilité immédiate de toutes les sommes dues par le Client. Conformément à l'article L.121-84-1 §1, le remboursement des sommes versées d'avance par le Client au sens de l'article 9.2 pourra intervenir au plus tard dans un délai de dix (10) jours à compter du paiement par le Client de la totalité des sommes

portées sur la dernière facture, et ce le cas échéant déduction faite par voie de compensation conformément aux dispositions des articles 1289 et suivants du Code Civil, des sommes dues à l'Opérateur et non contestées par le Client. La dernière facture sera adressée au Client après la réception par l'Opérateur des Matériels conformément à l'article 13.3.1.

14 - QUALITE DE SERVICE

L'Opérateur s'engage, sous réserve du respect par le Client du Contrat de Service, sur les niveaux de qualité définis ci-dessous. Le Client pourra bénéficier des compensations correspondantes en adressant un courrier postal au service d'assistance technique et commerciale incluant un justificatif à sa demande de compensation.

14.1 Délai de mise en service

Le délai de mise en service du Service par l'Opérateur visé à l'article 13.2.2 a) est de quatre (4) semaines à compter de la date à laquelle l'Opérateur prendra contact avec le Client pour fixer un rendez-vous telle que définie à l'article 5.1, le Client ayant fermement accepté ledit rendez-vous. En cas de dépassement de ce délai de quatre (4) semaines, un avoir sera émis d'un montant correspondant au tarif mensuel de l'offre d'abonnement fibre du Client à valoir sur sa prochaine facture. Aucune compensation ne sera due au Client lorsque le non respect du délai de mise en service résultera :

- d'un cas de force majeure tel que mentionné à l'article 11,
- du fait du Client et, en particulier, du non respect des prérequis définis dans la Documentation Commerciale ou de la non réception des Matériels ou de l'installation non conforme du ou des Matériels et des équipements visée à l'article 6, ou de l'annulation ou du report de rendez-vous de l'installation visé à l'article 5,
- d'une interruption prévue à l'article 6§2.

14.2. Délai de rétablissement du Service

Le délai de rétablissement du Service, mesuré entre la date de l'appel du Client notifiant au service d'assistance technique une interruption totale du Service imputable à l'Opérateur et la date à laquelle le Service est rétabli par l'Opérateur, est de quarante huit (48) heures maximum. A défaut, l'Opérateur remboursera la somme correspondant au prix du Service au prorata temporis de sa période d'interruption totale, sous forme d'avoir sur sa prochaine facture. Aucune compensation ne sera due au Client lorsque le non respect du délai de rétablissement résultera :

- d'un cas de force majeure tel que mentionné à l'article 11,
- de la commande d'une intervention d'un technicien au domicile du Client,
- du fait du Client et, en particulier, du fait de l'installation non conforme du ou des Matériels et des équipements du Client visée à l'article 6,
- d'une interruption prévue à l'article 6§2,
- d'un remplacement du Modem ou du Décodeur ou du Boîtier de terminaison.

15 - DONNEES PERSONNELLES

15.1 Traitement des données personnelles. Le Client est informé que l'Opérateur, en tant que responsable du traitement, utilise les données personnelles le concernant afin de lui fournir le Service, le facturer, améliorer et optimiser la qualité du Service, par exemple au moyen de sondage, ainsi que pour lui faire part d'informations relatives au Service et, sous réserve que le Client ait préalablement donné son consentement expresse, lui faire part d'offres commerciales susceptibles de l'intéresser. Pour ces finalités, le Client accepte que les données personnelles le concernant soient stockées, traitées et transférées par l'Opérateur à sa maison mère et à ses filiales ainsi qu'à ses partenaires commerciaux et ses sous-traitants, notamment hors de l'Union Européenne, qui ne pourront accéder à ses données personnelles que pour s'acquitter de certaines fonctions indispensables à la fourniture du Service, dans le strict respect des droits du Client en matière de protection des données personnelles. L'Opérateur précise en outre que, pour chaque appel du Client au Service d'assistance technique et commerciale visé à l'article 8, le Client sera identifié par le Service d'assistance technique et commerciale et les informations fournies par le Client à cette occasion pourront être stockées et traitées par l'Opérateur aux seules fins visées ci avant. Il se réserve par ailleurs le droit, sauf avis contraire du Client, de communiquer les dites informations à l'organisme en charge de la gestion de l'annuaire universel. Par l'inscription au Service, le Client autorise expressément l'Opérateur à utiliser les informations relatives

au Client et, en particulier, les informations issues de sa facturation, à des fins de prospection commerciale, notamment par automate d'appels, télécopier ou courrier électronique, dans les conditions posées par l'article L. 34-5 du Code des postes et des communications électroniques. Le Client peut s'y opposer sans frais hormis ceux liés à la transmission du refus, lui en adressant un courrier à l'adresse visée ci-après ou par téléphone lors de la réception de messages par automate d'appels. Conformément à la loi « informatique et libertés » n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, le Client dispose d'un droit individuel d'accès, de rectification et de suppression des données personnelles le concernant auprès de l'Opérateur à l'adresse suivante : Service Client SFR neufbox et fixe – Données personnelles – TSA 30144 – 94098 CRETEIL.

15.2 Annuaire et renseignements téléphoniques

Le Client est informé que ses coordonnées figurent sur la liste « Annuaire universel » des Clients du Service tenue par l'Opérateur (ci-après « la Liste »). Le Client est informé que, sauf avis contraire de sa part, ses coordonnées pourront être transmises à des sociétés fournissant des services d'annuaire ou de renseignements téléphoniques (ci-après « les Editeurs »). Le Client est informé qu'il peut gratuitement et dans le respect des articles R10 et suivants du Code des postes et des communications électroniques, exercer les droits suivants sur les données de la Liste le concernant :

- ne pas être mentionné sur la Liste d'abonnés ou d'utilisateurs publiés ou susceptibles d'être consultés par les services de renseignements ;
- s'opposer à ce que la Liste comporte l'adresse complète de son domicile ;
- s'opposer à ce que la Liste fasse référence à son sexe, sous réserve d'absence d'homonymie sur la même Liste ;
- s'opposer à ce que les données à caractère personnel le concernant issue de la Liste ne soient pas utilisées dans des opérations de prospection directe soit par voie postale, soit par voie de communications électroniques, à l'exception des opérations concernant la fourniture du service téléphonique ou de la relation contractuelle entre l'Opérateur et le Client.
- que ces données ne soient pas mentionnées sur des listes d'abonnés ou d'utilisateurs permettant la recherche inversée de l'identité de l'abonné et de l'utilisateur à partir de son numéro de téléphone. Le Client est informé qu'il peut, dans les conditions prévues aux articles 35 et 36 de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978, rectifier, compléter, clarifier, mettre à jour ou effacer les données de la Liste le concernant. Le Client est informé que le délai de parution des informations le concernant dans les annuaires des différents Editeurs dépend des conditions et fréquences de parution propres aux Editeurs. En conséquence, l'Opérateur ne s'engage sur aucun délai de parution des données du Client. Le Client est informé que les Editeurs peuvent mettre en place, sous leur entière responsabilité, des règles éditoriales contraignantes et procèdent à des traitements sur certaines des données transmises.

16 - COOPERATION AVEC LES AUTORITES PUBLIQUES

L'Opérateur coopérera, conformément à la loi, avec les autorités qui effectueraient des vérifications en relation avec des contenus et/ou services accessibles via le réseau Internet ou téléphonique ou avec des activités illégales exercées par un quelconque utilisateur d'Internet ou de téléphone. La responsabilité de l'Opérateur ne saurait être engagée en cas de communication d'éléments en sa possession sur toute demande faite par les autorités judiciaires, policières ou administratives.

17 - CESSION

Le Service est souscrit par le Client à titre strictement personnel ou professionnel le cas échéant et le Contrat de Service ne pourra en aucun cas être cédé, totalement ou partiellement, par le Client. De même, le Client s'interdit la revente ou la commercialisation du Service. Le Contrat de Service et toutes ses stipulations lieront les parties aux présentes, leurs successeurs en droit et cessionnaires autorisés. L'Opérateur pourra librement céder, transférer, déléguer, sous-traiter ou encore aliéner tout ou partie de ses obligations, droits, titres ou intérêts en vertu du Contrat de Service.

18 - LOI APPLICABLE

Le Contrat de Service est régi par la loi française.

