OFFRES BOX DE SFR

TARIFS & CONDITIONS GÉNÉRALES D'INSCRIPTION

Tarifs valables au 23/09/2014

SFR

SFR.FR

LISTE DES DESTINATIONS FIXES INCLUSES depuis un téléphone branché sur la box de SFR (et depuis la ligne fixe classique pour les clients box Pro de SFR).

France métropolitaine, Union Européenne : Allemagne, Angleterre, Autriche, Belgique, Bulgarie, Chypre, Croatie, Danemark, Ecosse, Espagne, Estonie, Finlande, Grèce, Hongrie, Irlande, Irlande du Nord, Italie, Lettonie, Lituanie, Luxembourg, Malte, Pays-Bas, Pays de Galles, Pologne, Portugal, République Tchèque, Roumanie, Slovaquie, Slovénie, Suède.

DOM : Guadeloupe, Martinique, Réunion et Guyane Française.

Reste du monde : Açores, Afrique du Sud, Alaska**, Albanie, Andorre, Argentine, Australie, Bahamas, Bahreïn, Baleares, Bermudes, Brésil, Brunei, Cambodge, Canada**, Canaries, Chili, Chine**(4), Christmas Islands, Colombie, Corée du Sud, Costa-Rica, Etats-Unis**, Géorgie, Gibraltar, Guam, Guernesey, Guyana, Hawaï**, Hong-Kong, Iles Caimans, Ile de Pâques, Iles Féroé, Iles Mariannes du Nord, Iles Vierges Américaines, Inde, Indonésie, Islande, Israël, Japon, Jersey, Jordanie, Laos, Liechtenstein, Macao, Macédoine, Madère, Malaisie, Maroc(1), Monaco, Norvège, Nouvelle-Zélande, Panama, Paraguay, Pérou, Puerto Rico, Russie, Saint-Barthélemy, Saint-Marin, Saint-Martin (Antilles françaises), Saint-Pierre-et-Miquelon, Samoa Américaines, Singapour, Suisse, Taïwan, Thaïlande, Tunisie(2), Turquie, Trinité et Tobago, Vatican, Vénézuela, Vietnam.

LISTE DES CHAÎNES INCLUSES dans les options TV Evolution et Classique

TF1 HD*(3)(6) ou standard, France 2 HD*(3)(6) ou standard, France 3 HD* ou standard(3)(6), Canal+ (en clair) HD*(3)(6) ou standard, France 5 HD*(3)(6) ou standard, M6 HD* ou standard(3)(6), Arte HD*(3)(6) ou standard, D8 HD* ou standard(3)(6), W9 HD* ou standard(3)(6), NT1(3)(6), NRJ12 HD* ou standard(3)(6), LCP(3)(6), France 4(3)(6) HD* ou standard, BFM TV HD* ou standard(3) (6), i>TELE HD* ou standard(3)(6), D17 HD* ou standard(3)(6), Gulli(3)(6), France Ô(3)(6), HD1* ou standard(3)(6), L'Equipe 21 TV HD* ou standard(3)(6), 6Ter HD* ou standard(3)(6), Numéro 33 HD* ou standard(3)(6), RMC Découverte HD* ou standard(3)(6), Chérie 25 HD* ou standard(3)(6), Paris Première HD* ou standard, Téva HD* ou standard, RTL 9 HD* ou standard, Game one, Game one +1, TV5MONDE(3), France 24(3), BFM Business HD*(3) ou standard, LCP-AN 24/24, Public Sénat, Euronews(3), Equidia Live, Equidia Life, Sport 365 HD ou standard, Paramount Channel(5), M6 Boutique & Co, Tek TV Shop, Best of Shopping, Disney Channel HD*(3) ou standard, Disney Channel+1(3), Gong Base, M6 Music(3), NRJ Hits HD* ou standard, OFF TV, Portail de Radios à la Demande, SFR Live Concerts, Virgin Radio TV, Just4Talent, Clubbing TV, Game one Music HD*, OFive.TV, L'énôrme TV, BeBlack TV, Nolife HD* ou standard, Ma Chaîne Etudiante, Luxe TV HD* ou standard, Men's Up TV, Lucky Jack, Ginx, Souvenir From Earth HD* ou standard, Astro Center, Télévision Numérique Alternative, Fashion TV HD* ou standard, Dailymotion, KTO(3), Montagne TV, Campagnes TV HD* ou standard, Edonys TV, BBC World News, CNN International(3), France 24 Anglais(3), Sky News(3), CNBC Europe(3), Bloomberg Pan-European(3), Al Jazeera English(3), Al Jazzera(3), France 24 Arabe, Medi 1 TV, Africa 24, NHK World HD* ou standard(3), i24 news, Ubiznews, Guysen TV, France 3 Régions(3), NOOT TV, Tropik TV, IDF1, Canal 21, La Locale, Telif, Téléssonne, TV Fil 78, TéléPlaisance, Télé-Bocal, TV Vendée, Normandie TV, Angers TV, Canal 32, Télé Nantes, Alsace 30, Mirabelle TV, Vosges TV, TV8 Moselle-Est, Mosaïk, WEO, Grand Lille TV, Calaisis TV, Opal'TV, TL7 Saint Etienne, TéléGrenoble Isère, D!CI TV, TLM, TV8 Mont-blanc, Télé Locale Provence, LCM, Azur TV, Maritima TV, TV SUD Camargues Cevennes, TV SUD Montpellier, Télé Toulouse, TV7 Bordeaux, Telim, Deutsche Welle, Al Aoula, 2M Maroc, Arryadia, Arrabiâ, Al Maghribia, Assadissa, Echourouk TV, Canal Algérie, Beur TV, Ennahar TV, Télévision Nationale Tunisienne, Hannibal TV, Nessma, Al Masriya, Kuwait TV, Jordan Satellite Channel, Ishtar TV, Dubaï TV, Mosaïque Arabesque, Vox Africa, 3A Télésud, TRT Türk, RTPI, Record News, TVE, 24H TVE, ETB Sat(3), Arte Allemand, RTCG Sat, TVR International, TVP Info, RTR Planeta, Armenia TV, Armenia 1, VTV 4, NTD, CCTV-F(3), CCTV-News(3), CCTV Documentary, Zing, Ouatch TV HD*.

(sous réserve de l'accord des chaînes et des modifications éventuelles apportées par le CSA. La liste des chaînes est susceptible d'évoluer).

* La version Haute Définition est accessible pour les abonnés éligibles à la HD.

** vers les fixes et vers les mobiles.

(1) Jusqu'au 17/11/2014, appels illimités depuis le poste fixe branché sur la box pour les clients box et box Pro de SFR (et depuis la ligne fixe classique pour les clients box Pro de SFR) vers les postes fixes au Maroc, hors appels vers les numéros à mobilité restreinte des opérateurs Wana et Meditel et les indicatifs téléphoniques suivants (+212 526; +212 527; +212 533; +212 534; +212 540; +212 549; +212 547; +212 550; +212 553; +212 546). Au-delà, ces appels pourront être facturés au tarif applicable aux appels en présélection vers le Maroc disponible sur www.sfr.fr (2) Appels illimités vers les fixes de Tunisie Telecom (numéro commençant par 002167 et 00216 81 200) valables jusqu'au 31/12/2014 réservés aux clients box, Fibre de SFR et SFR Ligne Fixe, jusqu'à 99 correspondants différents/mois. 3h maximum par appel. Au-delà, ces appels seront facturés au prix d'une communication normale (voir prix dans la brochure tarifaire en vigueur). Offre valable dans la limite d'un usage non abusif et/ou frauduleux. (3) Chaîne TV également disponible pour l'offre TV sat. (4) Jusqu'au 17/11/2014, appels illimités depuis le poste fixe branché sur la box pour les clients box, box Pro et Fibre de SFR (et depuis la ligne fixe classique pour les clients box Pro de SFR) vers les mobiles de Chine, hors numéros courts et spéciaux et services de radiomessagerie et hors appels vers plus de 250 correspondants différents dans le mois et 3H maximum par appel. Au-delà , ces appels pourront être facturés au tarif figurant sur la brochure tarifaire en vigueur. (5) Chaîne en clair à son lancement. Offre valable dans la limite d'un usage non abusif et/ou frauduleux. (6) Chaîne TV également disponible pour l'offre TV SFR avec Google Play.

SOMMAIRE

LES OFFRES BOX DE SFR FICHES D'INFORMATIONS STANDARDISÉES

OFFRE BOX DE SFR ADSL EN ZONE DÉGROUPÉE ..... P 4

OFFRE BOX DE SFR ADSL EN ZONE NON DÉGROUPÉE ..... P 5

OFFRE BOX DE SFR FIBRE ..... P 6

OFFRE BOX HOME DE SFR ADSL EN ZONE DÉGROUPÉE ..... P 7

OFFRE BOX HOME DE SFR ADSL EN ZONE NON DÉGROUPÉE ..... P 8

OFFRE BOX HOME DE SFR FIBRE ..... P 9

OFFRE BOX PRO DE SFR EN ZONE DÉGROUPÉE ..... P 10

OFFRE BOX PRO DE SFR EN ZONE NON DÉGROUPÉE ..... P 11

OFFRE INTERNET SEUL EN ZONE DÉGROUPÉE ..... P 12

OFFRE INTERNET SEUL EN ZONE NON DÉGROUPÉE ..... P 13

GUIDE DES TARIFS BOX DE SFR

SERVICES ET OPTIONS ..... P 14

TARIFS ADSL ET FIBRE ..... P 15

TARIFS TÉLÉPHONIQUES ..... P 16

FRAIS ANNEXES ..... P 19

CONDITIONS GÉNÉRALES ..... P 20

OFFRE BOX DE SFR ADSL EN ZONE DÉGROUPÉE

INTERNET + TÉLÉPHONE + BOX + SERVICES CARRÉS SILVER

Offre proposée en zone dégroupée, sous réserve de compatibilité technique et d'éligibilité.

PRIX HORS PROMOTION DE L'OFFRE/MOIS	29,99€ TTC/mois
ENGAGEMENT MINIMUM	SANS ENGAGEMENT DE DURÉE
DESCRIPTION DE L'OFFRE	• Un accès Internet Haut Débit incluant : SFR Cloud 10 Go.(6) • Les appels illimités vers les postes fixes de plus de 100 destinations dont la France métropolitaine depuis un téléphone branché sur la box (cf p. 2 "Liste des destinations"). • Sur demande, conservation de l'abonnement téléphonique auprès de l'opérateur historique avec présélection obligatoire au même tarif. Portabilité selon faisabilité. • Services Carrés silver(1) : Installation garantie + prêt d'un galet de secours en cas de coupure de ligne + échange immédiat de votre box en cas de panne + déménagement de la box en un appel.
TÉLÉVISION	• **Option TV évolution :** +3€/mois(2) • **Option TV classique :** +2€/mois(2) • **Option TV satellite :** +2€/mois(3) • **Option TV SFR avec Google Play :** +3€/mois(5)
APPELS ILLIMITÉS VERS MOBILES EN FRANCE MÉTROPOLITAINE ET DOM	+5€/mois(4)
ÉQUIPEMENT	• **Box de SFR :** Modem WiFi mis à disposition pour toute souscription à cette offre et remboursé en cas d'achat d'un pack en magasin. • **Décodeur TV :** Mise à disposition avec l'option Télévision.
FRAIS DE MISE EN SERVICE	Aucun
DÉLAI INDICATIF DE MISE À DISPOSITION DE L'ACCÈS	1 à 3 semaines
DÉPÔT DE GARANTIE	Voir page 19.
CONDITIONS DE RÉSILIATION	• 10 jours à compter du lendemain de la réception de la demande de résiliation. • Frais de fermeture de l'accès ADSL = 49€TTC.
DÉBIT ESTIMÉ (EN IP)	**Pour l'ADSL :** Pour l'ADSL : Débit descendant théorique maximum de 20Mb/s. Débit atteignable sur des lignes inférieures à 500 m, en l'absence de perturbations. Débit descendant en général compris entre 1Mb/s à 15 Mb/s. Débit montant en général inférieur à 1 Mb/s. **Pour le VDSL :** Débit descendant théorique maximum de 95Mb/s. Débit accessible sur des lignes inférieures à 500m, en l'absence de perturbations. Débit descendant atteignable en général entre 1 Mb/s et 15 Mb/s, pouvant être compris entre 15 Mb/s et 50 Mb/s pour certaines des lignes les plus courtes (moins de 1 km) et un débit montant atteignable en général inférieur à 1 Mb/s pouvant atteindre 8Mb/s pour certaines des lignes les plus courtes (moins de 1 km). **Pour l'ADSL et le VDSL, débit descendant minimum garanti de 512Kb/s.**
COMMUNICATIONS TÉLÉPHONIQUES INCLUSES	Téléphone illimité vers les téléphones fixes de plus de 100 destinations (cf p. 2 "Liste des destinations") dont la France métropolitaine (hors appels vers plus de 250 correspondants différents dans le mois et 3H maximum par appel : facturés aux prix d'une communication vers les fixes (cf p.13 et 14 « Pour les appels vers les fixes») et hors numéros courts et spéciaux).
CARACTÉRISTIQUES TECHNIQUES/ÉQUIPEMENTS	Technologie ADSL/ADSL2+/VDSL2
SERVICES, CHAÎNES OU BOUQUET TV ACCESSIBLES PAYANTS	Voir page 14.
SERVICE CLIENT	• **Assistance Technique et Commerciale :** 1023 (temps d'attente gratuit depuis une ligne box de SFR, puis tarif d'un appel local depuis une ligne fixe en France métropolitaine), 7J/7 de 8h à 22h. • **Assistance en ligne** : sfr.fr (rubrique Assistance).

Prix TTC au 23/09/2014

(1) Voir page 5. **(2)** Offre réservée aux clients box, **disponible en zone dégroupée et sous réserve d'éligibilité technique au service de télévision**. Débit IP minimum nécessaire de 3,6Mbit/sec. Décodeur TV obligatoire et mis à disposition. Dépôt de garantie de 49€ pour le décodeur TV Evolution et de 29€ pour le décodeur TV Classique. Pénalités de non restitution du décodeur de 150€. Option facturée 3€/mois avec le décodeur TV évolution et 2€/mois avec le décodeur TV classique. **(3)** Offre réservée aux clients box de SFR inéligibles à l'option TV ADSL. Antenne satellite indispensable, orientée sur le satellite ASTRA (19,2°E), non incluse. Décodeur TV satellite obligatoire et mis à disposition. Dépôt de garantie de 49€ pour le décodeur TV. Pénalités de non restitution du décodeur de 150€. Option TV avec le décodeur TV satellite facturée 2€/mois. **(4)** Téléphone illimité depuis le poste fixe branché sur la box de SFR vers les mobiles en **France métropolitaine et vers les DOM** (Guadeloupe, Martinique, Réunion et Guyane française, hors Mayotte), hors appels vers plus de 250 correspondants différents dans le mois et 3H maximum par appel : facturés aux prix d'une communication vers les mobiles (Voir prix dans la brochure tarifaire en vigueur) et hors numéros courts et spéciaux, et services de radiomessagerie. **(5) Option TV SFR avec Google Play :** Offre réservée aux clients Box et Fibre de SFR, un débit de 1Mb/s est indispensable pour bénéficier de la TV SFR avec Google Play. Décodeur TV SFR avec Google Play obligatoire et mis à disposition. Dépôt de garantie de 49€ pour le décodeur TV. Pénalités de non restitution du décodeur de 150€. Option TV facturée à 3€/mois. VOD facturés en sus de l'abonnement box de SFR. Inscription et acceptation des conditions générales d'utilisation GOOGLE PLAY obligatoires afin de bénéficier des services proposés par GOOGLE . En cas de résiliation de l'option TV SFR avec Google Play, le client disposera d'un délai de 20 jours calendaires à compter de la résiliation pour restituer à SFR le décodeur en bon état et dans un emballage adapté, à défaut, le client sera facturé d'une pénalité de non restitution de 150€. **(6)** Voir page 7.

OFFRE BOX DE SFR ADSL EN ZONE NON DÉGROUPÉE

INTERNET + TÉLÉPHONE + BOX + SERVICES CARRÉS SILVER

Offre proposée en zone non dégroupée, sous réserve de compatibilité technique et d'éligibilité.

PRIX HORS PROMOTION DE L'OFFRE/MOIS	34,99€ TTC/mois
ENGAGEMENT MINIMUM	SANS ENGAGEMENT DE DURÉE
DESCRIPTION DE L'OFFRE	• Un accès Internet Haut Débit incluant : SFR Cloud 10 Go(4). • Les appels illimités vers les postes fixes de plus de 100 destinations (cf p. 2 "Liste des destinations") dont la France métropolitaine depuis un téléphone branché sur la box. • Sur demande, conservation de l'abonnement téléphonique auprès de l'opérateur historique avec présélection obligatoire au même tarif. Portabilité selon faisabilité. • Services Carrés silver* : Installation garantie + Prêt d'un galet de secours en cas de coupure de ligne + Échange immédiat de votre box en cas de panne + déménagement de la box en un appel.
TÉLÉVISION	• **Option TV satellite :** +2€/mois(1) • **Option TV SFR avec Google Play :** +3€/mois(3)
APPELS ILLIMITÉS VERS MOBILES EN FRANCE MÉTROPOLITAINE ET DOM	+5€/mois(2)
ÉQUIPEMENT	• **Box de SFR :** Modem mis à disposition pour toute souscription à cette offre et remboursé en cas d'achat d'un pack en magasin. • **Décodeur TV:** Mise à disposition avec l'option Télévision
FRAIS DE MISE EN SERVICE	Aucun
DÉLAI INDICATIF DE MISE À DISPOSITION DE L'ACCÈS	1 à 3 semaines
DÉPÔT DE GARANTIE	Voir page 19.
CONDITIONS DE RÉSILIATION	• 10 jours à compter du lendemain de la réception de la demande de résiliation. • Frais de fermeture de l'accès ADSL = 49€TTC.
DÉBIT ESTIMÉ EN RÉCEPTION (EN IP)	Débit descendant théorique maximum de 20Mb/s. Débit atteignable sur des lignes inférieures à 500 m, en l'absence de perturbations. Débit descendant en général compris entre 1Mb/s à 15 Mb/s. Débit montant en général inférieur à 1 Mb/s. Débit descendant minimum garanti de 512Kb/s.
COMMUNICATIONS TÉLÉPHONIQUES INCLUSES	Téléphone illimité vers les téléphones fixes de plus de 100 destinations (cf p. 2 "Liste des destinations") dont la France métropolitaine (hors appels vers plus de 250 correspondants différents dans le mois et 3H maximum par appel : facturés aux prix d'une communication vers les fixes (Cf p.13 et 14 « Pour les appels vers les fixes») et hors numéros courts et spéciaux).
CARACTÉRISTIQUES TECHNIQUES/ÉQUIPEMENTS	Technologie ADSL
SERVICES, CHAÎNES OU BOUQUETS TV ACCESSIBLES PAYANTS	Voir page 14.
SERVICE CLIENT	• **Assistance Technique et Commerciale :** 1023 (temps d'attente gratuit depuis une ligne box de SFR, puis tarif d'un appel local depuis une ligne fixe en France métropolitaine), 7J/7 de 8h à 22h. • **Assistance en ligne :** sfr.fr (rubrique Assistance).

Prix TTC au 23/09/2014

***Services Carrés silver** : services Carrés silver, disponibles pour tous les clients box, après appel au 1023 (temps d'attente gratuit depuis la box de SFR, puis tarif d'un appel local depuis une ligne fixe en France métropolitaine) 7J/7 de 8h à 22h. **Installation garantie après activation (ADSL):** Assistance téléphonique et si nécessaire envoi d'un technicien agréé SFR Assistance. **Installation systématique (Fibre):** envoi d'un technicien agréé SFR Assistance. **Prêt d'un galet de secours :** En cas de coupure totale au-delà de 48H, prêt d'une Clé Internet selon les modalités indiquées par le Service Client (caution de 49€). Intervention à domicile déclenchée après diagnostic par un conseiller clientèle au 1023. **Déménagement :** Offre réservée aux clients box particuliers qui déménagent dans une zone éligible à la fibre ou à l'ADSL de SFR (selon l'offre choisie). La demande d'activation de la ligne au nouveau domicile entraine la résiliation automatique à l'ancien domicile. Echange de la box en cas de panne: après diagnostic par un conseiller clientèle au 1023 dans la limite des stocks disponibles. Les matériels disponibles sont la box (NB6), la box (NB4), la télécommande et l'alimentation du décodeur TV classique et l'alimentation de la box (NB4). **(1) (2) (3)** Voir page 4. **(4)** Voir page 7.

OFFRE BOX DE SFR FIBRE

INTERNET TRÈS HAUT DÉBIT + TÉLÉPHONE + BOX + SERVICES CARRÉS SILVER

Offre proposée 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 http://adsl.sfr.fr/couverture-geographique ou appelez le 10 99 (appel gratuit depuis un poste fixe en France métropolitaine).

PRIX HORS PROMOTION DE L'OFFRE/MOIS	**32,99€** TTC/mois
ENGAGEMENT MINIMUM	SANS ENGAGEMENT DE DURÉE
DESCRIPTION DE L'OFFRE	**Avec l'offre fibre de SFR vous bénéficiez de :** • **Un accès Internet Très Haut Débit incluant :** SFR Cloud 10 Go(3). • Les appels illimités depuis un téléphone branché sur la box fibre vers les postes fixes de plus de 100 destinations (cf p. 2 "Liste des destinations"), dont la France Métropolitaine. • Sur demande, vous conservez votre numéro de téléphone actuel (portabilité selon faisabilité) • Services Carrés silver(1) : Installation à domicile incluse + Prêt d'un galet de secours en cas de coupure de ligne + Échange immédiat de votre box en cas de panne + déménagement de la box en un appel.
TÉLÉVISION HD	• **Option TV évolution :** +3€/mois(2) • **Option TV SFR avec Google Play :** +3€/mois(5)
APPELS ILLIMITÉS VERS MOBILES EN FRANCE MÉTROPOLITAINE ET DOM	+5€/mois(4)
ÉQUIPEMENTS	• **Box de SFR :** Modem WiFi mis à disposition pour toute souscription à cette offre et remboursé en cas d'achat d'un pack en magasin. • **Décodeur TV :** Mise à disposition avec l'option Télévision. • **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 à la fin de l'installation avec le technicien
DÉPÔT DE GARANTIE	Voir page 19.
CONDITIONS DE RÉSILIATION	• 10 jours à compter du lendemain de la réception de la demande de résiliation. • Frais de fermeture de l'accès = 49€TTC.
DÉBIT ESTIMÉ	Débit théorique descendant maximum disponible selon l'adresse du raccordement de 100Mbit/s, 300Mbit/s ou 1Gbit/s, et débit théorique montant disponible de 50Mbit/s jusqu'à 200Mbit/s maximum.
COMMUNICATIONS TÉLÉPHONIQUES INCLUSES	- Téléphone illimité vers les postes fixes de plus de 100 destinations (cf p. 2 "Liste des destinations"), dont la France Métropolitaine (hors appels vers plus de 250 correspondants différents dans le mois et 3H maximum par appel : facturés aux prix d'une communication vers les fixes (Cf p.13 et 14 « Pour les appels vers les fixes») et hors numéros courts et spéciaux)
SERVICES, CHAÎNES OU BOUQUETS TV ACCESSIBLES PAYANTS	- Voir page 14.
CARACTÉRISTIQUES TECHNIQUES	Technologie fibre Optique
SERVICE CLIENT	• **Assistance Technique et Commerciale :** 1023 (temps d'attente gratuit depuis une ligne box fibre de SFR, puis tarif d'un appel local depuis une ligne fixe en France métropolitaine), 7J/7 de 8h à 22h • **Assistance en ligne :** sfr.fr (rubrique Assistance).

(1) Voir page 5. (2) Voir page 4. (3) Voir page 7. (4) et (5) Voir page 4.

OFFRE BOX HOME DE SFR ADSL EN ZONE DÉGROUPÉE

INTERNET + TELEPHONE + BOX + HOME BY SFR PACK ALARME VIDEO + EXTRA + SFR CLOUD 100 GO + SERVICES CARRES GOLD

Offre proposée en zone dégroupée, sous réserve de compatibilité technique et d'éligibilité.

PRIX HORS PROMOTION DE L'OFFRE/MOIS	45,99€ TTC/mois
ENGAGEMENT MINIMUM	SANS ENGAGEMENT DE DURÉE
DESCRIPTION DE L'OFFRE	• Un accès internet Haut Débit • Les appels illimités vers les fixes de plus de 100 destinations (cf p2) et les appels vers les mobiles en France métropolitaine et DOM. Hors numéros courts et spéciaux et services de radiomessagerie, jusqu'à 250 correspondants différents/mois. 3h maximum par appel • Sur demande, conservation de l'abonnement téléphonique auprès de l'opérateur historique avec préselection obligatoire au même tarif. Portabilité selon faisabilité. • SFR Cloud 100Go(1) • 1 Extra(2) à choisir parmi Pack 3 VOD(3), Pack Divertissement + Sport(4), Pack Jeunesse(5), Appels illimités vers les mobiles d'Europe(6) • Pack Alarme Vidéo incluant une caméra HD avec détecteur de mouvement, une sirène intérieure, un détecteur de fumée, un détecteur d'ouverture, une télécommande •Services Carrés Gold(7) dont intervention à domicile sous 24h et service client dédié. Liste complète des services sur sfr.fr.
TÉLÉVISION	• **Option TV évolution :** +3€/mois(8) • **Option TV classique :** +2€/mois(8) • **Option TV satellite :** +2€/mois(9) • **Option TV SFR avec Google Play :** +3€/mois(10)
OPTION HOME BY SFR PACK ALARME VIDÉO PREMIUM	+10€/mois. Pack Alarme Vidéo Premium incluant 2 détecteurs de mouvement, 1 clavier, 1 clé 3G de secours et le service Europ Assistance.
ÉQUIPEMENT	• **Box de SFR :** Modem WiFi mis à disposition pour toute souscription à cette offre et remboursé en cas d'achat d'un pack en magasin. • **Décodeur TV :** Mise à disposition avec l'option Télévision. • **Pack Home by SFR(11) :** Mise à disposition de la centrale et de la caméra
FRAIS DE MISE EN SERVICE	Aucun
DÉLAI INDICATIF DE MISE À DISPOSITION DE L'ACCÈS	1 à 3 semaines
DÉPÔT DE GARANTIE	Voir page 19.
CONDITIONS DE RÉSILIATION	• 10 jours à compter du lendemain de la réception de la demande de résiliation. • Frais de fermeture de l'accès ADSL = 49€TTC.
DÉBIT ESTIMÉ (EN IP)	**Pour l'ADSL :** Débit descendant théorique maximum de 20Mb/s. Débit atteignable sur des lignes inférieures à 500 m, en l'absence de perturbations. Débit descendant en général compris entre 1Mb/s à 15 Mb/s. Débit montant en général inférieur à 1 Mb/s. **Pour le VDSL :** Débit descendant théorique maximum de 95Mb/s. Débit accessible sur des lignes inférieures à 500m, en l'absence de perturbations. Débit descendant atteignable en général entre 1 Mb/s et 15 Mb/s, pouvant être compris entre 15 Mb/s et 50 Mb/s pour certaines des lignes les plus courtes (moins de 1 km) et un débit montant atteignable en général inférieur à 1 Mb/s pouvant atteindre 8Mb/s pour certaines des lignes les plus courtes (moins de 1 km). **Pour l'ADSL et le VDSL, débit descendant minimum garanti de 512Kb/s.**
CARACTÉRISTIQUES TECHNIQUES/ ÉQUIPEMENTS	Technologie ADSL/ADSL2+/VDSL2
SERVICES, CHAÎNES OU BOUQUET TV ACCESSIBLES PAYANTS	Voir page 14.
SERVICE CLIENT	• **Assistance Technique et Commerciale :** 1023 (temps d'attente gratuit depuis une ligne box de SFR, puis tarif d'un appel local depuis une ligne fixe en France métropolitaine), 7J/7 de 8h à 22h. • **Assistance en ligne** : sfr.fr (rubrique Assistance).

(1) SFR Cloud : Offre soumise à conditions, réservée aux clients box Home de SFR, sous réserve de disposer d'un équipement compatible (Voir liste sur sfr.fr/cloud). Service permettant l'accès à un espace de stockage à distance de données de 100 Go. Détails sur sfr.fr/cloud. Offre valable dans la limite d'un usage non abusif et/ou frauduleux. **(2) Extras :** Offres soumises à conditions, valables exclusivement avec l'offre box Home de SFR. La mécanique « les Extras de SFR » vous permet de choisir un service parmi un catalogue d'au moins 4 services (dont 3 services nécessitent la souscription à l'option TV) et vous donne la possibilité d'en changer à raison d'un changement maximum tous les 31 jours à compter de l'activation de l'Extra (gratuit sur sfr.fr, 5€ en service Client). Prise en compte du changement de service en moyenne sous 48H. Mécanique valable jusqu'au 19/09/2016. Le Catalogue « les Extras de SFR de la box de SFR » est susceptible d'évolution,tant dans le services proposés que dans le nombre de services présentés. Services présentés en catalogue, valables jusqu'au 31/03/2015. **(3) Pack 3 VOD : Service disponible en catalogue et valable jusqu'au 31/03/2015. Service valable uniquement pour les clients box Home de SFR titulaires de l'option TV.** Offre valable sur une sélection du catalogue VOD. Hors pass, programmes adultes et 3D. Les VOD non consommées dans le mois ne seront pas reportées le mois suivant. **(4) Pack Divertissement + Sport : Service disponible en catalogue et valable jusqu'au 31/03/2015. Service valable uniquement les clients box Home de SFR titulaires de l'option TV.** Si vous êtes déjà titulaire d'un bouquet Divertissement + Sport, ce dernier est automatiquement résilié au profit de votre Extra bouquet Divertissement + Sport. **(5) Pack Jeunesse : Service disponible en catalogue et valable jusqu'au 31/03/2015. Service valable uniquement pour les clients box Home de SFR titulaires de l'option TV.** Si vous êtes déjà titulaire d'un bouquet jeunesse, ce dernier est automatiquement résilié au profit de votre Extra Bouquet Jeunesse. **(6) Appels illimités vers les mobiles d'Europe : Service disponible en catalogue et valable jusqu'au 31/03/2015. Appels illimités vers les mobile d'Europe**, jusqu'à 99 correspondants différents par mois. 3H maximum par appel. Au-delà, ces appels seront facturés au prix d'une communication normale (voir prix dans la brochure tarifaire en vigueur). Liste des destinations : Allemagne, Autriche, Belgique, Chypre, Croatie, Danemark, Espagne, Estonie, Finlande, Grèce, Hongrie, Italie, Lettonie, Lituanie, Luxembourg, Malte, Pays-Bas, Pologne, Portugal, République Tchèque, Roumanie, Royaume-Uni : Angleterre, Ecosse, Irlande et Irlande du Nord, Pays de Galle, Slovaquie, Slovénie, Suède. **(7) Services Carrés Gold :** Niveau de services Carrés attribué jusqu'au 31/03/15 (hors changement d'offre). A cette date, vous continuerez à bénéficier des services Carrés pour une nouvelle période de même durée, sauf notification contraire. **(8)(9)(10)** Voir page 4. **(11) Home by SFR inclus dans l'offre box Home de SFR :** offre soumise à conditions valable en France métropolitaine sous réserve d'être équipé d'un mobile 3G/4G et d'un ordinateur compatible, d'un numéro de téléphone mobile d'un opérateur métropolitain et d'une adresse e-mail. **Mise à disposition de la Centrale (contre dépôt de garantie de 29€) et de la Caméra, dont le fonctionnement requiert un débit descendant d'au moins 1Mb/s. En cas de non restitution de ces équipements suite à la résiliation du service Home by SFR, facturation de 60€ de pénalités pour la centrale et de 199€ pour la caméra. Les équipements inclus dans le Pack Home by SFR ne sont utilisables que dans le cadre du service. Le contenu du pack fourni dépend de la formule souscrite Le système d'alarme connecté Home by SFR n'est pas un service de télésurveillance.** Option Installation à domicile non compatible dans le cadre de cette offre. Pack Alarme Vidéo Premium à 10€/mois : frais de 99€ en cas de résiliation dans les 12 mois suivant la souscription de l'option. Europ Assistance est une entreprise régie par le code des Assurances. Détails et conditions sur homebysfr.fr ou en point de vente. Les clients bénéficiant déjà de Home by SFR mais souhaitant souscrire l'offre Box Home de SFR se verront adresser les équipements dont ils ne disposaient pas déjà. S'ils n'avaient pas de caméra, elle leur sera mise à disposition (facturation de 199€ en cas de non restitution suite à résiliation de l'offre). **(15)** Téléphone illimité depuis le poste fixe branché sur la box de SFR vers les mobiles en Espagne, hors appels vers plus de 250 correspondants différents dans le mois et 3H maximum par appel : facturés aux prix d'une communication vers les mobiles en Espagne (Voir prix dans la brochure tarifaire en vigueur) et hors numéros courts et spéciaux, et services de radiomessagerie.

OFFRE BOX HOME DE SFR ADSL EN ZONE NON DÉGROUPÉE

INTERNET + TELEPHONE + BOX + HOME BY SFR PACK ALARME VIDEO + EXTRA + SFR CLOUD 100 GO + SERVICES CARRES GOLD

Offre proposée en zone non dégroupée, sous réserve de compatibilité technique et d'éligibilité.

PRIX HORS PROMOTION DE L'OFFRE/MOIS	50,99€ TTC/mois
ENGAGEMENT MINIMUM	SANS ENGAGEMENT DE DURÉE
DESCRIPTION DE L'OFFRE	• Un accès internet Haut Débit • Les appels illimités vers les fixes de plus de 100 destinations (cf p2) et les appels vers les mobiles en France métropolitaine et DOM. Hors numéros courts et spéciaux et services de radiomessagerie, jusqu'à 250 correspondants différents/mois. 3h maximum par appel • Sur demande, conservation de l'abonnement téléphonique auprès de l'opérateur historique avec préselection obligatoire au même tarif. Portabilité selon faisabilité. • SFR Cloud 100Go(1) • Extra Appels illimités vers les mobiles d'Europe(2) • Pack Alarme Vidéo incluant une caméra HD avec détecteur de mouvement, une sirène intérieure, un détecteur de fumée, un détecteur d'ouverture, une télécommande • Services Carrés Gold(3) dont intervention à domicile sous 24h et service client dédié. Liste complète des services sur sfr.fr.
TÉLÉVISION	• **Option TV satellite :** +2€/mois(4) • **Option TV SFR avec Google Play :** +3€/mois(5)
OPTION HOME BY SFR PACK ALARME VIDÉO PREMIUM	+10€/mois. Pack Alarme Vidéo Premium incluant 2 détecteurs de mouvement, 1 clavier, 1 clé 3G de secours et le service Europ Assistance.
ÉQUIPEMENT	• **Modem WiFi :** Modem mis à disposition pour toute souscription à cette offre et remboursé en cas d'achat d'un pack en magasin. • **Décodeur TV:** Mise à disposition avec l'option Télévision • **Pack Home by SFR(6) :** Mise à disposition de la centrale et de la caméra
FRAIS DE MISE EN SERVICE	Aucun
DÉLAI INDICATIF DE MISE À DISPOSITION DE L'ACCÈS	1 à 3 semaines
DÉPÔT DE GARANTIE	Voir page 19.
CONDITIONS DE RÉSILIATION	• 10 jours à compter du lendemain de la réception de la demande de résiliation. • Frais de fermeture de l'accès ADSL = 49€TTC.
DÉBIT ESTIMÉ EN RÉCEPTION (EN IP)	Débit descendant théorique maximum de 20Mb/s. Débit atteignable sur des lignes inférieures à 500 m, en l'absence de perturbations. Débit descendant en général compris entre 1Mb/s à 15 Mb/s. Débit montant en général inférieur à 1 Mb/s. Débit descendant minimum garanti de 512Kb/s.
CARACTÉRISTIQUES TECHNIQUES/ÉQUIPEMENTS	Technologie ADSL
SERVICES, CHAÎNES OU BOUQUETS TV ACCESSIBLES PAYANTS	Voir page 14.
SERVICE CLIENT	• **Assistance Technique et Commerciale :** 1023 (temps d'attente gratuit depuis une ligne box de SFR, puis tarif d'un appel local depuis une ligne fixe en France métropolitaine), 7J/7 de 8h à 22h. • **Assistance en ligne :** sfr.fr (rubrique Assistance).

(1)(2)(3) Voir page 7. (4)(5) Voir page 4. **(6) Home by SFR inclus dans l'offre box Home de SFR :** offre soumise à conditions valable en France métropolitaine sous réserve d'être équipé d'un mobile 3G/4G et d'un ordinateur compatible, d'un numéro de téléphone mobile d'un opérateur métropolitain et d'une adresse e-mail. **Mise à disposition de la Centrale (contre dépôt de garantie de 29€) et de la Caméra, dont le fonctionnement requiert un débit descendant d'au moins 1Mb/s. En cas de non restitution de ces équipements suite à la résiliation du service Home by SFR, facturation de 60€ de pénalités pour la centrale et de 199€ pour la caméra. Les équipements inclus dans le Pack Home by SFR ne sont utilisables que dans le cadre du service. Le contenu du pack fourni dépend de la formule souscrite Le système d'alarme connecté Home by SFR n'est pas un service de télésurveillance.** Option Installation à domicile non compatible dans le cadre de cette offre. Pack Alarme Vidéo Premium à 10€/mois : frais de 99€ en cas de résiliation dans les 12 mois suivant la souscription de l'option. Europ Assistance est une entreprise régie par le code des Assurances. Détails et conditions sur homebysfr.fr ou en point de vente. Les clients bénéficiant déjà de Home by SFR mais souhaitant souscrire l'offre Box Home de SFR se verront adresser les équipements dont ils ne disposaient pas déjà. S'ils n'avaient pas de caméra, elle leur sera mise à disposition (facturation de 199€ en cas de non restitution suite à résiliation de l'offre).

OFFRE BOX HOME DE SFR FIBRE

INTERNET TRÈS HAUT DÉBIT + TÉLÉPHONE + BOX + HOME BY SFR PACK ALARME VIDEO + EXTRA + SFR CLOUD 100 GO + SERVICES CARRÉS GOLD

Offre proposée 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 http://adsl.sfr.fr/couverture-geographique ou appelez le 10 99 (appel gratuit depuis un poste fixe en France métropolitaine).

PRIX HORS PROMOTION DE L'OFFRE/MOIS	45,99€ TTC/mois
ENGAGEMENT MINIMUM	SANS ENGAGEMENT DE DURÉE
DESCRIPTION DE L'OFFRE	**Avec l'offre fibre de SFR vous bénéficiez de :** • **Un accès internet Très Haut Débit** • Les appels illimités vers les fixes de plus de 100 destinations (cf p2) et les appels vers les mobiles en France métropolitaine et DOM. Hors numéros courts et spéciaux et services de radiomessagerie, jusqu'à 250 correspondants différents/mois. 3h maximum par appel • SFR Cloud 100Go(1) • 1 Extra(2) à choisir parmi Pack 3 VOD(3), Pack Divertissement + Sport(4), Pack Jeunesse(5), Appels illimités vers les mobiles d'Europe(6) • Pack Alarme Vidéo incluant une caméra HD avec détecteur de mouvement, une sirène intérieure, un détecteur de fumée, un détecteur d'ouverture, une télécommande • Services Carrés Gold(7) dont intervention à domicile sous 24h et service client dédié. Liste complète des services sur sfr.fr.
TÉLÉVISION HD	• **Option TV évolution :** +3€/mois(8) • **Option TV SFR avec Google Play :** +3€/mois(9)
OPTION HOME BY SFR PACK ALARME VIDÉO PREMIUM	+10€/mois. Pack Alarme Vidéo Premium incluant 2 détecteurs de mouvement, 1 clavier, 1 clé 3G de secours et le service Europ Assistance
ÉQUIPEMENTS	• **Box de SFR :** Modem WiFi mis à disposition pour toute souscription à cette offre et remboursé en cas d'achat d'un pack en magasin. • **Décodeur TV :** Mise à disposition avec l'option Télévision. • **Boîtier de terminaison :** Mis à disposition dans le cadre de l'abonnement à cette offre. • **Pack Home by SFR(10) :** Mise à disposition de la centrale et de la caméra
FRAIS DE MISE EN SERVICE	Aucun
DÉLAI INDICATIF DE MISE À DISPOSITION DE L'ACCÈS	2 à 4 semaines à la fin de l'installation avec le technicien
DÉPÔT DE GARANTIE	Voir page 19.
CONDITIONS DE RÉSILIATION	• 10 jours à compter du lendemain de la réception de la demande de résiliation. • Frais de fermeture de l'accès = 49€TTC.
DÉBIT ESTIMÉ	Débit théorique descendant maximum disponible selon l'adresse du raccordement de 100Mbit/s, 300Mbit/s ou 1Gbit/s, et débit théorique montant disponible de 50Mbit/s jusqu'à 200Mbit/s maximum.
SERVICES, CHAÎNES OU BOUQUETS TV ACCESSIBLES PAYANTS	Voir page 14.
CARACTÉRISTIQUES TECHNIQUES	Technologie fibre Optique
SERVICE CLIENT	• **Assistance Technique et Commerciale :** 1023 (temps d'attente gratuit depuis une ligne box fibre de SFR, puis tarif d'un appel local depuis une ligne fixe en France métropolitaine), 7J/7 de 8h à 22h • **Assistance en ligne :** sfr.fr (rubrique Assistance).

(1) à (7) : Voir page 7. **(8)(9) :** Voir page 4. **(10) Home by SFR inclus dans l'offre box home de SFR :** offre soumise à conditions valable en France métropolitaine sous réserve d'être équipé d'un mobile 3G/4G et d'un ordinateur compatible, d'un numéro de téléphone mobile d'un opérateur métropolitain et d'une adresse e-mail. **Mise à disposition de la Centrale (contre dépôt de garantie de 29€) et de la Caméra, dont le fonctionnement requiert un débit descendant d'au moins 1 Mb/s. En cas de non restitution de ces équipements suite à la résiliation du service Home by SFR, facturation de 60€ de pénalités pour la centrale et de 199€ pour la caméra. Les équipements inclus dans le Pack Home by SFR ne sont utilisables que dans le cadre du service. Le contenu du pack fourni dépend de la formule souscrite Le système d'alarme connecté Home by SFR n'est pas un service de télésurveillance.** Option Installation à domicile non compatible dans le cadre de cette offre. Pack Alarme Vidéo Premium à 10€/mois : frais de 99€ en cas de résiliation dans les 12 mois suivant la souscription de l'option. Europ Assistance est une entreprise régie par le code des Assurances. Détails et conditions sur homebysfr.fr ou en point de vente. Les clients bénéficiant déjà de Home by SFR mais souhaitant souscrire l'offre Box de SFR à 42,99€/mois se verront adresser les équipements dont ils ne disposaient pas déjà. S'ils n'avaient pas de caméra, elle leur sera mise à disposition (facturation de 199€ en cas de non restitution suite à résiliation de l'offre).

OFFRE BOX PRO DE SFR EN ZONE DÉGROUPÉE

INTERNET + TÉLÉPHONE (2 LIGNES) + RÉTABLISSEMENT GARANTI 8H + SERVICES CARRÉS PLATINE

Offre proposée en zone dégroupée, sous réserve de compatibilité technique et d'éligibilité.

PRIX HORS PROMOTION DE L'OFFRE/MOIS	66,99€ TTC/mois
ENGAGEMENT MINIMUM	SANS ENGAGEMENT DE DURÉE
DESCRIPTION DE L'OFFRE	• Un accès Internet Haut Débit incluant : SFR Cloud 10 Go[8] • **1 ligne fixe par Internet** avec les appels illimités vers les postes fixes de plus de 100 destinations dont la France métropolitaine depuis un téléphone branché sur la box (cf p.2 «Liste des destinations») • **1 ligne fixe classique** (SFR Ligne Fixe)[5] avec les appels illimités vers les postes fixes de plus de 100 destinations dont la France métropolitaine (cf p.2 « Liste des destinations»). Abonnement téléphonique inclus. Conservation du numéro de téléphone. • **Garantie de temps de rétablissement sous 8h**[6] des services Internet et téléphoniques en cas de panne. • **Services Carrés Platine**[1] dont installation garantie et coach informatique à distance (liste complète des services sur sfr.fr)
TÉLÉVISION	• **Option TV évolution :** +3€/mois[2] • **Option TV classique :** +2€/mois[2] • **Option TV satellite :** +2€/mois[3] • **Option TV SFR avec Google Play :** +3€/mois[7]
APPELS ILLIMITÉS VERS MOBILES EN FRANCE MÉTROPOLITAINE ET DOM	+5€/mois[4]
ÉQUIPEMENT	• **Box de SFR :** Modem WiFi mis à disposition pour toute souscription à cette offre et remboursé en cas d'achat d'un pack en magasin. • **Décodeur TV :** Mise à disposition avec l'option Télévision.
FRAIS DE MISE EN SERVICE	Aucun
DÉLAI INDICATIF DE MISE À DISPOSITION DE L'ACCÈS	• Accès téléphonique : 2 à 3 semaines • Accès Internet : 3 à 5 semaines
DÉPÔT DE GARANTIE	Voir page 19.
CONDITIONS DE RÉSILIATION	• 10 jours à compter du lendemain de la réception de la demande de résiliation. • Frais de fermeture de l'accès ADSL = 49€TTC.
DÉBIT ESTIMÉ EN RÉCEPTION (EN IP)	**Pour l'ADSL :** Débit descendant théorique maximum de 20Mb/s. Débit atteignable sur des lignes inférieures à 500 m, en l'absence de perturbations. Débit descendant en général compris entre 1Mb/s à 15 Mb/s. Débit montant en général inférieur à 1 Mb/s. **Pour le VDSL :** Débit descendant théorique maximum de 95Mb/s. Débit accessible sur des lignes inférieures à 500m, en l'absence de perturbations. Débit descendant atteignable en général entre 1 Mb/s et 15 Mb/s, pouvant être compris entre 15 Mb/s et 50 Mb/s pour certaines des lignes les plus courtes (moins de 1 km) et un débit montant atteignable en général inférieur à 1 Mb/s pouvant atteindre 8Mb/s pour certaines des lignes les plus courtes (moins de 1 km). **Pour l'ADSL et le VDSL, débit descendant minimum garanti de 512Kb/s.**
COMMUNICATIONS TÉLÉPHONIQUES INCLUSES	Téléphone illimité vers les téléphones fixes de plus de 100 destinations (cf p. 2 "Liste des destinations") dont la France métropolitaine (hors appels vers plus de 250 correspondants différents dans le mois et 3H maximum par appel : facturés aux prix d'une communication vers les fixes (cf p.13 et 14 « Pour les appels vers les fixes») et hors numéros courts et spéciaux).
CARACTÉRISTIQUES TECHNIQUES/ ÉQUIPEMENTS	• Accès téléphonique : ligne analogique (Réseau Téléphonique Commuté) • Accès Internet : technologie ADSL / ADSL2+
OPTIONS INCLUSES SUR LA LIGNE FIXE CLASSIQUE[5]	• **Options incluses activées par défaut :** présentation du nom, signal d'appel, transfert d'appel, dernier appelant (3131), rappel automatique, facture détaillée, e-facture, conversation à trois, appel planifié (0,56€TTC à chaque utilisation du service), PCV France et International, liste anti prospection, masquez au cas par cas votre numéro. • **Options incluses activables sur demande :** service répondeur, liste rouge, masquez systématiquement votre numéro.
SERVICES, CHAÎNES OU BOUQUET TV ACCESSIBLES PAYANTS	- Voir page 14.
SERVICE CLIENT PRO	• **Assistance Technique et Commerciale : 1023** (tarif d'un appel local depuis une ligne fixe en France métropolitaine, temps d'attente gratuit depuis la ligne fixe par internet), 7j/7 de 8h à 22h. • **Assistance en ligne : sfr.pro** (rubrique Assistance).

Prix TTC au 23/09/2014. (1) **Services Carrés Platine:** Voir sur www.sfr.fr. (2)(3) Voir page 4. (4) Appels illimités depuis les 2 lignes téléphoniques (ligne fixe classique et ligne fixe par Internet) vers les mobiles e**n France métropolitaine et vers les DOM** (Guadeloupe, Martinique, Réunion et Guyane française, hors Mayotte), hors numéros courts et spéciaux et services de radiomessagerie, appels vers plus de 250 correspondants différents dans le mois : facturés aux prix d'une communication vers les mobiles en France métropolitaine. 3H maximum par appel puis facturé aux prix d'une communication vers les mobiles en France métropolitaine. **(5) SFR Ligne Fixe :** Abonnement téléphonique inclus. Ligne non disponible en dégroupage total. **(6)Service « Garantie de temps de rétablissement sous 8H »** réservé aux clients box Pro. En cas de coupure totale des services Internet et/ou téléphonique, SFR s'engage à rétablir les services dans un délai maximum de 8 heures ouvrables (du Lundi au Samedi hors jours fériés de 8h à 18h) à compter de la notification de la panne au 1023 (tarif d'un appel local depuis une ligne fixe en France métropolitaine, temps d'attente gratuit depuis la ligne fixe par internet). Le non-respect par SFR du délai maximum de rétablissement, pour des raisons uniquement imputables à SFR entraine un remboursement, exclusivement sous forme d'avoir sur facture, de 1 mois d'abonnement par jour ouvrable (du Lundi au Samedi de 8h à 18h) de retard dans la limite de 6 mois. Service non disponible en cours d'activation de l'offre box Pro de SFR, dans les 5 jours qui suivent une modification d'offre vers la box Pro de SFR et en cours de déménagement. **(7) Voir page 4. (8)** Voir page 7.

OFFRE BOX PRO DE SFR EN ZONE NON DÉGROUPÉE

INTERNET + TELEPHONE (2 LIGNES) + RETABLISSEMENT GARANTI 8H + SERVICES CARRES PLATINE

Offre proposée en zone non dégroupée, non disponible pour les clients en dégroupage total, hors construction de ligne .

PRIX HORS PROMOTION DE L'OFFRE/MOIS	71,99€ TTC/mois
ENGAGEMENT MINIMUM	SANS ENGAGEMENT DE DURÉE
DESCRIPTION DE L'OFFRE	• Un accès Internet Haut Débit incluant : SFR Cloud 10 Go[8]. • **1 ligne fixe par Internet** avec les appels illimités vers les postes fixes de plus de 100 destinations dont la France métropolitaine depuis un téléphone branché sur la box (cf p.2 «Liste des destinations») • **1 ligne fixe classique** (SFR Ligne Fixe)[5] avec les appels illimités vers les postes fixes de plus de 100 destinations dont la France métropolitaine (cf p.2 « Liste des destinations»). Abonnement téléphonique inclus. Conservation du numéro de téléphone. • **Garantie de temps de rétablissement sous 8h**[6] des services Internet et téléphoniques en cas de panne • **Services Carrés Platine**[1] dont installation garantie et coach informatique à distance (liste complète des services sur sfr.fr)
TÉLÉVISION	• **Option TV SFR avec Google Play :** +3€/mois[7] • **Option TV satellite :** +2€/mois[2]
APPELS ILLIMITÉS VERS MOBILES EN FRANCE MÉTROPOLITAINE ET DOM	+5€/mois[3]
ÉQUIPEMENT	• **Box de SFR :** Modem mis à disposition pour toute souscription à cette offre et remboursé en cas d'achat d'un pack en magasin. • **Décodeur TV :** Mise à disposition avec l'option Télévision
FRAIS DE MISE EN SERVICE	Aucun
DÉLAI INDICATIF DE MISE À DISPOSITION DE L'ACCÈS	• Accès téléphonique : 2 à 3 semaines • Accès Internet : 3 à 5 semaines
DÉPÔT DE GARANTIE	Voir page 19.
CONDITIONS DE RÉSILIATION	• 10 jours à compter du lendemain de la réception de la demande de résiliation. • Frais de fermeture de l'accès ADSL = 49€TTC.
DÉBIT ESTIMÉ EN RÉCEPTION (EN IP)	Débit descendant théorique maximum de 20Mb/s. Débit atteignable sur des lignes inférieures à 500 m, en l'absence de perturbations. Débit descendant en général compris entre 1Mb/s à 15 Mb/s. Débit montant en général inférieur à 1 Mb/s. Débit descendant minimum garanti de 512Kb/s.
COMMUNICATIONS TÉLÉPHONIQUES INCLUSES	Téléphone illimité vers les téléphones fixes de plus de 100 destinations (cf p. 2 "Liste des destinations") dont la France métropolitaine (hors appels vers plus de 250 correspondants différents dans le mois et 3H maximum par appel : facturés aux prix d'une communication vers les fixes (cf p. 13 et 14 « Pour les appels vers les fixes ») et hors numéros courts et spéciaux).
CARACTÉRISTIQUES TECHNIQUES/ ÉQUIPEMENTS	• Accès téléphonique : ligne analogique (Réseau Téléphonique Commuté). • Accès Internet: technologie ADSL.
OPTIONS INCLUSES SUR LA LIGNE FIXE CLASSIQUE[5]	• **Options incluses activées par défaut :** présentation du nom, signal d'appel, transfert d'appel, dernier appelant (3131), rappel automatique, facture détaillée, e-facture, conversation à trois, appel planifié (0,56€TTC à chaque utilisation du service), PCV France et International, liste anti prospection, masquez au cas par cas votre numéro. • **Options incluses activables sur demande :** service répondeur, liste rouge, masquez systématiquement votre numéro.
SERVICES, CHAÎNES OU BOUQUETS TV ACCESSIBLES PAYANTS	Voir page 14.
SERVICE CLIENT PRO	• **Assistance Technique et Commerciale : 1023** (tarif d'un appel local depuis une ligne fixe en France métropolitaine, temps d'attente gratuit depuis la ligne fixe par internet), 7j/7 de 8h à 22h. • **Assistance en ligne : sfr.pro** (rubrique Assistance).

Prix TTC au 23/09/2014.
(1) **Services Carrés Platine :** Voir sur sfr.fr. **(2) Option TV satellite :** Voir page 4. **(3)** Appels illimités depuis les 2 lignes téléphoniques (ligne fixe classique et ligne fixe par Internet) vers les mobiles e**n France métropolitaine et vers les DOM** (Guadeloupe, Martinique, Réunion et Guyane française, hors Mayotte), hors numéros courts et spéciaux et services de radiomessagerie, appels vers plus de 250 correspondants différents dans le mois : facturés aux prix d'une communication vers les mobiles en France métropolitaine. 3H maximum par appel puis facturé aux prix d'une communication vers les mobiles en France métropolitaine. **(4) Option Pack Sécurité / Option SFR Sauvegardes :** Voir page 11. **(5)(6)** Voir page 10. **(7)** Voir page 4. **(8)** Voir page 7.

OFFRE INTERNET SEUL EN ZONE DÉGROUPÉE

Offre proposée en zone dégroupée, sous réserve de compatibilité technique et d'éligibilité.

Offre soumise à conditions disponible en zone dégroupée SFR, sous réserve de disposer d'une ligne téléphonique. Sans présélection + 5€TTC/mois. Location du modem box (non obligatoire) +3€TTC/mois.

PRIX HORS PROMOTION DE L'OFFRE/MOIS	15,90€ TTC/mois	20,90€ TTC/mois sans présélection
ENGAGEMENT MINIMUM	SANS ENGAGEMENT DE DUREE	
DESCRIPTION DE L'OFFRE	• Accès Internet Haut débit avec le service de téléphonie en présélection (sans présélection, ajouter 5€ TTC/mois). • L'offre inclut : SFR Cloud 10 Go(1). • Services Carrés silver* : Installation garantie + Prêt d'un galet de secours en cas de coupure de ligne + Echange immédiat de votre box en cas de panne + déménagement de la box en un appel.	
ÉQUIPEMENT	**Modem ADSL** • box non obligatoire ou modem compatible. • Location modem box 3€ TTC/mois. Disponible également à la vente.	
FRAIS DE MISE EN SERVICE	Aucun	
DÉLAI INDICATIF DE MISE À DISPOSITION DE L'ACCÈS	1 à 3 semaines	
DÉPÔT DE GARANTIE	Aucun, sauf cas exceptionnels prévus.	
CONDITIONS DE RÉSILIATION	• 10 jours à compter du lendemain de la réception de la demande de résiliation. • Frais de fermeture de l'accès ADSL = 49€TTC.	
DÉBIT ESTIMÉ EN RÉCEPTION (EN IP)	**Pour l'ADSL :** Débit descendant théorique maximum de 20Mb/s. Débit atteignable sur des lignes inférieures à 500 m, en l'absence de perturbations. Débit descendant en général compris entre 1Mb/s à 15 Mb/s. Débit montant en général inférieur à 1 Mb/s. **Pour le VDSL :** Débit descendant théorique maximum de 95Mb/s. Débit accessible sur des lignes inférieures à 500m, en l'absence de perturbations. Débit descendant atteignable en général entre 1 Mb/s et 15 Mb/s, pouvant être compris entre 15 Mb/s et 50 Mb/s pour certaines des lignes les plus courtes (moins de 1 km) et un débit montant atteignable en général inférieur à 1 Mb/s pouvant atteindre 8Mb/s pour certaines des lignes les plus courtes (moins de 1 km). **Pour l'ADSL et le VDSL, débit descendant minimum garanti de 512Kb/s.**	
CARACTÉRISTIQUES TECHNIQUES/ÉQUIPEMENTS	Technologie ADSL/ADSL2+	
SERVICE CLIENT	• **Assistance Technique et Commerciale :** 1023 (temps d'attente gratuit depuis une ligne box de SFR, puis tarif d'un appel local depuis une ligne fixe en France métropolitaine), 7J/7 de 8h à 22h. • **Assistance en ligne :** sfr.fr (rubrique Assistance).	

Prix TTC au 23/09/2014.
*Voir page 5. **(1)** Voir page 7.

OFFRE INTERNET SEUL EN ZONE NON DÉGROUPÉE

Offre proposée en zone non dégroupée, sous réserve de compatibilité technique et d'éligibilité.

Offre soumise à conditions disponible en zone non dégroupée, sous réserve de disposer d'une ligne téléphonique.
Sans présélection + 5€TTC/mois. Location du modem box (non obligatoire) +3€TTC/mois.

PRIX HORS PROMOTION DE L'OFFRE/MOIS	20,90€ TTC/mois	25,90€ TTC/mois sans présélection
ENGAGEMENT MINIMUM	SANS ENGAGEMENT DE DURÉE	
DESCRIPTION DE L'OFFRE	• Accès Internet Haut débit avec le service de téléphonie en présélection (sans présélection, ajouter 5€ TTC/mois). • L'offre inclut : SFR Cloud 10 Go(14). • Services Carrés silver* : Installation garantie + Prêt d'un galet de secours en cas de coupure de ligne + Echange immédiat de votre box en cas de panne + déménagement de la box en un appel.	
ÉQUIPEMENT	**Modem ADSL** • box non obligatoire ou modem compatible. • Location modem box 3€ TTC/mois. Disponible également à la vente.	
FRAIS DE MISE EN SERVICE	Aucun	
DÉLAI INDICATIF DE MISE À DISPOSITION DE L'ACCÈS	1 à 3 semaines	
DÉPÔT DE GARANTIE	Aucun, sauf cas exceptionnels prévus.	
CONDITIONS DE RÉSILIATION	• 10 jours à compter du lendemain de la réception de la demande de résiliation. • Frais de fermeture de l'accès ADSL = 49€TTC.	
DÉBIT ESTIMÉ EN RÉCEPTION (EN IP)	Débit descendant théorique maximum de 20Mb/s. **Débit descendant minimum garanti de 512Kb/s.**	
CARACTÉRISTIQUES TECHNIQUES/ÉQUIPEMENTS	Technologie ADSL	
SERVICE CLIENT	• **Assistance Technique et Commerciale :** 1023 (temps d'attente gratuit depuis une ligne box de SFR, puis tarif d'un appel local depuis une ligne fixe en France métropolitaine), 7J/7 de 8h à 22h. • **Assistance en ligne :** sfr.fr (rubrique Assistance).	

Les mentions légales (1) à (15) ci-dessous viennent compléter les informations de la page 14.
Prix TTC au 23/09/2014. * Voir page 5. **(1)** Offre disponible pour les clients box, box Pro ou fibre de SFR éligibles à la télévision. Sans engagement au-delà du 1er mois de souscription, facturation du 1er mois au prorata temporis. Tout mois entamé reste dû. **(2)** Appels illimités depuis le poste fixe branché sur la box (et depuis la ligne fixe classique pour les clients box Pro de SFR) vers les mobiles **en France métropolitaine et vers les DOM** (Guadeloupe, Martinique, Réunion et Guyane française, hors Mayotte), hors numéros courts et spéciaux et services de radiomessagerie, appels vers plus de 250 correspondants différents dans le mois : facturés aux prix d'une communication vers les mobiles en France métropolitaine. 3H maximum par appel puis facturé aux prix d'une communication vers les mobiles en France métropolitaine. (Cf p.14 « Pour les appels vers les mobiles en France métropolitaine »). **(3)** Vos achats seront facturés en sus de votre abonnement box de SFR. Liste des services et contenus susceptible d'évolution et disponible sur www.internetplus.fr. **(4)** Pour les clients Internet seul et/ou en zone non dégroupée et/ou non éligibles au Service de Télévision HD, renouvellement obligatoire des Conditions Particulières de la Télévision sur ordinateur tous les 6 mois. **(5)** Option Multi-TV: mise à disposition d'un Décodeur TV HD supplémentaire, +7€/mois/Décodeur TV. Offre réservée aux clients box, box Pro ou box fibre de SFR avec le Service de télévision HD. Décodeur TV obligatoire (MIS A DISPOSITION). Dépôt de garantie de 49€ pour le décodeur TV. Pénalités de non restitution du décodeur de 150€. Sous réserve d'éligibilité et de compatibilité technique (débit ATM minimum nécessaire de 10.6 Mbps). L'utilisation concomitante du service Multi-TV et d'Internet peut réduire le débit de ce dernier. Le nombre de décodeurs supplémentaires est limité à un seul pour l'offre box de SFR et un seul pour l'offre fibre de SFR. Alimentation CPL offerte par décodeur TV supplémentaire Les Chaînes Canal + et Canal Sat ne sont pas disponibles. **(6)** Offre réservée aux clients des offres box de SFR, box Pro de SFR et Fibre de SFR. Protection jusqu'à 3 ordinateurs sous Windows et Mac. Configuration requise: XP, Vista, Windows 7, Windows 8 ou Mac OS X à partir de Leopard 10.5.X. Mémoire vive conseillée 1Go. Offre limitée à une par foyer (même nom/même adresse).Offre promotionnelle " Premier mois à 1 € " valable jusqu'au 31/12/2014, puis 5 €/mois. Protection jusqu'à 3 ordinateurs sous Windows et Mac. Configuration requise: XP, Vista, Windows 7, Windows 8 ou Mac OS X à partir de Leopard 10.5.X. Mémoire vive conseillée 1Go. Offre limitée à une par foyer (même nom/même adresse).**(7)** Offre valable du **23/09/2014 au 17/11/2014,** 2 heures d'appels depuis le poste fixe branché sur la box (et depuis la ligne fixe classique pour les clients box Pro de SFR) vers les fixes et mobiles d'Algérie, hors numéros courts et spéciaux et services de radiomessagerie. Au- delà, les appels vers les fixes et mobiles d'Algérie seront facturés au tarif figurant sur la brochure tarifaire en vigueur. Option valable dans la limite d'un usage non abusif et/ou frauduleux. **(8)** Offre disponible pour les clients clients box, box Pro ou fibre de SFR éligibles à la télévision. Sans engagement au-delà du 1er mois de souscription et du mois suivant, facturation du 1er mois au prorata temporis. Tout mois entamé reste dû. Accessible depuis le Club Vidéo. **(9)** Service contrôle d'accès gratuit uniquement compatible avec les box de type NB6 (selon éligibilité technique) et accessible via l'url http://controle-acces.sfr.fr depuis un équipement connecté sur la box du foyer en WiFi privé (pas de contrôle d'accès via le WiFi public) ou Ethernet. Le service permet de bloquer l'accès à Internet (hors décodeur TV) à certaines plages horaires. Les terminaux de type smartphones ou tablettes ne peuvent pas être bloqués lorsqu'ils sont connectés à Internet via la 3G. Un équipement sur lequel l'accès à internet est bloqué sur certains créneaux, ne peut se connecter sur l'accès WiFi public de cette box. **(10) Offre sans engagement de durée, soumise à conditions, valable du 23/09/2014 au 17/11/2014, réservée aux clients box de SFR et fibre de SFR, neufbox, neufbox Evolution et Fibre Evolution leur permettant d'acquérir un pack comprenant un Web Trotter assorti d'un crédit de 3Go inclus. Ce crédit est valable 12 mois à compter de la date d'achat de ce pack** et exclusivement en France métropolitaine, dans la limite des zones couvertes par les réseaux GSM/GPRS/3G/3G+ de SFR. Usage des équipements connectés décompté du crédit rechargé. **Crédit bloqué au-delà et rechargeable.** Débit jusqu'à 21,6 Mbits/s. Web Trotter utilisable uniquement avec une carte SIM fournie par SFR. Pour l'utiliser avec la carte SIM d'un autre opérateur, se rendre sur l'assistant sfr.fr et taper « desimlocker mon mobile ». **Prix de vente maximum conseillé** pour tout achat de ce pack entre le 23/09/2014 au 17/11/2014. Le DAS (débit d'absorption spécifique) quantifie le niveau d'exposition maximal de l'utilisateur aux ondes électromagnétiques, pour une utilisation à proximité du corps pour les terminaux data (clés internet ou à partager, tablettes). La réglementation française impose que le DAS ne dépasse pas 2 W/kg. Retrouvez les informations relatives aux DAS dans votre magasin espace SFR, dans les brochures commerciales ou sur www.mobile-et-radiofrequences.com. **Détails de l'offre et tarifs sur sfr.fr ou en points de vente. (11)** Uniquement sur sfr.fr. **Offre soumise à conditions, valable en France métropolitaine, uniquement sur sfr.fr, du 23/09/2014 au 17/11/2014.** Pack SFR Eco inclus dans la nouvelle Offre box Pro de SFR, permettant d'envoyer jusqu'à 50 pages par mois de fax par email depuis votre adresse email habituelle (Outlook, Gmail, Hotmail…) ou votre interface en ligne. Nombre illimité de fax en réception. Offre sans engagement. Service activé immédiatement après la souscription. Cette offre est proposée par Axiatel pour SFR et sera souscrite auprès d'Axiatel après acceptation des Conditions Générales de Service Axiatel. Le client devient client Axiatel pour la prestation de fax par email. Tarifs hors forfait sur axiatel.fr. **(12)** Souscription de la boîte aux lettres santé auprès de RSS depuis votre espace client sur le site sfr.fr, après activation de la box Pro. Offre limitée à 5 boites aux lettres dans le cadre de la box pro, au-delà, voir tarification sur sfr.pro. Réservé aux professionnels de santé. Sous réserve de disposer des matériels compatibles et obligatoires (logiciel de télétransmission et lecteur de carte bi-fentes) et d'avoir accepté les conditions d'utilisation du service. Détails sur sfr.pro ou en points de vente. **(13)** Pass Adulte illimité, 19,99€/mois, offre réservée aux clients box de SFR avec Télévision HD. Offre sans engagement au-delà du 1er mois de souscription et du mois en cours, facturation au pro-rata temporis pour le 1er mois de souscription. Abonnement mensuel permettant un accès illimité à plus de 300 scènes X. Renouvellement hebdomadaire des programmes. La souscription s'effectue depuis le canal 165. **(14)** Voir page 7 **(15) Téléphone illimité** depuis le poste fixe branché sur la box de SFR vers les mobiles en Espagne, hors appels vers plus de 250 correspondants différents dans le mois et 3H maximum par appel : facturés aux prix d'une communication vers les mobiles en Espagne (Voir prix dans la brochure tarifaire en vigueur) et hors numéros courts et spéciaux, et services de radiomessagerie.

SERVICES ET OPTIONS

Services inclus

SFR CLOUD 10GO/100GO[14]	Inclus
WEBMAIL	Inclus
INTERNET+[3]	Inclus
CONTRÔLE PARENTAL	Inclus
CONTRÔLE D'ACCÈS[9]	Inclus
PAGES PERSO 1GO	Inclus
DUPLICATA DE FACTURE	Inclus
APPLICATION SFR TV	**Inclus** dans l'option Télévision (Voir page 4)
TV À LA DEMANDE	**Inclus** dans l'option Télévision (Voir page 4)
ACCÈS À LA VIDÉO À LA DEMANDE	**Inclus** dans l'option Télévision (Voir page 4)
ACCÈS AUX JEUX À LA DEMANDE	**Inclus** dans l'option Télévision (Voir page 4)
TÉLÉVISION SUR ORDINATEUR[4]	Incluse sur demande
PACK SFR CONNECTÉ PARTOUT[10] BOX PRO DE SFR	Inclus
FAX NUMÉRIQUE - PACK SFR ECO BOX PRO DE SFR[11]	Inclus
BOÎTE AUX LETTRES SANTÉ BOX PRO DE SFR[12]	5 boîtes incluses

Options

APPELS ILLIMITÉS VERS LES MOBILES EN FRANCE MÉTROPOLITAINE ET DOM[2]	5€/mois
APPELS ILLIMITÉS VERS LES MOBILES D'ESPAGNE[15]	5€/mois
FORFAIT 2H VERS FIXES ET MOBILES EN ALGÉRIE[7]	7,50€/mois
PACK SÉCURITÉ[6]	5€/mois
PACK SFR CONNECTÉ PARTOUT[10] BOX DE SFR	49,99€
MULTI-TV[5]	7€/mois
PACK DIVERTISSEMENT + SPORT[1]	12,99€/mois
BOUQUET OCS[1]	11,99€/mois
BOUQUET beIN SPORTS[1]	11,99€/mois
PACK DIVERTISSEMENT/SPORT + beIN SPORTS[1]	20,99€/mois
PACK OCS + beIN SPORTS[1]	21€/mois
BOUQUET CINEMA[1]	13,99€/mois
BOUQUET SPORT[1]	6€/mois
BOUQUET DIVERTISSEMENT[1]	10€/mois
PACK JEUNESSE[1]	10€/mois
PACK beIN SPORTS + SPORT[1]	15,99€/mois
PACK DIVERTISSEMENT + CINÉMA[1]	19,99€/mois
PACK DIVERTISSEMENT + TENTATIONS[1]	19,99€/mois
LES PASS VOD ILLIMITÉS[8]: Pass Kids Canalplay Pass Cinéma Pass Adulte[13] Pass M6 JEUX À LA DEMANDE[1] : Pass Découverte Pass Essentiel Pass Intégral	 5,99€/mois 9.99€/mois 4.99€/mois 9,99€/24h ou 19,99€/mois 7,99€/mois 4,99€/mois 9,98€/mois 14,99€/mois
HOME BY SFR – PACK ALARME VIDEO PREMIUM	10€/mois

(1) à (15) : voir page 13

TARIFS ADSL ET FIBRE
GUIDE DES TARIFS DES OFFRES BOX DE SFR

Offres en zone dégroupée

INTERNET SEUL	Internet haut débit	15,90€ TTC/mois[1]	20,90€ TTC/mois sans présélection[1]
INTERNET SEUL + BOX	Internet haut débit	18,90€ TTC/mois	23,90€ TTC/mois sans présélection
OFFRE BOX DE SFR ADSL	Internet haut débit + Téléphone + sur demande, conservationde l'abonnement auprès de l'opérateur historique avec préselection obligatoire + box incluse ou remboursée	29,99€ TTC/mois	• Appels illimités vers les fixes de plus de 100 destinations dont la France metropolitaine[2].
OFFRE BOX HOME DE SFR ADSL	Internet haut débit + Téléphone + sur demande, conservation de l'abonnement téléphonique auprès de l'opérateur historique avec présélec-tion obligatoire + box incluse ou remboursée + Home by SFR Pack Alarme Vidéo + 1 Extra au choix + SFR Cloud 100 Go	45,99€ TTC/mois	• Appels illimités vers les fixes de plus de 100 destinations (cf p2) et vers les mobiles en France métropolitaine et DOM.
OFFRE BOX PRO DE SFR	Internet haut débit + 1 ligne fixe par Internet + 1 ligne fixe classique[3] + Garantie de temps de rétablissement sous 8h + box incluse ou remboursé	66,99€ TTC/mois	• Appels illimités vers les fixes de plus de 100 destinations dont la France métropolitaine depuis les deux lignes fixes.

Nous ne facturons aucun frais de mise en service. En cas de résiliation, nous facturons 49€ de frais de résiliation. Portabilité selon faisabilité.

Offres en zone NON dégroupée

INTERNET SEUL	Internet haut débit	20,90€ TTC/mois[1]	25,90€ TTC/mois sans présélection[1]
INTERNET SEUL + BOX	Internet haut débit	23,90€ TTC/mois	28,90€ TTC/mois sans présélection
OFFRE BOX DE SFR ADSL	Internet haut débit + Téléphone + sur demande, conservation de l'abonnement auprès de l'opérateur historique avec préselection obligatoire + box incluse ou remboursée	34,99€ TTC/mois	• Appels illimités vers les fixes de plus de 100 destinations dont la France métropolitaine[2].
OFFRE BOX HOME DE SFR ADSL	Internet haut débit + Téléphone + sur demande, conservation de l'abonnement téléphonique auprès de l'opérateur historique avec préselection obligatoire + box incluse ou remboursée + Home by SFR Pack Alarme Vidéo + 1 Extra + SFR Cloud 100 Go	50,99€ TTC/mois	• Appels illimités vers les fixes de plus de 100 destinations (cf p2) et vers les mobiles en France métropolitaine et DOM.
OFFRE BOX PRO DE SFR	Internet haut débit + 1 ligne fixe par Internet + 1 ligne fixe classique[3] + Garantie de temps de rétablissement sous 8h + box incluse ou remboursée	71,99€ TTC/mois	• Appels illimités vers les fixes de plus de 100 destinations dont la France métropolitaine depuis les deux lignes fixes.

Nous ne facturons aucun frais de mise en service. En cas de résiliation, nous facturons 49€ de frais de résiliation de l'accès. Portabilité selon faisabilité.

Offres Fibre

Offres proposées 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 http://adsl.sfr.fr/couverture-geographique ou appelez le 10 99 (appel gratuit depuis un poste fixe en France métropolitaine).

OFFRE BOX DE SFR FIBRE	Internet + Téléphone + box fibre de SFR	32,99€ TTC/mois	• Appels illimités vers les fixes de plus de 100 destinations dont la France metropolitaine (cf p. 2 "Liste des destinations").
OFFRE BOX HOME DE SFR FIBRE	Internet Très Haut Débit + Téléphone + box fibre de SFR + Home by SFR Pack Alarme Vidéo + 1 Extra au choix + SFR Cloud 100 Go	45,99€ TTC/mois	• Appels illimités vers les fixes de plus de 100 destinations (cf p2) et vers les mobiles en France métropolitaine et DOM.

Nous ne facturons aucun frais de mise en service. En cas de résiliation, nous facturons 49€ de frais de résiliation. Portabilité selon faisabilité.

Prix TTC au 23/09/2014.
Le piratage nuit à la création artistique.
Tout les tarifs sont exprimés en € TTC. Offres soumises à conditions; voir conditions détaillées des offres sur www.sfr.fr.
(1) Modem ADSL nécessaire : modem box en location pour 3€/mois ou tout autre modem compatible : voir sur www.sfr.fr également disponible à la vente.
(2) Depuis le téléphone fixe branché sur la box (hors n°courts, n° spéciaux).
(3) **SFR Ligne Fixe :** Abonnement téléphonique inclus. Ligne non disponible en dégroupage total.

TARIFS TÉLÉPHONIQUES

Tarifs des appels avec le service de téléphonie en présélection dans l'offre box de SFR.

Tarifs des appels depuis le poste fixe branché sur la box de SFR (et depuis la ligne fixe classique pour les clients box Pro de SFR).

Tous les tarifs sont valables à partir d'un poste fixe situé en France métropolitaine. Tous les appels sont décomptés à la seconde dès la première seconde après un coût de mise en relation.

Les tarifs en vigueur sont valables jusqu'au 17/11/2014 inclus.

Pour les appels vers les postes fixes (pour les abonnés ne bénéficiant pas des appels illimités)

	Prix de la minute	Coût de la mise en relation par appel
LOCAL 7j/7 et 24h/24	0,009€	0,12€
NATIONAL 7j/7 et 24h/24	0,03€	0,12€

Un appel local est un appel émis entre deux circonscriptions tarifaires dont les chefs-lieux sont distants de moins de 30km environ, hors numéros spéciaux, numéros d'urgence.

Pour les appels vers les mobiles en France métropolitaine (pour les abonnés ne bénéficiant pas des appels en illimité)

		Prix de la minute	Coût de la mise en relation par appel
BOUYGUES TELECOM, ORANGE ET SFR	Heures creuses	0,03€	0,22€
	Heures pleines	0,19€(2)	0,22€
FREE MOBILE	Heures creuses	0,07€(3)	0,29€(4)
	Heures pleines	0,25€(2)	0,29€(4)

Pour les opérateurs mobiles virtuels, le prix de la minute correspond à celui de l'opérateur mobile utilisé. Pour la tarification des services de radiomessagerie, voir page 18.

Heures pleines : du lundi au vendredi de 8h00 à 21h30 et samedi de 8h00 à 12h00.

Heures creuses : du lundi au vendredi de 21h30 à 8h00, samedi de 0h00 à 8h00 et de 12h00 à 0h00 et dimanche et jours fériés.

Pour les appels internationaux

Pour les appels vers les fixes à l'étranger et vers les mobiles d'opérateurs étrangers listés ci-dessous, le coût de la mise en relation est facturé 0,12€ TTC par appel. Tous les tarifs sont consultables sur sfr.fr.

Les appels vers les postes fixes des destinations identifiées par un astérisque sont inclus pour les clients de l'offre box et box Pro de SFR.

	Fixe €/min	Mobile €/min
AÇORES*	0,08	0,35
AFGHANISTAN	0,91	1,18
AFRIQUE DU SUD*	0,35	0,62
ALASKA*	0,05	0,32
ALBANIE*	0,25	0,52
ALGÉRIE	0,28	0,64
ALLEMAGNE*	0,08	0,38
ANDORRE*	0,12	0,39
ANGLETERRE*	0,05	0,38
ANGOLA	0,50	0,77
ANGUILLA	0,60	0,87
ANTIGUA ET BARBUDA	0,60	0,87
ANTILLES NÉERL.	0,70	0,97
ARABIE SAOUDITE	0,60	0,87

	Fixe €/min	Mobile €/min
ARGENTINE*	0,45	0,72
ARMÉNIE	0,60	0,87
ARUBA	0,60	0,87
ASCENSION	0,70	0,97
AUSTRALIE*	0,12	0,39
AUTRICHE*	0,08	0,35
AZERBAÏDJAN	0,35	0,62
BAHAMAS*	0,60	0,87
BAHREÏN*	0,60	0,87
BANGLADESH	0,70	0,97
BARBADE	0,60	0,87
BALÉARES*	0,08	0,35
BELGIQUE*	0,08	0,38
BELIZE	0,60	0,87

	Fixe €/min	Mobile €/min
BÉNIN	0,60	0,87
BERMUDES*	0,35	0,62
BHOUTAN	0,60	0,87
BIÉLORUSSIE	0,35	0,62
BOLIVIE	0,45	0,72
BOSNIE	0,35	0,62
BOTSWANA	0,60	0,87
BRÉSIL*	0,45	0,72
BRUNEI*	0,60	0,87
BULGARIE*	0,35	0,62
BURKINA FASO	0,60	0,87
BURUNDI	0,60	0,87
CAMBODGE*	0,70	0,97
CAMEROUN	0,50	0,86
CANADA*	0,05	0,32
CANARIES*	0,08	0,35
CAP VERT	0,60	0,87
CHILI*	0,45	0,72
CHINE*	0,30	0,57
CHRISTMAS ISLANDS*	0,70	0,97
CHYPRE*	0,35	0,62
COLOMBIE*	0,45	0,72
COMORES	0,50	0,77
CONGO	0,50	0,77
CORÉE DU NORD	0,70	0,97
CORÉE DU SUD*	0,25	0,52
COSTA RICA*	0,60	0,87
CÔTE D'IVOIRE	0,60	0,87
CROATIE*	0,25	0,52
CUBA	0,70	0,97
DANEMARK*	0,08	0,35
DIEGO GARCIA	0,70	0,97
DJIBOUTI	0,50	0,77
DOMINIQUE	0,60	0,87
ECOSSE*	0,05	0,38
EL SALVADOR	0,60	0,87
EMIRATS ARABES UNIS	0,45	0,72
EQUATEUR	0,45	0,72
ERYTHRÉE	0,70	0,97
ESPAGNE*	0,08	0,35
ESTONIE*	0,30	0,57
ETATS-UNIS*	0,05	0,32
ETHIOPIE	0,70	0,97
FALKLAND	0,70	0,97
FINLANDE*	0,08	0,35
GABON	0,50	0,77
GAMBIE	0,60	0,87
GÉORGIE*	0,30	0,57
GHANA	0,70	0,97
GIBRALTAR*	0,35	0,62
GRÈCE*	0,08	0,35
GRENADE	0,60	0,87
GROENLAND	0,70	0,97
GUADELOUPE*	0,20	0,47

	Fixe €/min	Mobile €/min
GUAM*	0,70	0,97
GUATEMALA	0,65	0,92
GUERNESEY*	0,05	0,32
GUINÉE	0,50	0,77
GUINÉE BISSAU	0,70	0,97
GUINÉE EQUA.	0,35	0,62
GUYANA*	0,45	0,72
GUYANE FRANÇAISE*	0,20	0,47
HAÏTI	0,60	0,87
HAWAÏ*	0,05	0,32
HONDURAS	0,65	0,92
HONG-KONG*	0,20	0,47
HONGRIE*	0,20	0,47
ILE DE PÂQUES*	0,45	0,72
ILES CAÏMANS*	0,65	0,92
ILES CANARIES	0,08	0,35
ILES CHATHAM	0,70	0,97
ILES COCOS	0,70	0,97
ILES COOK	0,70	0,97
ILES FÉROES*	0,35	0,62
ILES FIDJI	0,70	0,97
ILES MARIANNES DU NORD*	0,70	0,97
ILES MARSHALL	0,70	0,97
ILES RODRIGUEZ	0,70	0,97
ILES SALOMON	0,70	0,97
ILES VIERGES US*	0,65	0,92
ILES VIERGES GB	0,65	0,92
ILE WAKE	0,70	0,97
INDE*	0,14	0,41
INDONÉSIE*	0,60	0,87
IRAN	0,65	0,92
IRAQ	0,65	0,92
IRLANDE DU NORD*	0,05	0,38
IRLANDE*	0,08	0,35
ISLANDE*	0,35	0,62
ISRAËL*	0,12	0,39
ITALIE *	0,08	0,38
JAMAÏQUE	0,60	0,87
JAPON*	0,20	0,47
JERSEY*	0,05	0,32
JORDANIE*	0,65	0,92
KAZAKHSTAN	0,65	0,92
KENYA	0,65	0,92
KIRGHIZISTAN	0,30	0,57
KIRIBATI	0,70	0,97
KOSOVO	0,25	0,52
KOWEÏT	0,65	0,92
LAOS*	0,70	0,97
LESOTHO	0,65	0,92
LETTONIE*	0,30	0,57
LIBAN	0,50	0,77
LIBÉRIA	0,65	0,92
LIBYE	0,35	0,62
LIECHTENSTEIN*	0,08	0,35

(1) Jusqu'au 17/11/2014 , appels illimités depuis le poste fixe branché sur la box pour les clients box et box Pro de SFR (et depuis la ligne fixe classique pour les clients box Pro de SFR) vers les postes fixes au Maroc, hors appels vers les numéros à mobilité restreinte des opérateurs Wana et Meditel et les indicatifs téléphoniques suivants (+212 526; +212 527; +212 533; +212 534; +212 540; +212 549; +212 547; +212 550; +212 553; +212 546). Au-delà, ces appels pourront être facturés au tarif applicable aux appels en présélection vers le Maroc disponible sur www.sfr.fr.
Tarifs spécifiques pour les appels depuis la ligne fixe classique dans l'offre box Pro de SFR : (2) 0,16€/min. (3) 0,03€/min. (4) 0,22€/appel.

(1) Appels illimités vers les fixes de Tunisie Telecom (numéro commençant par 002167 et 00216 81 200) valables jusqu'au 31/12/2014 réservés aux clients box, Fibre de SFR et SFR Ligne Fixe, jusqu'à 99 correspondants différents/mois. 3h maximum par appel. Au-delà, ces appels seront facturés au prix d'une communication normale (voir prix dans la brochure tarifaire en vigueur). Offre valable dans la limite d'un usage non abusif et/ou frauduleux.

	Fixe €/min	Mobile €/min
LITUANIE*	0,30	0,57
LUXEMBOURG*	0,08	0,35
MACAO*	0,65	0,92
MACÉDOINE*	0,35	0,62
MADAGASCAR	0,50	0,86
MADÈRE*	0,08	0,35
MALAISIE*	0,30	0,57
MALAWI	0,65	0,92
MALDIVES	0,70	0,97
MALI	0,50	0,77
MALTE*	0,35	0,62
MAROC*(1)	0,25	0,64
MARTINIQUE*	0,20	0,47
MAURICE	0,70	0,97
MAURITANIE	0,50	0,77
MAYOTTE	0,20	0,47
MEXIQUE	0,30	0,57
MICRONÉSIE	0,70	0,97
MOLDAVIE	0,30	0,57
MONACO*	0,08	0,35
MONGOLIE	0,70	0,97
MONTSERRAT	0,65	0,92
MONTÉNÉGRO	0,25	0,52
MOZAMBIQUE	0,70	0,97
MYANMAR	0,70	0,97
NAMIBIE	0,65	0,92
NAURU	0,65	0,92
NÉPAL	0,70	0,97
NICARAGUA	0,65	0,92
NIGER	0,65	0,92
NIGERIA	0,65	0,92
NIUE	0,70	0,97
NORFOLK	0,70	0,97
NORVÈGE*	0,08	0,35
NOUVELLE GUINÉE	0,70	0,97
NOUVELLE-CALÉDONIE	0,50	0,77
NOUVELLE-ZÉLANDE*	0,12	0,39
OMAN	0,65	0,92
OUGANDA	0,70	0,97
OUZBÉKISTAN	0,60	0,87
PAKISTAN	0,65	0,92
PALAU	0,70	0,97
PALESTINE	0,25	0,52
PANAMA*	0,25	0,52
PARAGUAY*	0,45	0,72
PAYS-BAS*	0,08	0,35
PAYS DE GALLES*	0,05	0,38
PÉROU*	0,45	0,72
PHILIPPINES	0,30	0,57
POLOGNE*	0,20	0,47
POLYNÉSIE FR.	0,35	0,62
PORTUGAL*	0,08	0,35
PUERTO RICO*	0,65	0,92
QATAR	0,60	0,87
RÉP.CENTRAFRICAINE	0,60	0,87
RÉP. DOMINICAINE	0,60	0,87
RÉP. TCHÈQUE*	0,35	0,62
RÉUNION*	0,20	0,47

	Fixe €/min	Mobile €/min
ROUMANIE*	0,35	0,62
RUSSIE*	0,20	0,47
RWANDA	0,70	0,97
STE-HÉLÈNE	0,70	0,97
STE-LUCIE	0,65	0,92
SAINT BARTHÉLEMY*	0,20	0,47
ST-KITTS ET NEVIS	0,45	0,72
SAINT-MARIN*	0,08	0,35
SAINT MARTIN* (Antilles Françaises)	0,20	0,47
ST-PIERRE-ET-MIQUELON*	0,35	0,62
SAINT VINCENT	0,65	0,92
SAMOA AMÉRICANES*	0,70	0,97
SAMOA OCCIDENT.	0,70	0,97
SAO TOME	0,70	0,97
SATELLITES	6,50	6,77
SÉNÉGAL	0,50	0,86
SERBIE	0,25	0,52
SEYCHELLES	0,70	0,97
SIERRA-LEONE	0,70	0,97
SINGAPOUR*	0,25	0,52
SLOVAQUIE*	0,20	0,47
SLOVÉNIE*	0,20	0,47
SOMALIE	0,70	0,97
SOUDAN	0,65	0,92
SRI LANKA	0,65	0,92
SUÈDE*	0,08	0,35
SUISSE*	0,08	0,40
SURINAM	0,35	0,62
SWAZILAND	0,65	0,92
SYRIE	0,65	0,92
TADJIKISTAN	0,70	0,97
TAÏWAN*	0,20	0,47
TANZANIE	0,70	0,97
TCHAD	0,65	0,92
TERRE ADÉLIE	2,00	2,27
THAÏLANDE*	0,30	0,57
TIMOR ORIENTAL	0,60	0,87
TOGO	0,60	0,87
TOKELAU	0,91	1,18
TONGA	0,70	0,97
TRINITÉ-ET-TOBAGO*	0,65	0,92
TRISTAN DA CUNHA	0,60	0,87
TUNISIE*(1)	0,25	0,52
TURKMÉNISTAN	0,30	0,57
TURKS ET CAÏCOS	0,65	0,92
TURQUIE*	0,25	0,52
TUVALU	0,70	0,97
UKRAINE	0,25	0,52
URUGUAY	0,45	0,72
VANUATU	0,70	0,97
VATICAN*	0,08	0,35
VENEZUELA*	0,45	0,72
VIETNAM*	0,70	0,97
YÉMEN	0,65	0,92
WALLIS ET FUTUNA	0,55	0,82
ZAMBIE	0,65	0,92
ZANZIBAR	0,70	0,97
ZIMBABWE	0,70	0,97

Pour les appels vers les numéros spéciaux et services de radio-messagerie

Numéros commençant par	Tarification	Palier
0800 / 0803 / 0805 / 0809	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.
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.
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.
0870 à 0879 / 095 / 097	0,15€ TTC/min	Inclus dans l'offre box ou facturé en préselection France Télécom.
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.
0899	1,462€ TTC/appel	Facturation de 0,113€ TTC par palier de 20 sec.
0969	Inclus	
118	Tarification sur www.appel118.fr	
060420 à 39 / 060600 à 10 060615 à 16 060619 060620 à 39 / 065600 à 59 065690 à 99 / 065705 à 09 065711 à 39 / 065760 à 89 0657 4Q / 0657 5Q 060614 / 0657 91 0657 99 / 0641 65 0649 96 / 0649 94 0649 97	2€ TTC/min	Facturation de la première minute indivisible, puis par palier de 20 sec

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

Cas particulier des appels depuis la ligne fixe classique pour les clients box Pro de SFR :

Les numéros courts ou spéciaux (commençant par 08) sont facturés par SFR au prix de détail de l'opérateur historique. Se référer à sa documentation commerciale. Pour les numéros de renseignement téléphoniques (commençant par 118), tous les tarifs sont clairement répertoriés par une autorité indépendante et publiés sur le site http://www.appel118.fr.

FRAIS ANNEXES

Pénalités de non restitution

Pénalités forfaitaires en cas de non restitution ou de détérioration des équipements mis à disposition par SFR.

BOX (TOUS LES MODÈLES)	60€
DÉCODEUR TV (TOUS LES MODÈLES)	150€
AUTRE ACCESSOIRE MANQUANT	21€
DISQUE DUR	50€
ALIMENTATION CPL	20€
CENTRALE HOME BY SFR	60€
CAMÉRA HOME BY SFR	199€

Dépôt de garantie

Prélevé sur la première (prochaine) facture. Remboursé dans les 10 jours suivant la restitution de l'équipement mis à disposition par SFR. En cas de non restitution ou de détérioration de l'équipement, le dépôt de garantie n'est pas remboursé.

DÉCODEUR TV EVOLUTION	49€
DÉCODEUR TV CLASSIQUE	29€
DÉCODEUR TV SFR AVEC GOOGLE PLAY	49€
DÉCODEUR TV SATELLITE	49€
CENTRALE HOME BY SFR	29€

Tarifs Services ponctuels

CONSTRUCTION DE LIGNE box de SFR [1]	49€
CONSTRUCTION DE LIGNE box Pro de SFR[2]	55€
FACTURATION DU REJET DE PRÉLÈVEMENT POUR INSUFFISANCE DE PROVISIONS	10,50€

(1) Nous nous occupons à nos frais de l'ouverture de ligne téléphonique des clients qui ne disposent pas d'un abonnement téléphonique auprès de l'opérateur historique sous réserve que leur domicile soit encore raccordé au réseau de ce dernier. Si le domicile du client n'est plus ou n'a jamais été raccordé au réseau de l'opérateur historique, 49€ de participation aux frais de déplacement d'un technicien lui seront facturés par nos soins. **(2)** Nous nous occupons à nos frais de l'ouverture de ligne téléphonique des clients qui ne disposent pas d'un abonnement téléphonique auprès de l'opérateur historique sous réserve que leurs locaux soient encore raccordés au réseau de ce dernier. Si les locaux du client ne sont plus ou n'ont jamais été raccordés au réseau de l'opérateur historique, des frais d'ouverture de ligne de 55€ TTC seront facturés par SFR. Ces frais incluent, si nécessaire, la fourniture d'une ou deux prise(s) téléphonique(s) et de 30 mètres de câble maximum. Les frais de déplacement du technicien (54,49€ TTC) ne seront facturés que si la demande d'installation concerne une deuxième ligne, ou si le câblage téléphonique à l'intérieur du domicile du client est défectueux.

CONDITIONS GENERALES D'INSCRIPTION AUX **SERVICES BOX ET BOX PRO DE SFR**

23/09/2014

1 - DEFINITIONS

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

Abonnement Téléphonique : désigne le service permettant de fournir au Client un accès Internet ADSL/VDSL en zones de Dégroupage Total ou en zones non dégroupées en cas de choix du Client de ne pas conserver son abonnement téléphonique auprès de l'OBL.

ADSL/VDSL: désigne une technologie permettant la transmission des signaux numériques haut débit sur le réseau d'accès téléphonique existant.

Antenne Satellite : désigne l'antenne extérieure permettant de recevoir le Service de Télévision sur TV via la technologie satellitaire.

Boitier de terminaison : désigne l'équipement raccordant le Modem au réseau Fibre 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 d'inscription 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 (mis à disposition par l'Opérateur) dans le cadre de son abonnement au Service de Télévision sur TV (décodeur principal) et à l'option permettant l'accès en simultané du Service de Télévision sur TV sur plusieurs téléviseurs (décodeurs supplémentaires).

Dégroupage : désigne le moyen d'accès à la ligne téléphonique du Client par laquelle l'OBL procède directement au raccordement de la ligne téléphonique du Client sur les équipements haut débit de l'Opérateur. Le Dégroupage comporte deux modalités :

- le Dégroupage Partiel, par lequel l'opérateur historique filtre la ligne du Client pour continuer d'assurer l'accès au service téléphonique, tout en accordant à l'Opérateur l'usage des hautes fréquences, support des services haut débit ;
- le Dégroupage Total, par lequel l'opérateur historique raccorde l'ensemble de la ligne du Client sur les équipements de l'Opérateur qui a alors l'usage de la totalité des fréquences disponibles.

Documentation Commerciale : désigne le document présentant le Service, disponible sur www.sfr.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.

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, le Boitier de terminaison, et l'Antenne Satellite

Modem : désigne le modem ADSL/VDSL ou Fibre optique fourni au Client dans le cadre de son abonnement au Service (mis à disposition ou location).

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

OBL (Opérateur de Boucle Locale) : désigne l'opérateur de boucle locale auquel est raccordé le Client.

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 Fibre optique de l'Opérateur via la jarretière optique située au domicile du Client et l'activation du Service.

Service : désigne le Service ADSL, ou Fibre optique, et les options souscrites par le Client 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 zones dans lesquelles l'Opérateur est à même de fournir le Service. Chaque option a sa propre Zone de couverture. Le Client peut vérifier la situation de sa ligne téléphonique sur www.sfr.fr.

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 Internet, et en fonction de l'offre souscrite, le Service de Téléphonie et le Pack home de SFR (voir Conditions Particulières Box home de SFR dans le présent document)
- Le Service de Télévision ainsi que les autres options choisies par le Client

3.1 Service Internet

Le Service Internet, le cas échéant avec l'Abonnement Téléphonique, consiste en un accès au réseau Internet via la technologie ADSL/VDSL ou Fibre optique, avec pour l'ADSL/VDSL deux variantes, en fonction de la localisation de la ligne téléphonique du Client :

- si la ligne du Client est située dans la Zone de couverture dégroupée,
- si la ligne du Client est située dans la Zone de couverture non dégroupée.

Le VDSL est uniquement disponible dans la Zone de couverture dégroupée.

Le Service Internet comprend :

- le débit indiqué dans la Documentation Commerciale. Pour l'ADSL/VDSL, le débit dépend notamment des caractéristiques et de la qualité de la ligne téléphonique, de la distance de l'installation avec le central téléphonique et le cas échéant de la souscription à titre optionnel, au Service de Télévision.
- un service de messagerie électronique consistant en (i) la mise à disposition d'un maximum de dix (10) 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 mœurs et (ii) la réservation d'un espace de stockage temporaire de courriers électroniques d'une capacité maximale totale de dix (10) 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-I-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 enfreindrait les droits de tiers.
- un service d'antispam 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.

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 de Téléphonie et du Service Internet peut réduire le débit de ce dernier.

3.2.1 En cas de Dégroupage Partiel, le Client bénéficie automatiquement du Service de Téléphonie lorsque ce service est disponible, sans obligation d'utilisation, en branchant son poste téléphonique au Modem.

Le Client conservera son numéro de téléphone attribué par l'OBL, en plus du numéro attribué par l'Opérateur.

Les communications vers les numéros d'urgence et vers certains numéros courts ou spéciaux resteront acheminées par l'OBL.

3.2.2 Avec la Fibre optique ou avec l'Abonnement Téléphonique, 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'OBL pourront ne pas être acheminées.

Lorsque l'option de Portabilité est disponible pour le Service, le Client pourra demander la Portabilité de son numéro de téléphone existant attribué par l'OBL, de façon concomitante à la souscription du Service, en remplacement du numéro de téléphone attribué par l'Opérateur. L'option de Portabilité ne peut être souscrite ultérieurement à la souscription du Service. L'Opérateur pourra le cas échéant facturer au Client cette opération dans les conditions prévues dans la Documentation Commerciale.

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 et du Service Internet peut réduire le débit de ce dernier. 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.

c. L'Opérateur n'étant pas éditeur des chaînes qu'il propose, il peut être amené à modifier immédiatement et à tout moment pendant la durée du Contrat de 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. Par ailleurs, SFR n'étant pas éditeur des chaînes qu'il propose, le Client est informé que le Service de Télévision proposé par l'Opérateur est composé d'une sélection de chaînes TV, la liste de ces chaînes est susceptible d'évoluer, ce que le Client reconnait et accepte. Le Client reconnait également être informé et accepter que la diffusion de certains programmes puisse ne pas être assurée eu égard à la non disponibilité des droits attachés à ces programmes pour leur diffusion sur le téléviseur. Toute suppression de chaînes fera toutefois l'objet d'une information préalable, moyennant un préavis d'un mois, délivrée notamment soit au travers de la lettre d'information relative au Service de Télévision, soit par la mise en place d'un message facture ou d'un message d'alerte lors de la connexion au service.

d. Le visionnage de programmes de catégorie V (œuvres 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 que conformément à la Recommandation 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 trois 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 TV

Le Service de Télévision sur TV, à titre optionnel, permet au Client qui en bénéficie de le visualiser sur son téléviseur dûment raccordé aux Matériels.

Le Client peut également, 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 d'un (1) maximum pour l'ADSL/VDSL et de trois (3) maximum pour la Fibre optique en sus du Décodeur principal et ce conformément à la description du service dans la Documentation Commerciale.

Il est également mis à disposition gratuitement du Client un logiciel permettant la diffusion sur son téléviseur des contenus disponibles sur son ordinateur ou dans son réseau local. 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.

Dans le cas où le Client a souscrit à un Décodeur contenant un disque dur intégré, il autorise l'Opérateur à utiliser une partie de la capacité de l'espace de stockage de ce disque dur notamment pour développer des services innovants.

En cas d'inéligibilité au Service de Télévision sur TV par ADSL/VDSL, l'Opérateur proposera au Client de recevoir à titre optionnel :

- le Service de Télévision sur TV par satellite sous réserve d'éligibilité technique. L'Antenne Satellite est indispensable à la fourniture du Service de Télévision sur TV par satellite. Le Client est informé qu'il fera son affaire de l'acquisition et de l'installation de l'Antenne Satellite. Le Service de Télévision sur TV par satellite ne permet pas au Client de recevoir le Service de Télévision en simultané sur plusieurs téléviseurs, ni la diffusion sur son téléviseur des contenus disponibles sur son ordinateur ou dans son réseau local. Certaines chaînes et bouquets ne sont pas accessibles avec le Service de Télévision TV par satellite.

- Ou l'Option TV SFR avec Google Play. Certaines chaînes et bouquets ne sont pas accessibles avec l'option TV SFR avec Google Play.

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 site www.sfr.fr. 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 pré-requis nécessaires définis dans la Documentation Commerciale et dans les présentes Conditions d'Inscription.

4.2 Pour la Fibre optique, le domicile du Client doit être situé dans la Zone de couverture.

4.3 Pour l'ADSL/VDSL, la ligne téléphonique doit être analogique, isolée et déclarée éligible à la technologie ADSL/VDSL et aux options choisies par le Client et être située dans la Zone de couverture correspondante pendant toute la durée du Contrat de Service. La ligne téléphonique peut soit faire l'objet d'un contrat d'abonnement avec l'OBL dont le Client doit alors être titulaire au moment de l'inscription au Service, soit être inactive et toujours raccordée au lieu de résidence dont le Client doit alors être locataire ou propriétaire.

4.3.1 En cas de Dégroupage Partiel, le contrat d'abonnement avec l'opérateur historique devra être maintenu pendant toute la durée du Contrat de Service. Si le Client déménage dans une zone incluse dans la Zone de couverture du Service en Dégroupage Partiel, son Contrat de Service sera poursuivi à sa nouvelle adresse selon les options disponibles les plus proches des options initiales et dans les conditions des options disponibles. Sinon le Contrat de Service sera résilié. Toute résiliation du Contrat de Service demandée par le Client ou résultant de l'impossibilité de fournir tout ou partie du Service suite à un déménagement sera assimilée à une résiliation du fait du Client conformément aux articles 13.2 et 13.3. Si le Client résilie son contrat d'abonnement avec l'opérateur historique, l'Opérateur pourra résilier le Contrat de Service conformément aux articles 13.1 et 13.3. La mise en place d'un service limité sur la ligne téléphonique du Client rend impossible l'utilisation du Service. Le Client notifiera une telle situation à l'Opérateur par courrier recommandé avec avis de réception. La réception dudit courrier vaudra résiliation du Contrat de Service conformément aux articles 13.2 et 13.3

4.3.2 Si la ligne téléphonique du Client ne remplit pas les conditions préalables de fourniture du Service susvisées, l'Opérateur en annulera l'inscription. Le Client devra renvoyer les Matériels complets, en parfait état et dans leur emballage d'origine, accompagnés d'une copie du courrier lui notifiant l'incompatibilité de sa ligne téléphonique, au service d'assistance technique et commerciale par recommandé avec avis de réception au plus tard quinze jours après réception du courrier susvisé. A défaut, une pénalité forfaitaire sera facturée au Client dans les conditions de l'article 13.3.1.

4.4 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 disponible dans la Documentation Commerciale en vigueur au jour de la nouvelle souscription et sa nouvelle ligne téléphonique devra remplir les conditions préalables de fourniture du Service susvisées. L'Opérateur effectuera alors les démarches nécessaires à la fourniture du Service à son nouveau domicile et n'appliquera pas les frais de fermeture d'accès de l'article 13.3.2.5 - MODALITES DE SOUSCRIPTION AU SERVICE

5.1 Le Service peut être souscrit, dans certains points de vente SFR, par téléphone, ou par Internet ou, pour la Fibre optique, par démarchage à domicile.

Pour le Dégroupage Total sur une ligne téléphonique inactive, le Client doit adresser une photocopie de sa pièce d'identité en cours de validité (carte d'identité ou passeport). Le Client dans ce cas devra par ailleurs communiquer le numéro de la ligne téléphonique de l'ancien locataire ou propriétaire du lieu de résidence. Une fois l'ensemble des éléments nécessaires fournis, tels qu'indiqués lors de l'inscription et sous réserve du respect par le Client des conditions préalables à la fourniture des options du Service choisies, l'Opérateur activera définitivement le Service et lesdites options, et le Client recevra un courrier électronique ou postal de confirmation d'activation incluant ses Identifiants. Pour la Fibre optique, le technicien de l'Opérateur ou mandaté par ce 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 dégroupage (pour l'ADSL/VDSL)

Le Client donne mandat à l'Opérateur pour effectuer auprès de France Le Client donne mandat à l'Opérateur pour effectuer auprès de France Télécom toutes les démarches et opérations techniques nécessaires à la fourniture du Service et, en particulier, aux opérations de Dégroupage Partiel ou Total de sa ligne téléphonique.

La mise en œuvre des opérations techniques de Dégroupage Partiel entraînera l'interruption des services haut débit éventuellement fournis directement ou indirectement par France Télécom ou un autre opérateur et supportés par la ligne téléphonique considérée ; il appartiendra au Client de résilier ces services, dans les conditions contractuelles souscrites auprès de ces derniers. Néanmoins, le contrat d'abonnement du Client au service téléphonique de France Télécom, et les droits et obligations qu'il emporte, n'est pas modifié.

La mise en œuvre des opérations techniques d'accès à l' Abonnement Téléphonique sur une ligne téléphonique existante entraînera la résiliation du contrat d'abonnement au service téléphonique de France Télécom et l'interruption de l'ensemble des services éventuellement souscrits auprès de France Télécom ou un autre opérateur et supportés par la ligne téléphonique considérée ; il appartiendra au Client de résilier ces services, dans les conditions contractuelles souscrites auprès de ces derniers.

Le Client s'engage à résilier les offres souscrites auprès des prestataires tiers et garantit France Télécom et l'Opérateur contre tous recours ou actions de ces derniers.

France Télécom, en sa qualité de propriétaire des câbles et équipements qu'elle a installés pour raccorder le local du Client, reste responsable de l'entretien de cette infrastructure. France Télécom intervient aux jours et heures ouvrés de ses services techniques. En conséquence, le Client veillera à assurer aux personnes mandatées par France Télécom, et qui justifient de leur qualité, la possibilité d'accéder aux locaux où sont installés les ouvrages nécessaires à la fourniture de l'accès. Le Client veillera également à informer les personnes mandatées par France Télécom de l'existence et de l'emplacement des canalisations et équipements de toute nature (gaz, électricité, eau..) et de tous autres facteurs de risque lors des interventions.

Par ailleurs, le Client est responsable de la conformité aux normes en vigueur de son installation électrique, et des câbles et équipements terminaux raccordés au réseau. Sur demande de France Télécom ou de l'Opérateur le Client prend toutes les mesures nécessaires pour mettre fin à toute perturbation du réseau ou du service qui lui serait imputable.

En Dégroupage Partiel, le Client signale les dysfonctionnements du service téléphonique à France Télécom et les dysfonctionnements des services haut débit à l'Opérateur.

Avec l'Abonnement Téléphonique, le Client signale tout dysfonctionnement du service à l'Opérateur.

Le Client accepte que, en cas de litige relatif au traitement d'une commande du Service et/ou de contestation, les documents contractuels signés entre l'Opérateur et le Client puissent être communiqués à des opérateurs tiers. Le traitement des situations ayant conduit à exiger de la part du Client la communication desdits documents peut conduire à un report de la date de mise en service.

Le Client est informé que la mise en œuvre de l'Abonnement Téléphonique peut entraîner une coupure momentanée de sa ligne téléphonique et du Service Internet.

5.3 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'OBL afin de mettre en œuvre la Portabilité et tient lieu de demande de résiliation du contrat d'abonnement établi entre le Client et l'OBL.

Les modalités de mise en œuvre de la Portabilité figurant dans les présentes Conditions d'Inscription sont celles s'appliquant avec l'OBL.

Le Client ne pourra en aucun cas céder à un tiers le ou les numéros pour lesquels il a demandé la Portabilité.

L'OBL est libre de rejeter ou de reporter toute demande de Portabilité. L'Opérateur informera le Client de la décision prise par l'OBL dans les meilleurs délais. L'Opérateur ne peut intervenir sur les délais de mise en œuvre 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 œuvre du fait de l'OBL.

5.4 Matériels

5.4.1 Pour l'ADSL/VDSL, lorsque le Service le permet, le Client peut utiliser, s'il le possède déjà, son modem. Il devra vérifier sa compatibilité avec le Service en se référant à la liste des modems compatibles disponibles sur www.sfr.fr. En cas

d'utilisation par le Client d'un modem ne figurant pas sur ladite liste, l'Opérateur décline toute responsabilité quant au bon fonctionnement du Service. En cas de perturbations causées par le modem du Client sur le réseau de l'Opérateur ou sur le réseau de l'opérateur historique, la responsabilité du Client sera engagée.
A défaut, pour l'ADSL/VDSL et le Satellite (hors Antenne Satellite), et selon les Services choisis, sont adressés au Client le ou les Matériels (mis à disposition ou location) dont le contenu est décrit dans la Documentation Commerciale.
L'envoi est effectué à l'adresse indiquée ou au point relais de livraison choisi, par le Client, lors de son inscription par téléphone ou sur le bulletin ou formulaire d'inscription. Il appartient au Client de vérifier le contenu des colis au moment de la livraison et, le cas échéant, de formuler ses réserves au transporteur et de les lui confirmer par lettre recommandée avec avis de réception dans un délai de trois jours à compter de la livraison. La livraison est effectuée lors de la remise des Matériels au Client ou, en cas d'absence, par un simple avis de mise à disposition.
Le Client peut également acheter le Modem dans certains points de vente aux conditions dudit point de vente. Selon le Modem acheté, l'Opérateur rachètera au Client le Modem au moyen d'un remboursement sous forme d'avoir sur la première facture du Client après sa souscription au Service.

5.4.2 Pour la Fibre optique, 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.

5.4.3 Sauf le cas prévu dans l'article13.3.1 ci-après, les Matériels demeurent la propriété exclusive, incessible et insaisissable de l'Opérateur ou de ses ayants droit (sauf l'Antenne Satellite). 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 il 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 indemnisera l'Opérateur à concurrence des frais de remise en état ou de la valeur de remplacement des Matériels, sauf en cas de force 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 cas échéant, le Client retournera les anciens Matériels complets (accessoires inclus) en bon état et dans un emballage adapté dans un délai de quinze 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. Etre 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 ce dernier 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.

5.4.4 Le Client est informé que le ou les Matériels ne doivent pas être jetés avec les déchets municipaux non triés (conformément au décret 2007-1467 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.

5.4.5 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.com/box4/freesoftware/ 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.

5.4.6 En cas de non restitution de matériel lors d'un changement d'offre après un délai de 20 jours à compter de la réception du nouveau matériel, le Client est informé qu'il pourra être facturé d'une pénalité spécifique et dont les modalités tarifaires figurent dans le Guide des tarifs box et box Pro de SFR.

5.5. Conditions particulières en cas de souscription à distance

En cas d'inscription à distance, le Client dispose, conformément aux dispositions de l'article L.121-21 du Code de la consommation, d'un délai de quatorze jours francs à compter de la réception des Matériels pour exercer son droit de rétractation. Pour se rétracter, le Client doit, avant l'expiration du délai de 14 jours, adresser à l'Opérateur le formulaire de rétractation mis à sa disposition (ou tout autre courrier exprimant sa volonté de se rétracter) accompagné le cas échéant, des Matériels complets (accessoires inclus), en parfait état et dans leur emballage d'origine, ou saisir sa demande de rétractation sur l'outil en ligne disponible sur sfr.fr.
Dans l'hypothèse où le Client souhaiterait utiliser le Service dès avant l'expiration du délai précité, l'Opérateur doit recueillir sa demande expresse sur papier ou sur support durable, et ce, conformément aux dispositions prévues par l'article L.121-21-5 du Code de la consommation.
Dans l'hypothèse où le Client qui a utilisé le Service, à sa demande expresse, souhaite néanmoins exercer son droit de rétractation avant le délai de quatorze jours, il pourra se voir facturé par l'Opérateur un montant proportionnel correspondant au service fourni jusqu'à la communication de sa décision de se rétracter.
Le Client obtiendra le remboursement des redevances éventuellement déjà payées au plus tard dans les quatorze (14) jours suivants la date de réception par l'Opérateur du courrier de rétractation conformément à l'article L. 121-21-4 du Code de la consommation. Par ailleurs, à défaut pour le Client de retourner lesdits Matériels complets (accessoires inclus) dans un délai de quatorze jours suivant son courrier de rétractation, une pénalité forfaitaire lui sera facturée dans les conditions de l'article 13.3.1. Les frais de renvois des Matériels sont à la charge du Client.

5.6. Conditions particulières en cas de souscription par démarchage à domicile (pour la Fibre optique)

En cas d'inscription par démarchage à domicile dans le cadre d'un raccordement en technologie fibre optique, conformément aux articles L. 121-17 et suivants du Code de la consommation, les opérations visées à l'article L. 121-18 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
7° Faculté de renonciation prévue à l'article L. 121-21, ainsi que les conditions d'exercice de cette faculté et, de façon apparente, le texte intégral des articles L. 121-21-1, L. 121-21-2, L. 121-21-3, L 121-21-4, L. 121-21-5, L. 121-21-6, L. 121-21-7
Le contrat visé à l'article L. 121-18 doit comprendre un formulaire type de rétractation destiné à faciliter l'exercice de la faculté de renonciation dans les conditions prévues à l'article L. 121-18.1.
Dans les quatorze 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. 121-21.8.
Conformément à l'article L121-18.2, le fournisseur ne peut recevoir aucun paiement ou aucune contrepartie, sous quelque forme que ce soit, de la part du Client avant l'expiration d'un délai de sept jours à compter de la conclusion du contrat par démarchage à domicile.

5.7. Raccordement /Installation (pour la Fibre optique)

Le jour du rendez-vous défini à l'article 5.1, le Client permettra au technicien agréé 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 indemnisera 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 Boitier 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. sfr.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.
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 tenu 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. Avec la Fibre optique ou avec l'Abonnement Téléphonique, 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 de l'Abonnement Téléphonique avec certains systèmes de télésurveillance ou de téléalarme.
Toute connexion au Service devra se faire à partir de la ligne téléphonique 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, 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 dégagée 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, de nouveaux Identifiants seront adressés au Client.

7 - UTILISATION DU SERVICE

7.1 Le Client s'engage à respecter les termes et conditions de licence 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 œuvres (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 mœurs, 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'œuvres ou d'objets protégés par un droit d'auteur ou par un droit voisin sans l'autorisation des titulaires des droits sur ces œuvres 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 œuvres 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'œuvres 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, passible 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 (par exemple: suspension de l'accès à Internet).
Si le Client est une personne physique, agissant à des fins privées, il 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.
Toute autre utilisation du Service, sous quelque que 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.
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.

7.4 Le Client reconnaît avoir connaissance de la nature du réseau Internet et, en particulier, de ses 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 œuvre les modalités nécessaires afin de préserver la confidentialité de ses informations.
Par ailleurs, le Client devra assurer la protection des données 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 tenu 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 ou par courrier postal ou électronique et dont les coordonnées sont les suivantes : au 1023 (temps d'attente gratuit depuis une ligne box de SFR, puis tarif d'un appel local depuis une ligne fixe en France métropolitaine) ou via l'URL suivante : www.sfr.fr/assistance ou via l'adresse postale suivante : Service Client Box de SFR et fixe – TSA 30144 – 94098 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, le service d'assistance technique et commerciale 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 indiquera au Client le délai de traitement de la demande. Ce délai de traitement ne pourra être supérieur à un 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 le service d'assistance technique et commerciale 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 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 visée 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. Le service Consommateurs fournira toute réponse défavorable au Client par courrier postal ou électronique.
- Un troisième niveau de contact: l'instance de Médiation pour l'Internet (non disponible pour les clients professionnels). 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.sfr.fr) Sauf avec l'Abonnement Téléphonique, les appels téléphoniques émis depuis un poste de téléphone non raccordé au Modem ou signalés par la tonalité habituelle 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 des options 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 et services de radio-messagerie, vers les numéros Internet. 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 adressées bimestriellement aux Clients ADSL/VDSL recevant une facture papier ou payant par TIP/Chèque, et de factures adressées mensuellement dans les autres cas (dont les Clients fibre optique). :

- 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 une option de téléphone illimité ou passés au-delà de la plage horaire et en dehors de la destination de l'option 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 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) peut être envoyée au Client s'il en fait la demande écrite.
Un duplicata de facture pourra être délivré au Client sur demande, au tarif indiqué sur la Documentation Commerciale. Les factures sont payables dans un délai de huit jours à compter de la date de facture. Le Client est tenu de prévenir l'Opérateur, immédiatement par tous moyens puis de confirmer par lettre, dans un délai d'une semaine, de tout changement de coordonnées bancaires.
Les clients en prélèvement bancaire seront informés par Email avec un préavis minimum de deux (2) jours du montant de leur facture, de sa date d'échéance et de sa disponibilité sur leur espace client.
Conformément à la législation sur l'harmonisation des prélèvements européens, SFR met en œuvre le prélèvement SEPA. Les clients, optant pour le prélèvement bancaire à compter de cette mise en œuvre, devront impérativement adresser à SFR un mandat SEPA valide en complément de leurs coordonnées bancaires. Faute de retour d'un mandat SEPA valide dans les trois (3) mois qui suivent la mise en place de ce prélèvement bancaire, l'abonné est informé que son mode de paiement sera automatiquement modifié au profit de tout autre moyen de paiement (chèque, Titre Interbancaire de Paiement (TIP), virement, Carte de paiement, …) ; ce qui impliquera un retour à la facture papier pour le cas où l'abonné était en facture dématérialisée.

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 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 Dépôt de garantie

9.4.1 SFR peut demander au Client, lors de la souscription ou en cours d'exécution du Contrat de Service, un dépôt de garantie d'un montant de 450€, dans les cas suivants :
- chèque déclaré irrégulier ou carte bancaire déclarée irrégulière suite au contrôle effectué,
- incidents de paiement au titre des contrats d'abonnement voix et/ou data que le Client a passés avec SFR,
- non réception d'un paiement à son échéance,
- rejet de paiement ou retard de paiement,
- utilisation du Service à des fins ou de manières frauduleuses ou anormales, telles que visées à l'article 7.3 ci-avant.

En cas de non règlement du dépôt de garantie, SFR pourra suspendre et/ou résilier le Service dans les conditions telles que visées à l'article 13 ci-dessous.
Le dépôt de garantie n'est pas productif d'intérêts.
Le dépôt de garantie ne peut se compenser avec des sommes dont le Client serait débiteur, sauf à l'expiration du contrat. Dans cette hypothèse, une compensation pourra en effet être opérée entre d'une part le montant de la facture de clôture et d'autre part le montant du dépôt de garantie dès lors que les sommes dues ne sont pas contestées par le Client. A l'issue de
cette compensation, si le Client reste débiteur, il sera tenu de régler le solde à SFR dans les délais prévus.
Si, en revanche, le montant du dépôt de garantie était supérieur au montant de la facture de clôture, SFR procédera alors au remboursement du solde (par chèque ou par virement) dans un délai de 10 jours suivant la date de la facture de clôture. A l'expiration du Contrat de Service, le dépôt de garantie lui est restitué (par chèque ou par virement) dans un délai maximum de 10 jours à compter du jour où le client a éteint l'intégralité de sa dette envers SFR.

9.4.2 En plus des cas prévus à l'article 9.4.1 ci-dessus, en cas de mise à disposition par SFR des Matériels, SFR peut demander au Client un dépôt de garantie, directement perçu sur la prochaine facture, dans les conditions suivantes :

- Décodeur TV Evolution : 49€
- Décodeur TV classique : 29€
- Décodeur TV Google play : 49€
- Décodeur TV Satellite : 49€

En cas de non règlement du dépôt de garantie, SFR pourra suspendre et/ou résilier le Service dans les conditions telles que visées à l'article 13 ci-dessous. Le dépôt de garantie est définitivement encaissé en cas de non restitution des matériels dans un délai de 1 mois après la résiliation de l'offre concernée. Le montant du dépôt de garantie pourra se cumuler avec les pénalités de non restitution des matériels prévues dans l'article 13.3.1 des présentes.

Le dépôt de garantie n'est pas productif d'intérêts.
Le dépôt de garantie est directement remboursé au Client en fonction de son mode de paiement, il ne peut se compenser avec des sommes dont le Client serait débiteur..

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, 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 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 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 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 de l'article 5.2, 6 et 7.4
- force majeure, notamment interruption du Service résultant d'un fait imprévisible imputable à un tiers à l'Opérateur.

Par ailleurs, pour les Clients professionnels, la responsabilité de SFR est limitée aux dommages matériels directs à l'exclusion de tous dommages indirects et/ou immatériels et, en particulier, préjudice lié à l'activité ou à la mission du Client, de toute perte de chiffre d'affaires, de bénéfice, de profit, d'exploitation, de clientèle, préjudice commercial, économique et autre perte de revenus, action d'un tiers, trouble commercial quelconque, atteinte à la réputation, la renommée ou l'image de marque, subis par le Client. Nonobstant toute autre stipulation du Contrat de Service, la responsabilité totale cumulée de l'Opérateur, au titre du Contrat de Service, ne pourra pas excéder, par Contrat de Service, le montant des trois (3) derniers mois facturés et encaissés, dans la limite de 1000 euros HT.

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 au 1023 (temps d'attente gratuit depuis une ligne box 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 Box de SFR et fixe - Résiliation, TSA 30144, 94098 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 à dix jours dans la limite maximum de six (6) mois à compter de la date de la demande. Pour toute information relative à la résiliation, le Client pourra dans tous les cas contacter le service d'assistance technique et commerciale visé à l'article 8 au 1023 (temps d'attente gratuit depuis une ligne box de SFR, puis tarif d'un appel local depuis une ligne fixe en France métropolitaine).

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

Elle 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

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 au 1023 (temps d'attente gratuit depuis une ligne box de SFR, puis tarif d'un appel local depuis une ligne fixe en France métropolitaine).
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 jours après réception d'une lettre recommandée avec avis de réception adressée par le Client à cet effet ou sur simple appel au 1023. Conformément à l'article L .121-84-2 du Code de la consommation, en cas de résiliation du Contrat de Service, pour quelle que raison que ce soit, la fin du Service sera effective dans un délai maximum de dix (10) jours à compter du lendemain de la prise en compte par téléphone de la résiliation ou 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, sur simple appel au 1023 ou par lettre recommandée avec accusé de réception adressée au Service Client SFR, 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 ;
- lorsque l'indisponibilité intervient à la suite de la souscription à un nouveau service 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.

Il pourra également résilier sans frais mais par lettre recommandée avec accusé de réception adressée au Service Client SFR, en cas de survenance d'un événement imprévisible l'empêchant de poursuivre l'exécution du Contrat de Service. Peuvent notamment être considérés comme tels les motifs légitimes suivants, sous réserve de pouvoir en justifie :
- chômage (suite à la rupture d'un contrat à durée indéterminée), faillite personnelle, redressement judiciaire ou liquidation judiciaire du Client,
- difficultés financières du Client ayant donné suite à notification de recevabilité en Commission de Surendettement des Particuliers,
- décès du Client,
- hospitalisation pour une longue durée et/ou arrêt maladie de plus de 3 (trois) mois affectant le Client,
- incarcération du Client,
- déménagement du Client, pour une longue durée hors du territoire français métropolitain ou dans une zone où le Service est totalement inaccessible,
- cas de force majeure au sens de la jurisprudence de la Cour de Cassation, affectant le Client.

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 de la ligne du Client en fonction de l'usage souhaité (notamment sur le plan des débits pour les souscriptions au Service Internet) vérification préalable de la compatibilité des équipements du Client avec les prescriptions décrites par l'Opérateur ;
- connexion effective de la ligne 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 et commerciale visé à l'article 8 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. 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 sur appel au 1023 ou 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 mois qui, en tout état de cause, ne peut excéder deux 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 qu'après examen de sa situation par l'Opérateur. La résiliation ne pourra intervenir qu'à la demande exprès 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 prévues à 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, 6 mois à compter du terme du Contrat de Service, supprimer toutes les données et adresses de courriers électroniques stockées 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 quelle que 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, le cas échéant 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 trois semaines (vingt et un jours) à compter de la demande de résiliation.
Le cas échéant, à défaut de retour des Matériels ou en cas de retour incomplet, dans un délai maximum de trois semaines (vingt et un jours), ou dans les cas prévus à l'article 5.4.3 et à l'article 5.5, l'Opérateur pourra facturer au Client les pénalités dont le montant est indiqué dans le Guide des tarifs box et box Pro de SFR.
En cas de résiliation du Service, les Matériels non restitués mis à la disposition du Client dans le cadre du contrat de Service deviendront la propriété pleine et entière du Client à l'issue d'un délai de 3 mois, sans préjudice du paiement des pénalités éventuelles de non restitution prévues au présent article.
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 les frais techniques liés à la fermeture de l'accès d'un montant de 49€, 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 4.4 et à l'article 13.2.2.
La résiliation du service Internet entraîne la résiliation de la totalité du Service.
La résiliation d'une option du Service n'entraîne pas la résiliation du Service, sauf notification contraire écrite du Client.
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 et 9.4 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 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

Pour l'ADSL/VDSL, le délai de mise en service du Service Internet par l'Opérateur visé à l'article 13.2.2 a) est compris entre 1 et 3 semaines à compter de la date de réception des éléments nécessaires à l'inscription du Client, selon les modalités définies à l'article 5. Pour la Fibre optique, ce délai de mise en service est de 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 ces délais et sur demande du Client, un avoir sera émis d'un montant correspondant au tarif mensuel de l'offre d'abonnement 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,
- de la construction de la ligne téléphonique du Client par l'opérateur historique,
- de la commande d'une installation du Service Internet par un technicien au domicile du Client,
- du fait du Client et, en particulier, du non respect des pré-requis 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 pour la Fibre optique.
- d'une interruption prévue à l'article 6§2.

14.2 Le débit de synchronisation

Pour l'ADSL : Débit descendant théorique maximum de 20Mb/s. Débit atteignable sur des lignes inférieures à 500 m, en l'absence de perturbations. Débit descendant en général compris entre 1Mb/s à 15 Mb/s. Débit montant en général inférieur à 1 Mb/s.

Pour le VDSL : Débit descendant théorique maximum de 95Mb/s. Débit accessible sur des lignes inférieures à 500m, en l'absence de perturbations. Débit descendant atteignable en général entre 1 Mb/s et 15 Mb/s, pouvant être compris entre 15 Mb/s et 50 Mb/s pour certaines des lignes les plus courtes (moins de 1 km) et un débit montant atteignable en général inférieur à 1 Mb/s pouvant atteindre 8Mb/s pour certaines des lignes les plus courtes (moins de 1 km).

Le débit, qui peut être vérifié par le Client sur l'interface utilisateur du Modem, est notamment dépendant des caractéristiques et de la qualité de la ligne téléphonique et de la distance de l'installation avec le central téléphonique. En cas de débit inférieur à 512 kbp/s (débit IP), le Client pourra résilier son contrat sans frais dans les conditions de l'article 13/2/2 c), sauf en cas de force majeure et d'interruption prévus aux articles 11 et 6 et/ou de faute du Client.

Pour la Fibre : Débit théorique descendant maximum disponible selon l'adresse du raccordement de 100Mbit/s, 300Mbit/s ou 1Gbit/s, et débit théorique montant disponible de 50Mbit/s jusqu'à 200Mbit/s maximum.

14.3. Délai de rétablissement du Service Internet

Le délai de rétablissement du Service Internet, mesuré entre la date de l'appel du Client notifiant au service d'assistance technique une interruption totale du Service Internet imputable à l'Opérateur et la date à laquelle le Service Internet est rétabli par l'Opérateur, est de 48h maximum.

- A défaut, l'Opérateur remboursera, sur demande du client, la somme correspondant au prix du Service Internet 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§3,
- d'un remplacement du Modem ou du Décodeur ou du Boîtier de terminaison
- d'un raccordement de la ligne téléphonique du Client sur le réseau d'un opérateur tiers sans autorisation du Client, pour l'ADSL/VDSL.

15 - DONNEES PERSONNELLES

15.1 Collecte et traitement

SFR prend les mesures propres à assurer la protection et la confidentialité des informations nominatives qu'elle détient ou qu'elle traite dans le respect des dispositions de la loi n° 78-17 du 6 Janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, et modifiée par la loi n° 2004-801 du 6 août 2004.

Les informations recueillies dans le cadre de la souscription des Services ainsi que celles recueillies lors du traitement de l'utilisation des Services par le Client font l'objet d'un traitement informatique. Elles sont utilisées par SFR pour la gestion du compte du Client et son information sur les services souscrits ainsi que pour adapter ses offres et services aux besoins du Client. SFR pourra utiliser ces informations en cas de prospection directe réalisée par SMS, MMS, E-mail ou automate d'appel après le consentement préalable du Client. Le Client aura la possibilité de s'y opposer de manière simple, expresse, et sans frais. Toutefois SFR pourra utiliser directement ces informations lors d'actes de prospection relatifs à des produits ou services analogues ou en cas de prospection réalisée par téléphone ou par courrier postal..

Dans le cadre d'opération marketing et commerciales conjointes ou non, par SMS, MMS, E-mail ou automate d'appels, SFR se réserve le droit d'exploiter et communiquer ces informations à des tiers ou à ses partenaires, après consentement préalable du Client. SFR se réserve également le droit d'utiliser ces informations dans le cadre d'opération marketing et commerciales de partenaires ou de tiers par courrier postal ou par téléphone. Dans le cadre des traitements précités, SFR pourra recourir à des prestataires agissant pour son compte et sous sa responsabilité. Si ces prestataires sont situés en dehors de l'Union européenne, ils auront alors, dans les cas prévus par la Décision de la Commission européenne 2002/16/CE du 27 décembre 2001, préalablement signé les «clauses contractuelles types». Le recours à ces prestataires est nécessaire à la bonne exécution du contrat passé entre SFR et le Client. La liste des pays de ces prestataires sera tenue à jour par SFR et mise à disposition de ses Clients.

A tout moment, les Clients peuvent exercer leur droit individuel d'accès, de rectification, d'information complémentaire et, le cas échéant, d'opposition sur le traitement des données à caractère personnel le concernant, auprès de SFR en envoyant un courrier postal à :

Service Client SFR – box et Fixe – Données personnelles-TSA 30144 – 94098 CRETEIL CEDEX

Le Client devra fournir à SFR ses nom, prénom, numéro d'appel ainsi qu'une copie de sa carte d'identité. Il devra préciser en outre l'adresse à laquelle il souhaite recevoir la réponse de SFR.

Le Client est informé que sa conversation avec le Service Client est susceptible d'être enregistrée par SFR et d'être étudiée afin d'améliorer la qualité du service rendu et/ou à des fins de preuve du recueil de l'accord du client sur une offre ou un service.

15.2 Annuaire Universel

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 expressément formulé de sa part, ses coordonnées pourront être transmises à des sociétés fournissant des services d'annuaires ou de renseignements téléphoniques (ci-après « les Editeurs »).

Le Client est informé qu'il peut gratuitement, à tout moment 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 :

- Inscription en Liste Rouge ;
- Parution Annuaires sans Recherche Inversée
- Parution Annuaires sans prospection
- Parution Annuaires sans restriction
- Parution Annuaires sans prénom complet
- Parution Annuaires sans adresse complète

Les options complémentaires suivantes peuvent également être souscrites auprès du Service Client de SFR :

- Parution coordonnées utilisateur
- Parution activité professionnelle

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 directement via son espace abonné sur le site de l'Opérateur ou en envoyant un courrier postal à : Service Client SFR – box et Fixe – Données personnelles-TSA 30144 – 94098 CRETEIL CEDEX.

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.

15.3 Services géolocalisés

Dans le cadre des services géolocalisés qui sont proposés au travers de son réseau, SFR peut être amenée à communiquer à un prestataire ou à un partenaire les données de localisation géographique du client qui souhaite bénéficier de ces services et qui aura consenti préalablement à être localisé. La communication de ces données est strictement encadrée.

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, sauf accord de SFR, 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 régit par la loi française.

SFR – SA au capital de 3 423 265 598,40€.
Siège social : – 42 avenue de Friedland 75008 Paris – 343 059 564 R.C.S Paris
Adresse courrier : Tour Séquoia – 1 place Carpeaux – 92915 Paris la Défense
www.sfr.fr

Autorité de Régulation des Communications Electroniques et des Postes (ARCEP) - 7, square Max Hymans 75015 Paris.

FICHE D'INFORMATION SUR LE CONTRAT **TÉLÉPHONIE FIXE AVEC PRÉSELECTION DES OFFRES BOX DE SFR**

AU 23/09/2014

Vous souhaitez vous inscrire au service de téléphonie fixe avec présélection des offres box de SFR. Pour faciliter la lecture de votre contrat, voici les réponses aux questions principales que vous êtes en droit de vous poser. Vous pouvez ainsi vous engager en toute sérénité. Attention, ce document ne se substitue pas aux conditions générales d'inscription cidessous que nous vous invitons à lire attentivement et à conserver.

En quoi consiste ce service d-e téléphonie fixe

Ce service de téléphonie fixe vous permet d'effectuer, à partir d'un téléphone fixe en France métropolitaine, des appels vers des téléphones fixes et mobiles en France et à l'étranger. Les communications vers les numéros spéciaux ou les numéros d'urgence ne sont pas acheminées par l'Opérateur. L'accès au service s'effectue avec la présélection sans rien changer à votre numérotation habituelle.

Quelles sont les conditions d'inscription à ce service

Pour vous inscrire, vous devez être titulaire de la ligne de téléphone et disposer d'un abonnement téléphonique auprès de l'opérateur historique (Article Conditions préalables à la fourniture du Service). Vous pouvez vous inscrire au service de téléphonie fixe par téléphone ou par Internet ou par courrier en retournant les documents d'inscription nécessaires tels qu'indiqués lors de votre inscription (Article Modalités d'inscription au Service).

En cas d'inscription au service de présélection, vous autorisez l'Opérateur à effectuer, en votre nom et pour votre compte, les démarches nécessaires à la mise en oeuvre du service de présélection..

Quelle est la durée de votre engagement

L'inscription au service de téléphonie fixe est effective dès la mise en service de votre ligne. Le contrat est conclu pour une durée indéterminée, sans durée minimum d'engagement, et peut être résilié à tout moment par courrier recommandé avec avis de réception adressé à l'Opérateur. L'Opérateur peut suspendre le service notamment en cas d'incident ou de retard de paiement non régularisé malgré une relance, ou en cas d'utilisation frauduleuse (Article Suspension-Résiliation). En cas de vente à distance, vous disposez d'un délai de sept jours à compter de l'acceptation de l'offre pour vous rétracter en adressant à l'opérateur un courrier recommandé avec avis de réception (Article Modalités d'inscription au Service).

Où trouver des informations sur les tarifs

Les tarifs vous sont communiqués dans la documentation commerciale et sont accessibles sur demande auprès du service d'assistance technique et commerciale et à tout moment sur le site www.box.fr. En cas de hausse des tarifs, l'Opérateur vous en informe préalablement par écrit (Article Conditions financières).

Comment contacter le service clientèle

Si vous avez d'autres questions avant de vous inscrire, vous pouvez nous contacter par téléphone gratuitement depuis un poste fixe en France métropolitaine au 1023, temps d'attente gratuit depuis une ligne box, puis tarif d'un appel local depuis une ligne fixe en France métropolitaine, sept jours sur sept, de 8 h à 22 h ou nous écrire à l'adresse suivante : Service Client Box de SFR et fixe - TSA 30144 - 94098 CRÉTEIL CEDEX.

CONDITIONS GÉNÉRALES D'INSCRIPTION **AU SERVICE DE TÉLÉPHONIE FIXE AVEC PRÉSELECTION DES OFFRES BOX DE SFR**

AU 23/09/2014

1 - DÉFINITIONS

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

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 cas échéant le bulletin d'inscription, la Documentation Commerciale ainsi que les éventuels avenants, à l'exclusion de tout autre document.

Documentation Commerciale : désigne le document présentant le Service, disponible sur le site www.sfr.fr ou remis au Client au moment de son inscription au Service.

Ligne : désigne la ou les lignes de téléphone fixe dont Client est titulaire et pour lesquelles ce dernier a souscrit au Service.

SFR : désigne la marque sous laquelle est commercialisée le Service ou l'Opérateur avec laquelle le Client contracte.

OBL (Opérateur de Boucle Locale) : désigne l'opérateur historique France Télécom.

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

Service : désigne le service de téléphonie fixe fourni par l'Opérateur au Client dans les conditions définies aux présentes Conditions d'Inscription.

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

3 - DESCRIPTION DU SERVICE

Le Service permet l'émission par le Client d'appels locaux, nationaux et internationaux à partir d'une Ligne vers un autre téléphone fixe, ainsi que

l'émission d'appels d'une Ligne vers les mobiles. Les communications vers les numéros spéciaux ou numéros d'urgence ne sont pas acheminées par l'Opérateur dans le cadre du Service et restent acheminés par l'OBL. Un appel local est un appel émis entre deux circonscriptions tarifaires dont les chef-lieux sont distants d'au maximum 30 Km environ.Le Service est décrit dans la Documentation Commerciale. Le Client bénéficie du Service à compter de la réception du courrier de confirmation l'informant de l'activation des Lignes.

3.1 Moyennant un paiement spécifique, le Client peut souscrire aux forfaits du Service décrits dans la Documentation Commerciale. Dans le cadre des forfaits illimités, le Client bénéficie d'un forfait d'heures de communications dont la destination et/ou la plage horaire sont définies dans la Documentation Commerciale. De manière générale sont exclus des forfaits illimités, en sus des exclusions spécifiques propres à chaque forfait illimité. Tous les appels exclus des forfaits illimités seront facturés au Client aux tarifs de l'Opérateur en vigueur. Les lignes RNIS et les lignes groupées ne peuvent pas faire l'objet d'une inscription aux forfaits illimités. Le Client pourra consulter l'état de la consommation de son forfait (nombre de minutes consommées, temps de communications restant) sur un serveur vocal en composant le numéro de téléphone indiqué sur la Documentation Commerciale. Les informations données par le serveur vocal sont fournies à titre purement indicatif. Le serveur vocal est disponible dans les deux jours ouvrés suivant la date d'activation du(des) forfait(s). Les données du serveur vocal sont mises à jour quotidiennement. Le Client s'engage à utiliser chaque forfait illimité pour ses besoins propres dans le cadre d'un usage strictement privé et personnel.

Le terme « illimité » ne signifie pas que la communication peut être permanente du fait de raisons tenant au réseau luimême. Par conséquent, le Client reconnaît et accepte que l'Opérateur se réserve le droit, sans indemnité pour le Client, d'interrompre à tout moment toute communication active ou non active. Le Client peut cumuler les forfaits sur une même Ligne, sauf cas particuliers définis dans la Documentation Commerciale et/ou bulletin d'inscription..

3.2 Moyennant un paiement spécifique, le Client peut souscrire aux options tarifaires du Service décrites dans la Documentation Commerciale. Le Client peut cumuler les options tarifaires sur une même Ligne, sauf cas particuliers définis dans la Documentation Commerciale et/ou bulletin d'inscription.

3.3 En cas de cumul d'un forfait et d'une option tarifaire, l'option tarifaire souscrite s'applique aux communications passées au-delà du forfait choisi. Pour bénéficier des forfaits ou des options tarifaires, le Client doit souscrire à la présélection. Les forfaits ou les options tarifaires sont résiliables à tout moment sur simple appel au service d'assistance technique et commerciale visé à l'article 8, dans les conditions de l'article 13.2, le Client bénéficiant par la suite des tarifs du Service en vigueur.

Le Client pourra, trois fois par an, modifier gratuitement les forfaits choisis ou les options tarifaires par demande adressée à l'Opérateur par téléphone ou par courrier. L'ancien forfait ou l'option tarifaire seront valables jusqu'à la date de prise d'effet du nouveau forfait ou nouvelle option tarifaire choisis par le Client.

4 - CONDITIONS PRÉALABLES À LA FOURNITURE DU SERVICE

Les Lignes doivent faire l'objet d'un contrat d'abonnement avec l'OBL. La résiliation dudit contrat pour quelle que raison que ce soit ou la mise en place d'un service limité sur les Lignes rend impossible l'utilisation du Service. Le Client notifiera une telle situation à l'Opérateur par courrier recommandé avec avis de réception. La réception dudit courrier vaudra résiliation du Contrat de Service aux torts du Client.

5 - MODALITÉS D'INSCRIPTION AU SERVICE

5.1 Le Service peut être souscrit, selon l'option, dans certains points de vente SFR, par courrier postal ou électronique, par téléphone ou par Internet. Le Client renseigne, signe et envoie au service d'assistance technique et commerciale visé à l'article 8, les documents d'inscription nécessaires tels qu'indiqués lors de l'inscription.

Le Service ne pourra être effectif que si les informations communiquées par le Client sont complètes et concordantes.

5.2 Le Client donne mandat à l'Opérateur afin d'effectuer, en son nom et pour son compte, auprès de l'OBL, l'ensemble des démarches nécessaires à la mise en oeuvre de la présélection pour ses Lignes. L'OBL sélectionne alors systématiquement l'Opérateur comme opérateur pour les appels du Client mentionnés à l'article 3 ci-dessus à partir des Lignes, le Client n'ayant alors pas à composer le préfixe de l'Opérateur à la place du « 0 ».

La présélection relève de la seule maîtrise de l'OBL qui est libre de rejeter toute demande de présélection. L'Opérateur ne peut intervenir en aucune façon ni sur le principe ni sur les délais de mise en oeuvre de la présélection. En cas de rejet, le Client pourra toutefois accéder au Service, via la sélection appel par appel, c'est-à-dire en composant le préfixe de l'Opérateur à la place du « 0 ». La présélection chez l'Opérateur annule automatiquement toute présélection éventuelle auprès d'un autre opérateur. Toutefois, le Client peut, s'il le souhaite, continuer à utiliser cet opérateur, via la sélection appel par appel, en composant, son préfixe. En cas de modification des numéros des Lignes, la présélection n'est pas reconduite automatiquement. Pour continuer à en bénéficier, le Client devra contacter le service d'assistance technique et commerciale visé à l'article 8.

Le Client peut demander à tout moment, en écrivant au service d'assistance technique et commerciale de l'Opérateur, de ne plus bénéficier de la présélection, sans pour autant résilier son Contrat de Service. Dans ce cas, il bénéficiera du Service via la sélection appel par appel. L'Opérateur effectue alors les démarches nécessaires à l'annulation de la présélection auprès de l'OBL. Le Client pourra également effectuer cette démarche directement en se présélectionnant auprès d'un autre opérateur.

Le Client conserve par ailleurs la possibilité de s'inscrire au Service sans présélection, via la sélection appel par appel. Le Client pourra souscrire jusqu'à deux Lignes par Bulletin d'Inscription.

5.3 En cas d'inscription à distance, le Client dispose, conformément aux dispositions de l'article L.121-21 du Code de la consommation, d'un délai de quatorze jours francs à compter de la réception des Matériels pour exercer son droit de rétractation. Pour se rétracter, le Client doit, avant l'expiration du délai de 14 jours, adresser à l'Opérateur le formulaire de rétractation mis à sa disposition (ou tout autre courrier exprimant sa volonté de se rétracter) accompagné le cas échéant, des Matériels complets (accessoires inclus), en parfait état et dans leur emballage d'origine, ou saisir sa demande de rétractation sur l'outil en ligne disponible sur sfr.fr.

Dans l'hypothèse où le Client souhaiterait utiliser le Service dès avant l'expiration du délai précité, l'Opérateur doit recueillir sa demande expresse sur papier ou sur support durable, et ce, conformément aux dispositions prévues par l'article L.121-21-5 du Code de la consommation. Aucune somme ne sera due par le Client à défaut de demande expresse de sa part.

Dans l'hypothèse où le Client qui a utilisé le Service, à sa demande expresse, souhaite néanmoins exercer son droit de rétractation avant le délai de quatorze jours, il pourra se voir facturé par l'Opérateur un montant proportionnel correspondant au service fourni jusqu'à la communication de sa décision de se rétracter.

Le Client obtiendra le remboursement des redevances éventuellement déjà payées au plus tard dans les quatorze (14) jours suivants la date de réception par l'Opérateur du courrier de rétractation conformément à l'article L. 121-21-4 du Code de la consommation. Les frais de renvois des Matériels sont à la charge du Client.

6 - ACCÈS AU SERVICE

L'Opérateur se réserve le droit 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 par tout moyen au minimum 24 heures avant qu'elles n'interviennent sauf lorsqu'elles auront un caractère d'urgence.

L'Opérateur se réserve la possibilité de restreindre l'accès au Service notamment vers des satellites.

Le Client est seul responsable de l'installation, de l'exploitation et de la maintenance de ses équipements téléphoniques nécessaires pour accéder au Service. Ces équipements devront être agréés et conformes au Code des Postes et des Communications Electroniques.

En aucun cas l'Opérateur ne sera tenu responsable si le Service s'avère incompatible ou présente des dysfonctionnements avec certains équipements du Client.

7 - UTILISATION DU SERVICE

7.1 Le Client est tenu de prévenir l'Opérateur, immédiatement par tous moyens puis de confirmer par lettre, dans un délai d'une semaine, de tout changement de domicile ou d'OBL. Au cas où ces modifications rendraient la fourniture du Service impossible, l'Opérateur en informera le Client et le Contrat de Service sera résilié dans les conditions de l'article 12 ci-après.

L'Opérateur ne pourra en aucun cas être tenu responsable des conséquences d'une modification d'un élément ci-dessus.

7.2 Le Client s'engage expressément à ne pas utiliser le Service à des fins ou de manière anormale, inappropriée, frauduleuse, illégale et, en générale contraire à une disposition du Contrat de Service. Le Client s'engage expressément à ne pas utiliser le forfait illimité ou le Service de manière inappropriée telle que utilisation simultanée du forfait sur une même Ligne, utilisation du forfait sur une ligne groupée ou une ligne RNIS, utilisation ininterrompue du forfait par le biais notamment d'une composition automatique et en continu de numéros sur la Ligne, utilisation du forfait 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 du forfait ou du Service, en particulier à des fins commerciales, utilisation du forfait ou du Service à caractère professionnel dans le cadre d'une utilisation à titre privé revente du forfait ou du Service.

Plus généralement, le Client est seul responsable de l'utilisation du Service et il s'engage à respecter en permanence toutes les obligations, mises à sa charge par les dispositions légales ou réglementaires en vigueur au moment de son utilisation du Service. Il tiendra l'Opérateur indemne de tout dommage et/ou de toute plainte ou réclamation de tiers liés à son utilisation du Service.

7.3 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 tout tiers dans le cadre d'opérations de toute nature et notamment commerciales, ces dernières ne concernant exclusivement que le Client et le tiers concerné.

De même, l'Opérateur ne pourra en aucun cas être tenu responsable en cas de poursuites judiciaires à l'encontre du Client du fait de l'usage du Service, sauf en cas de faute de l'Opérateur dans l'exécution du Contrat de Service.

7.4 Si le Client souhaite (i) ne pas être mentionné sur les listes d'abonnés ou d'utilisateurs publiées et/ou accessibles par un service de renseignements téléphoniques, (ii) s'opposer à la publication et à la communication de l'adresse complète de son domicile, dans la mesure où les données publiées ou communicables permettent de le distinguer de ses homonymes, (iii) s'opposer, s'il y a lieu, à l'indication du sexe ou (iv) s'opposer appel par appel ou de façon permanente (secret permanent), à l'identification de sa ligne par les postes appelés, il devra en faire la demande à l'OBL. L'Opérateur ne pourra en aucun cas être garant du respect des demandes du Client par l'OBL.

8 - SERVICE D'ASSISTANCE TECHNIQUE ET COMMERCIALE - MEDIATION

L'Opérateur met à la disposition du Client un service d'assistance technique et commerciale accessible par téléphone ou par courrier postal ou électronique et dont les coordonnées sont les suivantes :

- numéro de téléphone : 1023 (temps d'attente gratuit depuis une ligne box de SFR, puis tarif d'un appel local depuis une ligne fixe en France métropolitaine).
- adresse postale : Service Client Box de SFR et fixe – TSA 30144 - 94098 CRETEIL CEDEX

Le service d'assistance technique et commerciale pourra correspondre avec le Client par téléphone ou par courrier postal ou électronique.

Toute réclamation écrite relative au Service doit être adressée au service d'assistance technique et commerciale à l'adresse postale prévue à l'article 8. 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. 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 cidessus.

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, le service d'assistance technique et commerciale 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 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 visée ci-dessous dont est membre l'Opérateur. Lorsque la réponse apportée au Client lui est favorable et qu'il lui est fournie oralement ou par SMS, le Client peut demander une confirmation écrite par courrier postal ou électronique. Le service consommateur fournira toute réponse défavorable au Client par courrier postal ou électronique.

- Un troisième niveau de contact : instance de Médiation : l'instance de Médiation dont est membre l'Opérateur peut 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 la part 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 l'Opérateur au deuxième niveau, le Client pourra saisir directement cette instance.

Le Médiateur de l'Association Médiation Communications Electroniques (AMCE) pourra être saisi en adressant un courrier à l'attention de Monsieur le Médiateur de l'AMCE – BP 999 75829 Paris Cedex 17. Le Médiateur ne peut être saisi si une procédure judiciaire est en cours.

9 - CONDITIONS FINANCIÈRES

9.1 Les tarifs du Service, des forfaits et options tarifaires sont définis dans la Documentation Commerciale.

Pour le Client ayant choisi un forfait et/ou une option tarifaire, les appels passés au-delà de la durée et de la plage horaire et en dehors de la destination du forfait et/ou de l'option tarifaire choisis ainsi que les appels, dans le cadre des forfaits illimités, seront facturées par l'Opérateur en dehors du forfait et/ou de l'option tarifaire aux tarifs de l'Opérateur en vigueur. Le décompte des appels passés dans le forfait s'effectue à la seconde dès la première seconde. Les minutes du forfait non consommées durant une période de facturation ne sont pas reportées sur la suivante, ni remboursées.

Tout changement de forfait et/ou d'option tarifaire au delà de trois fois/an, tel que mentionné à l'article 3.3 ci-dessus, sera facturé au Client au tarif d'une mensualité de la dernière option de forfait et/ou option tarifaire en cours au moment de la demande de changement.

9.2 Les sommes dues par le Client à l'Opérateur au titre du Contrat de Service, font l'objet de factures adressées bimestriellement aux Clients ADSL/VDSL recevant une facture papier ou payant par TIP/Chèque, et de factures adressées mensuellement dans les autres cas (dont les Clients fibre optique). :

- 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 une option de téléphone illimité ou passés au-delà de la plage horaire et en dehors de la destination de l'option 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 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) peut être envoyée au

Client s'il en fait la demande écrite.
Un duplicata de facture pourra être délivré au Client sur demande, au tarif indiqué sur la Documentation Commerciale. Les factures sont payables dans un délai de huit jours à compter de la date de facture. Le Client est tenu de prévenir l'Opérateur, immédiatement par tous moyens puis de confirmer par lettre, dans un délai d'une semaine, de tout changement de coordonnées bancaires.
Les clients en prélèvement bancaire seront informés par Email ou par facture papier avec un préavis minimum de deux (2) jours du montant de leur facture, de sa date d'échéance et de sa disponibilité sur leur espace client.
Conformément à la législation sur l'harmonisation des prélèvements européens, SFR met en œuvre le prélèvement SEPA. Les clients, optant pour le prélèvement bancaire à compter de cette mise en œuvre, devront impérativement adresser à SFR un mandat SEPA valide en complément de leurs coordonnées bancaires. Faute de retour d'un mandat SEPA valide dans les trois (3) mois qui suivent la mise en place de ce prélèvement bancaire, l'abonné est informé que son mode de paiement sera automatiquement modifié au profit de tout autre moyen de paiement (chèque, Titre Interbancaire de Paiement (TIP), virement, Carte de paiement, …) ; ce qui impliquera un retour à la facture papier pour le cas où l'abonné était en facture dématérialisée.
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 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 et 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 Le Client disposera d'un accès au Service avec une limitation d'encours, par période de facturation, d'un montant défini ci-dessous :

- En cas de vente à distance, le montant de l'encours sera de trente (30) euros et passera à cent cinquante euros (150) euros après réception des documents d'inscription dûment remplis et signés par le Client.
- Pour les autres modes d'inscription, le montant de l'encours sera, dès l'origine, de cent cinquante euros (150) euros. Entreront dans le décompte de l'encours du Client les forfaits et consommations non encore facturés et/ou correspondant aux factures non encore échues et/ou correspondant aux factures échues et impayées y compris les factures contestées.

Les limites ci-dessus pourront être révisées à la hausse ou à la baisse par l'Opérateur après étude du dossier du Client. En tout état de cause, il appartient au Client de s'informer auprès du service d'assistance technique et commerciale de l'Opérateur de son niveau d'encours.
9.5 En cas d'incident ou de retard de paiement ou bien de dépassement de la limitation d'encours visée ci-dessus, l'Opérateur se réserve le droit, sans préjudice des autres recours dont il dispose, de demander au Client une avance sur consommation d'un montant défini par l'Opérateur. Les sommes ainsi versées ne porteront pas intérêt. Les sommes dues par le Client au titre de chaque facture seront déduites des sommes versées au titre de l'avance sur consommation jusqu'à compensation totale. Le Client procédera au versement d'une nouvelle avance sur compensation dès lors que le montant de l'avance en cours est inférieur à la dernière facture émise. Au cas où le Client n'aurait pas versé ou reconstitué l'avance sur consommation à la date indiquée par l'Opérateur, la fourniture du Service sera suspendue jusqu'aux dits versement ou reconstitution. Au terme du Contrat l'avance sera remboursée au Client dans les conditions prévues à l'article 13.3.

10 - EVOLUTION

Le Client reconnaît que des évolutions techniques ou des mises à jour susceptibles d'améliorer la qualité du Service peuvent être nécessaires. 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 tarifs 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 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 mois avant l'entrée en vigueur d'une modification entraînant une hausse des tarifs 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 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 et sans droit à dédommagement.

11 - RESPONSABILITÉ DE L'OPÉRATEUR

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.
L'Opérateur 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 de l'article 6,
- force majeure, notamment faits indépendants de sa volonté, interruption du Service résultant de la défaillance du réseau de l'OBL.

Par ailleurs, pour les Clients professionnels, la responsabilité de SFR est limitée aux dommages matériels directs à l'exclusion de tous dommages indirects et/ou immatériels et, en particulier, préjudice lié à l'activité ou à la mission du Client, de toute perte de chiffre d'affaires, de bénéfice, de profit, d'exploitation, de clientèle, préjudice commercial, économique et autre perte de revenus, action d'un tiers, trouble commercial quelconque, atteinte à la réputation, la renommée ou l'image de marque, subis par le Client. Nonobstant toute autre stipulation du Contrat de Service, la responsabilité totale cumulée de l'Opérateur, au titre du Contrat de Service, ne pourra pas excéder, par Contrat de Service, le montant des trois (3) derniers mois facturés et encaissés, dans la limite de 1000 euros HT.

12 - ENTRÉE EN VIGUEUR - DURÉE

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 au 1023 (temps d'attente gratuit depuis une ligne box 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 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 Box de SFR et fixe - Résiliation, TSA 30144, 94098 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 à dix jours dans la limite maximum de six (6) mois à compter de la date de la demande.

Pour toute information relative à la résiliation, le Client pourra dans tous les cas contacter le service d'assistance technique et commerciale visé à l'article 8 au 1023 (temps d'attente gratuit depuis une ligne box de SFR, puis tarif d'un appel local depuis une ligne fixe en France métropolitaine).

13 - SUSPENSION - RÉSILIATION

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 conformément à l'article 6 ainsi qu'en cas (i) d'utilisation des forfaits illimités de manière inappropriée visée à l'article 7.2, (ii) ou d'absence de régularisation d'un dossier incomplet (iii) ou d'absence de versement de l'avance sur consommation visée à l'article 9 ou (iv) de dépassement de l'encours visé à l'article 9 ou (v) d'incident ou (vi) retard de paiement non régularisé par le Client quinze jours après l'envoi, par l'Opérateur, d'une mise en demeure à cet effet. L'Opérateur pourra avec un préavis de dix (10) jours suspendre par lettre simple 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, d'une disposition de l'article 7, une telle violation pouvant être constatée par l'Opérateur ou être portée à sa connaissance par un tiers. L'Opérateur pourra résilier le Contrat de Service lorsqu'une cause de suspension n'aura pas disparu dans un délai de dix jours suivant la suspension du Service.

13.2 Résiliation par le Client

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 au 1023 (temps d'attente gratuit depuis une ligne box de SFR, puis tarif d'un appel local depuis une ligne fixe en France métropolitaine).
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 jours après réception d'une lettre recommandée avec avis de réception adressée par le Client à cet effet ou sur simple appel au 1023. Conformément à l'article L .121-84-2 du Code de la consommation, en cas de résiliation du Contrat de Service, pour quelle que raison que ce soit, la fin du Service sera effective dans un délai maximum de dix (10) jours à compter du lendemain de la prise en compte par téléphone de la résiliation ou 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, sur simple appel au 1023 ou par lettre recommandée avec accusé de réception adressée au Service Client SFR, 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 ;
- lorsque l'indisponibilité intervient à la suite de la souscription à un nouveau service 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.

Il pourra également résilier sans frais mais par lettre recommandée avec accusé de réception adressée au Service Client SFR, en cas de survenance d'un événement imprévisible l'empêchant de poursuivre l'exécution du Contrat de Service. Peuvent notamment être considérés comme tels les motifs légitimes suivants, sous réserve de pouvoir en justifier :
- chômage (suite à la rupture d'un contrat à durée indéterminée), faillite personnelle, redressement judiciaire ou liquidation judiciaire du Client,
- difficultés financières du Client ayant donné suite à notification de recevabilité en Commission de Surendettement des Particuliers,
- décès du Client,
- hospitalisation pour une longue durée et/ou arrêt maladie de plus de 3 (trois) mois affectant le Client,
- incarcération du Client,
- déménagement du Client, pour une longue durée hors du territoire français métropolitain ou dans une zone où le Service est totalement inaccessible,
- cas de force majeure au sens de la jurisprudence de la Cour de Cassation, affectant le Client.

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 de la ligne du Client en fonction de l'usage souhaité (notamment sur le plan des débits pour les souscriptions au Service Internet) vérification préalable de la compatibilité des équipements du Client avec les prescriptions décrites par l'Opérateur ;
- connexion effective de la ligne 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 et commerciale visé à l'article 8 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 sur appel au 1023 ou 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 mois qui, en tout état de cause, ne peut excéder deux 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 qu'après examen de sa situation par l'Opérateur.
La résiliation ne pourra intervenir qu'à la demande exprès 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 prévues à 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.

Le terme d'un Contrat de Service entraîne l'exigibilité immédiate de toutes les sommes dues par le Client. En cas d'utilisation inappropriée d'un forfait illimité, l'Opérateur se réserve le droit de facturer au Client l'ensemble des appels émis dans le cadre du forfait illimité depuis la date d'activation du forfait aux tarifs publics l'Opérateur en vigueur.
Conformément à l'article L.121-84-1 §1 du Code de la consommation, le remboursement des sommes versées d'avance par le Client au titre de l'article 9.5, pourra intervenir au plus tard dans un délai de dix (10) jours à compter du paiement complet 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. La dernière facture sera adressée au Client à son prochain cycle de facturation après la résiliation effective.
A défaut de remboursement dans les délais prévus ci-dessus, les sommes dues ne pourront être majorées que dans les seules conditions de l'article L.121-84-1 du Code de la consommation.

14 - QUALITÉ DE SERVICE

L'Opérateur s'engage, sous réserve du respect par le Client du Contrat de Service, sur les niveaux de qualité définis cidessous.
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 donnant les détails de l'événement ouvrant droit à compensation.

14.1 Délai de mise en service

Le délai de mise en service du Service par l'Opérateur visée à l'article 13.2.2 a) est compris entre 1 et 3 semaines à compter de la date de réception par l'Opérateur des éléments nécessaires à l'inscription du Client, selon les modalités définies à l'article 5.
En cas de dépassement de ce délai imputable à l'Opérateur, ce dernier versera un montant forfaitaire de dix (10) euros TTC sous forme d'avoir 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 pré requis définis dans la Documentation Commerciale ou de l'installation non conforme des équipements visée à l'article 6,
- d'une interruption prévue à l'article 6.

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 48h maximum.

À défaut, l'Opérateur remboursera au Client les sommes qu'il a payées le mois précédent l'incident, dans la limite de quinze (15) euros TTC, 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,
- du fait du Client et, en particulier, du non respect des prérequis définis dans la Documentation Commerciale ou de l'installation non conforme des équipements visée à l'article 6,
- d'une interruption prévue à l'article 6,
- d'un raccordement de la ligne téléphonique du Client sur le réseau d'un opérateur tiers sans autorisation du Client.

15 - DONNEES PERSONNELLES

15.1 Collecte et traitement

SFR prend les mesures propres à assurer la protection et la confidentialité des informations nominatives qu'elle détient ou qu'elle traite dans le respect des dispositions de la loi n° 78-17 du 6 Janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, et modifiée par la loi n° 2004-801 du 6 août 2004.

Les informations recueillies dans le cadre de la souscription des Services ainsi que celles recueillies lors du traitement de l'utilisation des Services par le Client font l'objet d'un traitement informatique. Elles sont utilisées par SFR pour la gestion du compte du Client et son information sur les services souscrits ainsi que pour adapter ses offres et services aux besoins du Client.

SFR pourra utiliser ces informations en cas de prospection directe réalisée par SMS, MMS, E-mail ou automate d'appel après le consentement préalable du Client. Le Client aura la possibilité de s'y opposer de manière simple, expresse, et sans frais. Toutefois SFR pourra utiliser directement ces informations lors d'actes de prospection relatifs à des produits ou services analogues ou en cas de prospection réalisée par téléphone ou par courrier postal..

Dans le cadre d'opération marketing et commerciales conjointes ou non, par SMS, MMS, E-mail ou automate d'appels, SFR se réserve le droit d'exploiter et communiquer ces informations à des tiers ou à ses partenaires, après consentement préalable du Client. SFR se réserve également le droit d'utiliser ces informations dans le cadre d'opération marketing et commerciales de partenaires ou de tiers par courrier postal ou par téléphone. Dans le cadre des traitements précités, SFR pourra recourir à des prestataires agissant pour son compte et sous sa responsabilité. Si ces prestataires sont situés en dehors de l'Union européenne, ils auront alors, dans les cas prévus par la Décision de la Commission européenne 2002/16/CE du 27 décembre 2001, préalablement signé les «clauses contractuelles types». Le recours à ces prestataires est nécessaire à la bonne exécution du contrat passé entre SFR et le Client. La liste des pays de ces prestataires sera tenue à jour par SFR et mise à disposition de ses Clients.

A tout moment, les Clients peuvent exercer leur droit individuel d'accès, de rectification, d'information complémentaire et, le cas échéant, d'opposition sur le traitement des données à caractère personnel le concernant, auprès de SFR en envoyant un courrier postal à :

Service Client SFR – box et Fixe – Données personnelles-TSA 30144 – 94098 CRETEIL CEDEX

Le Client devra fournir à SFR ses nom, prénom, numéro d'appel ainsi qu'une copie de sa carte d'identité. Il devra préciser en outre l'adresse à laquelle il souhaite recevoir la réponse de SFR.

Le Client est informé que sa conversation avec le Service Client est susceptible d'être enregistrée par SFR et d'être étudiée afin d'améliorer la qualité du service rendu et/ou à des fins de preuve du recueil de l'accord du client sur une offre ou un service.

15.2 Annuaire Universel

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 expressément formulé de sa part, ses coordonnées pourront être transmises à des sociétés fournissant des services d'annuaires ou de renseignements téléphoniques (ci-après « les Editeurs »).

Le Client est informé qu'il peut gratuitement, à tout moment 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 :

- Inscription en Liste Rouge ;
- Parution Annuaires sans Recherche Inversée
- Parution Annuaires sans prospection
- Parution Annuaires sans restriction
- Parution Annuaires sans prénom complet
- Parution Annuaires sans adresse complète

Les options complémentaires suivantes peuvent également être souscrites auprès du Service Client de SFR :

- Parution coordonnées utilisateur
- Parution activité professionnelle

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 directement via son espace abonné sur le site de l'Opérateur ou en envoyant un courrier postal à : Service Client SFR – box et Fixe – Données personnelles-TSA 30144 – 94098 CRETEIL CEDEX.

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.

15.3 Services géolocalisés

Dans le cadre des services géolocalisés qui sont proposés au travers de son réseau, SFR peut être amenée à communiquer à un prestataire ou à un partenaire les données de localisation géographique du client qui souhaite bénéficier de ces services et qui aura consenti préalablement à être localisé. La communication de ces données est strictement encadrée.

16 - COOPÉRATION AVEC LES AUTORITÉS PUBLIQUES

La responsabilité de l'Opérateur ne saurait être engagée en cas de communication d'éléments en sa possession sur toute demande faite, par réquisition judiciaire, 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, sauf accord de SFR, 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 - CONVENTION DE PREUVE

Le Client reconnaît, dans ses rapports avec l'Opérateur, la validité et la force probante des télécopies et des courriers électroniques échangés entre eux dans le cadre du Contrat de Service. De même, les tickets d'appels, récapitulant les appels émis par le Client et servant de base à la facturation ainsi que leurs reproductions sur microfiches, disques optiques ou magnétiques, bandes magnétiques, conservés par l'Opérateur, sont opposables au Client en tant qu'éléments de preuve.

19 - LOI APPLICABLE

Le Contrat de Service est régit par la loi française.

SFR – SA au capital de 3 423 265 598,40 €.
Siège social : – 42 avenue de Friedland 75008 Paris – RCS PARIS 343 059 564
Adresse courrier : Tour Séquoia – 1 place Carpeaux – 92915 Paris la Défense
www.sfr.fr

Autorité de Régulation des Communications Electroniques et des Postes (ARCEP) - 7, square Max Hymans 75015 Paris.

FICHE D'INFORMATION SUR LE CONTRAT **SFR LIGNE FIXE DE L'OFFRE BOX PRO DE SFR**

AU 23/09/2014

Vous souhaitez vous inscrire au service Ligne Fixe. Pour faciliter la lecture de votre contrat, voici les réponses aux questions principales que vous êtes en droit de vous poser. Vous pouvez ainsi vous engager en toute sérénité. Attention, ce document ne se substitue pas aux conditions générales d'inscription ci-dessous que nous vous invitons à lire attentivement et à conserver.

EN QUOI CONSISTE LE SERVICE LIGNE FIXE ?

Ces services vous permettent d'effectuer, à partir d'une ligne téléphonique fixe en France métropolitaine, des appels vers des téléphones fixes et mobiles en France et à l'étranger.

Avec Ligne Fixe, l'abonnement téléphonique de l'OBL et toutes les communications émises depuis votre ligne téléphonique fixe sont facturés par l'Opérateur (sachant que les communications vers les numéros courts et spéciaux seront facturées par l'Opérateur aux tarifs de l'OBL en vigueur à la date de l'émission des communications).

QUELLES SONT LES CONDITIONS D'INSCRIPTION ?

En cas d'inscription à l'abonnement téléphonique Ligne Fixe vous reconnaissez autoriser l'Opérateur à effectuer, en votre nom et pour votre compte, les démarches nécessaires à la mise en œuvre de l'abonnement téléphonique SFR Ligne Fixe.

Aucun frais d'ouverture de ligne ne sont facturés si vous êtes titulaire d'un abonnement téléphonique auprès de l'OBL. Dans le cas contraire, des frais d'ouverture de ligne vous seront facturés par SFR (cf. tarif dans la Documentation Commerciale).

QUELLE EST LA DURÉE DE VOTRE ENGAGEMENT ?

L'inscription aux services est effective dès la mise en service des services souscrits sur votre ligne. Le contrat est conclu pour une durée indéterminée, sans durée minimum d'engagement, et peut être résilié à tout moment par courrier recommandé avec avis de réception adressé à l'Opérateur. La résiliation sera effective dans un délai maximum de dix (10) jours à compter du lendemain de la date de réception par l'Opérateur du courrier recommandé avec accusé de réception. (Article Entrée en vigueur - Durée).

L'Opérateur peut suspendre le service notamment en cas d'incident ou de retard de paiement non régularisé après relance par ce dernier, ou en cas d'utilisation frauduleuse. (Article Suspension - Résiliation).

OÙ TROUVER DES INFORMATIONS SUR LES TARIFS DES SERVICES ?

Les tarifs vous sont communiqués dans la documentation commerciale et sont accessibles sur demande auprès du service d'assistance technique et commerciale et à tout moment sur le site www.sfr.pro. En cas de hausse des tarifs, l'Opérateur vous en informe préalablement par écrit (Article Conditions financières).

COMMENT RÉGLER VOTRE FACTURE ?

Une facture vous est envoyée tous les deux mois. Si, à l'issue d'une période de facturation, le niveau de vos consommations est trop faible, ces consommations seront reportées sur la facturation suivante et une facture unique correspondant aux quatre mois concernés vous sera adressée.

Les factures sont payables d'avance pour l'abonnement téléphonique SFR Ligne Fixe, les forfaits et options tarifaires, et à terme échu pour les communications passées si vous n'avez pas souscrit à un forfait ou pour les communications passées au-delà des forfaits et non comprises dans ces forfaits. Les factures sont payées par prélèvement automatique, TIP ou chèque dans un délai de quinze jours suivant la date d'émission de la facture correspondante.

Une facture détaillée (10 chiffres) vous est envoyée gratuitement (Article Conditions financières).

COMMENT CONTACTER LE SERVICE CLIENTÈLE?

Si vous avez d'autres questions avant de vous inscrire, vous pouvez nous contacter par téléphone depuis un poste fixe en France Métropolitaine au 1023, tarif d'un appel local depuis une ligne fixe en France métropolitaine, sept jours sur sept, de 8 heures à 22 heures, ou nous écrire à l'adresse suivante :

Service Client SFR – box et Ligne Fixe
TSA 30144
94098 CRETEIL CEDEX.

CONDITIONS GÉNÉRALES D'INSCRIPTION AU **SERVICE SFR LIGNE FIXE DE L'OFFRE BOX PRO DE SFR**

AU 23/09/2014

1. DEFINITIONS

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

Client : désigne la personne physique ou morale agissant pour ses besoins propres et en rapport direct avec son activité professionnelle ayant son Site en France métropolitaine, qui s'inscrit au Service dont, par son inscription, elle accepte les conditions.

Contrat de Service : désigne les présentes Conditions d'Inscription, le bulletin d'inscription, la Documentation Commerciale ainsi que les éventuels avenants, à l'exclusion de tout autre document.

Documentation Commerciale : désigne le document présentant le Service, disponible sur le site Internet de SFR ou remis au Client au moment de son inscription au Service.

Ligne : désigne la ou les lignes de téléphone fixes dont le Client est titulaire et pour lesquelles ce dernier a souscrit au Service.

Opérateur : désigne la société SFR qui fournit le Service au Client et avec laquelle le Client contracte.

OBL (Opérateur de Boucle Locale) : désigne l'opérateur historique France Télécom.

Site : désigne l'établissement du Client, correspondant à une adresse géographique unique.

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

Service : désigne le service de téléphonie fixe fourni par l'Opérateur au Client dans les conditions définies aux présentes Conditions d'Inscription.

Ligne Fixe : désigne l'offre de revente de l'abonnement téléphonique de l'OBL par l'Opérateur et d'acheminement des communications téléphoniques du Client et de fourniture de services associés.

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

3.DESCRIPTION DU SERVICE

Le Service permet l'émission par le Client d'appels locaux, nationaux et internationaux à partir d'une Ligne vers un autre téléphone fixe, ainsi que l'émission d'appels d'une Ligne vers les mobiles. Avec SFR Fixe, les communications (sauf numéros courts et spéciaux) émises depuis la ligne téléphonique du Client sont facturées automatiquement par l'Opérateur, sans que le Client n'ait à composer de préfixe (il conserve, cependant, la possibilité de choisir un autre opérateur en composant un préfixe, appel par appel). En revanche, l'abonnement téléphonique et les appels vers les numéros courts, spéciaux ou d'urgence restent facturés par l'OBL aux tarifs en vigueur de ce dernier à la date de l'émission desdits appels.
L'abonnement téléphonique de l'OBL et tous les appels émis depuis la ligne téléphonique du Client sont facturés par l'Opérateur (sachant que les numéros courts et spéciaux seront facturés par l'Opérateur aux tarifs de l'OBL en vigueur à la date de l'émission des appels).
3.1 Moyennant un paiement mensuel spécifique, le Client peut souscrire aux forfaits du Service décrits dans la Documentation Commerciale. Dans le cadre des forfaits, le Client bénéficie d'un forfait d'heures de communications dont la destination et/ou la plage horaire sont définies dans la Documentation Commerciale. Sont exclus des forfaits illimités, les exclusions spécifiques propres à chaque forfait illimité telles que définies dans la Documentation Commerciale. Tous les appels exclus des forfaits illimités seront facturés au Client aux tarifs publics de l'Opérateur en vigueur. Les lignes RNIS et les lignes groupées ne peuvent pas faire l'objet d'une inscription aux forfaits illimités. Dans le seul cas où le Client est titulaire d'un forfait d'heures de communications le Client pourra consulter l'état de la consommation de son forfait (nombre de minutes consommées, temps de communications restant) sur un serveur vocal en composant le numéro de téléphone indiqué sur la Documentation Commerciale de l'Opérateur. Les informations données par le serveur vocal sont fournies à titre purement indicatif. Le serveur vocal est disponible dans les deux jours ouvrés suivant la date d'activation du(des) forfait(s). Les données du serveur vocal sont mises à jour quotidiennement. Le Client s'engage à utiliser chaque forfait illimité pour ses besoins propres dans le cadre d'un usage strictement privé et personnel.
Le terme « illimité » ne signifie pas que la communication peut être permanente du fait de raisons tenant au réseau lui-même. Par conséquent, le Client reconnaît et accepte que l'Opérateur se réserve le droit, sans indemnité pour le Client, d'interrompre à tout moment toute communication active ou non active. Le Client peut cumuler les forfaits sur une même Ligne, sauf cas particuliers définis dans la Documentation Commerciale et/ou bulletin d'inscription.
3.2 Moyennant un paiement mensuel spécifique, le Client peut souscrire aux options tarifaires du Service décrites dans la Documentation Commerciale. Le Client peut cumuler les options tarifaires sur une même Ligne, sauf cas particuliers définis dans la Documentation Commerciale et/ou bulletin d'inscription.
3.3 En cas de cumul d'un forfait et d'une option tarifaire, l'option tarifaire souscrite s'applique aux communications passées au-delà du forfait choisi. Pour bénéficier des forfaits ou des options tarifaires, le Client doit souscrire à Ligne Fixe. Les forfaits ou les options tarifaires sont résiliables à tout moment sur simple appel au service d'assistance technique et commerciale de l'Opérateur dans les conditions de l'article 12.2, le Client bénéficiant par la suite des tarifs du Service en vigueur.
Le Client pourra, trois fois par an, modifier gratuitement les forfaits choisis ou les options tarifaires par demande adressée à l'Opérateur par téléphone ou par courrier. L'ancien forfait ou l'option tarifaire seront valables jusqu'à la date de prise d'effet du nouveau forfait ou nouvelle option tarifaire choisis par le Client.
3.4 En souscrivant à Ligne Fixe sur une ligne téléphonique déjà existante, le Client conservera son numéro de téléphone attribué par l'OBL.
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.
Les services associés à Ligne Fixe sont décrits dans la Documentation Commerciale. 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 appel par appel.

4. MODALITES D'INSCRIPTION AU SERVICE

4.1 Le Service peut être souscrit dans certains points de vente de l'Opérateur, par téléphone ou par Internet. Le Client renseigne, signe et envoie au service d'assistance technique et commerciale de l'Opérateur les documents d'inscription nécessaires tels qu'indiqués lors de l'inscription.
Le Service ne pourra être effectif que si les informations communiquées par le Client sont complètes et concordantes.
4.2 En souscrivant à Ligne Fixe, le Client donne mandat à l'Opérateur afin d'effectuer, en son nom et pour son compte, auprès de l'OBL, l'ensemble des démarches nécessaires à la mise en œuvre de la présélection pour ses Lignes.
Avec Ligne Fixe, l'Opérateur devient l'interlocuteur unique du Client et lui facture l'abonnement à Ligne Fixe ainsi que les appels mentionnés à l'article 3 ci-dessus à partir de la Ligne.
Dans le cas où le Client s'inscrit à Ligne Fixe sur une ligne titulaire d'un abonnement téléphonique auprès de l'OBL, cette inscription implique la résiliation automatique de l'abonnement téléphonique et de l'ensemble des offres et services souscrits uniquement auprès de l'OBL ainsi que toute présélection existante. Néanmoins, la location de matériel (terminal, télécopieur notamment) restera facturée par l'OBL. La mise en place de Ligne Fixe ne permet plus au Client de sélectionner appel par appel un autre opérateur pour acheminer ses communications téléphoniques ou de souscrire à la présélection auprès d'autres opérateurs téléphoniques.
La mise en œuvre de Ligne Fixe peut entraîner l'interruption technique des services téléphoniques et d'Internet bas débit préexistants supportés par la ligne du Client. Il appartient au Client de résilier ces services directement auprès des opérateurs ou prestataires concernés dans les conditions contractuelles souscrites.
Le Client pourra souscrire dans la limite d'une Ligne par souscription. Il appartient au Client de veiller à la conservation en bon état des canalisations, gaines et passages des câbles suivis à l'intérieur de la propriété desservie et mis à la disposition de l'OBL ou de l'Opérateur pour la fourniture du Service. Le Client doit veiller également, à la conservation en bon état du ou des câble(s) de raccordement à l'intérieur de la propriété desservie.
Le Client doit ainsi prendre en charge les frais d'entretien et de réparation des installations précitées ainsi que ceux ou des câble(s) de raccordement en cas de détérioration de ceux-ci. Toute dépose ou modification du ou des câbles de raccordement dans la propriété desservie jusqu'au point de terminaison doit être faite avec l'assistance de l'OBL ou de l'Opérateur.
Si le Client ne possède pas déjà de ligne titulaire d'un abonnement téléphonique auprès de l'OBL, SFR prend en charge directement toutes les démarches auprès de l'OBL pour ouvrir la Ligne. Dans ce cas, des frais d'ouverture seront facturés au Client par l'Opérateur, dont le montant est disponible dans la Documentation Commerciale.
4.3 En cas d'inscription à distance, le Client dispose, conformément aux dispositions de l'article L.121-21 du Code de la consommation, d'un délai de quatorze jours francs à compter de la réception des Matériels pour exercer son droit de rétractation. Pour se rétracter, le Client doit, avant l'expiration du délai de 14 jours, adresser à l'Opérateur le formulaire de rétractation mis à sa disposition (ou tout autre courrier exprimant sa volonté de se rétracter) accompagné le cas échéant, des Matériels complets (accessoires inclus), en parfait état et dans leur emballage d'origine, ou saisir sa demande de rétractation sur l'outil en ligne disponible sur sfr.fr.
Dans l'hypothèse où le Client souhaiterait utiliser le Service dès avant l'expiration du délai précité, l'Opérateur doit recueillir sa demande expresse sur papier ou sur support durable, et ce, conformément aux dispositions prévues par l'article L.121-21-5 du Code de la consommation. Aucune somme ne sera due par le Client à défaut de demande expresse de sa part.
Dans l'hypothèse où le Client qui a utilisé le Service, à sa demande expresse, souhaite néanmoins exercer son droit de rétractation avant le délai de quatorze jours, il pourra se voir facturé par l'Opérateur un montant proportionnel correspondant au service fourni jusqu'à la communication de sa décision de se rétracter.
Le Client obtiendra le remboursement des redevances éventuellement déjà payées au plus tard dans les quatorze (14) jours suivants la date de réception par l'Opérateur du courrier de rétractation conformément à l'article L. 121-21-4 du Code de la consommation.
Les frais de renvois des Matériels sont à la charge du Client.

5. ACCES AU SERVICE

L'Opérateur se réserve le droit 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 par tout moyen au minimum 24 heures avant qu'elles n'interviennent sauf lorsqu'elles auront un caractère d'urgence.
L'Opérateur se réserve la possibilité de restreindre l'accès au Service notamment vers des satellites, des serveurs vocaux de type audiotel avec un numéro d'accès géographique ou mobile et vers des serveurs Internet avec un numéro d'accès géographique.
Le Client est seul responsable de l'installation, de l'exploitation et de la maintenance de ses équipements téléphoniques nécessaires pour accéder au Service. Ces équipements devront être agréés et conformes au Code des Postes et des Communications Electroniques.
En aucun cas l'Opérateur ne sera tenu responsable si le Service s'avère incompatible ou présente des dysfonctionnements avec certains équipements du Client.

6. UTILISATION DU SERVICE

6.1 Le Client est tenu de prévenir l'Opérateur, immédiatement par tous moyens, puis de confirmer par lettre, dans un délai d'une semaine, de tout changement de Site ou d'opérateur. Au cas où ces modifications rendraient la fourniture du Service impossible, l'Opérateur en informera le Client et le Contrat de Service sera résilié dans les conditions de l'article 11 ci-après. L'Opérateur ne pourra en aucun cas être tenu responsable des conséquences d'une modification d'un élément ci-dessus.
6.2 Le Client s'engage expressément à ne pas utiliser le Service à des fins ou de manière anormale, inappropriée, frauduleuse, illégale et, en générale contraire à une disposition du Contrat de Service.
Le Client s'engage expressément à ne pas utiliser le forfait illimité de manière inappropriée telle que utilisation simultanée du forfait sur une même Ligne, utilisation du forfait sur une ligne groupée ou une ligne RNIS, utilisation ininterrompue du forfait par le biais notamment d'une composition automatique et en continu de numéros sur la Ligne, utilisation du forfait 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 du forfait, en particulier à des fins commerciales, revente du forfait.
Par ailleurs, 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 de l'activité professionnelle.
6.3 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 tout tiers dans le cadre d'opérations de toute nature et notamment commerciales, ces dernières ne concernant exclusivement que le Client et le tiers concerné. De même, l'Opérateur ne pourra en aucun cas être tenu responsable en cas de poursuites judiciaires à l'encontre du Client du fait de l'usage du Service ou de tout autre service accessible via le réseau Internet, sauf en cas de faute de l'Opérateur dans l'exécution du Contrat de Service.
6.4 Avec Ligne Fixe, si le Client souhaite (i) ne pas être mentionné sur les listes d'abonnés ou d'utilisateurs publiées et/ou accessibles par un service de renseignements téléphoniques, (ii) s'opposer à la publication et à la communication de l'adresse complète de son Site, dans la mesure où les données publiées ou communicables permettent de le distinguer de ses homonymes, (iii) s'opposer, s'il y a lieu, à l'indication du sexe ou (iv) s'opposer appel par appel ou de façon permanente (secret permanent), à l'identification de sa ligne par les postes appelés, il devra en faire la demande à l'Opérateur.

7.SERVICE D'ASSISTANCE TECHNIQUE ET COMMERCIALE

L'Opérateur met à la disposition du Client un service d'assistance technique et commerciale accessible par téléphone ou par courrier postal ou électronique et dont les coordonnées sont les suivantes.

- Numéro de téléphone : 1023, tarif d'un appel local depuis une ligne fixe en France métropolitaine.
- Adresse postale : Service Client SFR – box et Ligne Fixe – TSA 30144 – 94098 CRETEIL CEDEX.
- Adresse électronique : www.sfr.pro rubrique assistance.

Le service d'assistance technique et commerciale pourra correspondre avec le Client par téléphone ou par courrier postal ou électronique.
Toute réclamation écrite relative au Service doit être adressée au service d'assistance technique et commerciale de l'Opérateur à l'adresse postale indiquée ci-dessus. 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. 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. 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, le service d'assistance technique et commerciale 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 indiquera au Client le délai de traitement de sa demande. Ce délai de traitement ne pourra être supérieur à un 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 le service d'assistance technique et commerciale, 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 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 : Service Client SFR – box et Ligne Fixe – Service Consommateur - TSA 30144 – 94098 CRETEIL 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.

8. CONDITIONS FINANCIERES

8.1 Les tarifs du Service, de l'abonnement et des communications, des forfaits et options tarifaires sont définis dans la Documentation Commerciale.

Pour le Client ayant choisi un forfait et/ou une option tarifaire, les appels passés au-delà de la durée et de la plage horaire et en dehors de la destination du forfait et/ou de l'option tarifaire choisis seront facturées par l'Opérateur en dehors du forfait et/ou de l'option tarifaire aux tarifs de l'Opérateur vigueur. Le décompte des appels passés dans le forfait s'effectue à la seconde dès la première seconde. Les minutes du forfait non consommées durant un bimestre de facturation ne sont pas reportées sur le bimestre suivant, ni remboursées. Tout changement de forfait et/ou d'option tarifaire au delà de trois fois/an, tel que mentionné à l'article 3.3 ci-dessus, sera facturé au Client au tarif d'une mensualité de la dernière option de forfait et/ou option tarifaire en cours au moment de la demande de changement.

8.2 Les sommes dues par le Client à l'Opérateur au titre du Contrat de Service, font l'objet de factures adressées bimestriellement aux Clients ADSL/VDSL recevant une facture papier ou payant par TIP/Chèque, et de factures adressées mensuellement dans les autres cas (dont les Clients fibre optique). :

- 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 une option de téléphone illimité ou passés au-delà de la plage horaire et en dehors de la destination de l'option 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 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) peut être envoyée au Client s'il en fait la demande écrite.

Un duplicata de facture pourra être délivré au Client sur demande, au tarif indiqué sur la Documentation Commerciale. Les factures sont payables dans un délai de huit jours à compter de la date de facture.

Le Client est tenu de prévenir l'Opérateur, immédiatement par tous moyens puis de confirmer par lettre, dans un délai d'une semaine, de tout changement de coordonnées bancaires.

8.3 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 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…).

8.4 Le Client disposera d'un accès au Service avec une limitation d'encours, par période de facturation, d'un montant défini ci-dessous :

- En cas de vente à distance, le montant de l'encours sera de trente (30) euros et passera à cent cinquante (150) euros après réception des documents d'inscription dûment remplis et signés par le Client.
- Pour les autres modes d'inscription, le montant de l'encours sera, dès l'origine, de cent cinquante (150 euros).

Entreront dans le décompte de l'encours du Client les forfaits et consommations non encore facturés et/ou correspondant aux factures non encore échues et/ou correspondant aux factures échues et impayées y compris les factures contestées.

Les limites ci-dessus pourront être révisées à la hausse ou à la baisse par l'Opérateur après étude du dossier du Client. En tout état de cause, il appartient au Client de s'informer auprès du service d'assistance technique et commerciale de l'Opérateur de son niveau d'encours.

8.5 En cas d'incident ou de retard de paiement ou bien de dépassement de la limitation d'encours visée ci-dessus, l'Opérateur se réserve le droit, sans préjudice des autres recours dont elle dispose, de demander au Client une avance sur consommation d'un montant défini par l'Opérateur. Les sommes ainsi versées ne porteront pas intérêt. Les sommes dues par le Client au titre de chaque facture seront déduites des sommes versées au titre de l'avance sur consommation jusqu'à compensation totale. Le Client procédera au versement d'une nouvelle avance sur compensation dès lors que le montant de l'avance en cours est inférieur à la dernière facture émise. Au cas où le Client n'aurait pas versé ou reconstitué l'avance sur consommation à la date indiquée par l'Opérateur, la fourniture du Service sera suspendue jusqu'aux dits versement ou reconstitution. Au terme du Contrat l'avance sera remboursée au Client dans les conditions prévues à l'article 12.3.

9.EVOLUTIONS

Le Client reconnaît que des évolutions techniques ou des mises à jour susceptibles d'améliorer la qualité du Service peuvent être nécessaires. 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 tarifs 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 jours suivant l'information des évolutions ou mises à jour, résilier le Contrat de Service dans les conditions de l'article 11. L'Opérateur se réserve la possibilité d'effectuer des modifications ou mises à jour automatiques de ses équipements et logiciels. Les modifications ou mises à jours pourront entraîner une indisponibilité momentanée du Service.

Par ailleurs, l'Opérateur pourra être amené à modifier les conditions contractuelles de fourniture du Service. Elle informera le Client par écrit au moins un mois avant l'entrée en vigueur d'une modification entraînant une hausse des tarifs 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 mois maximum après l'entrée en vigueur de ladite modification résilier le Contrat de Service sans droit à dédommagement. Les clients en prélèvement bancaire seront informés par Email ou par facture papier avec un préavis minimum de deux(2) jours du montant de leur facture, de sa date d'échéance et de sa disponibilité sur leur espace client.

Conformément à la législation sur l'harmonisation des prélèvements européens, SFR met en œuvre le prélèvement SEPA. Les clients, optant pour le prélèvement bancaire à compter de cette mise en œuvre, devront impérativement adresser à SFR un mandat SEPA valide en complément de leurs coordonnées bancaires.

Faute de retour d'un mandat SEPA valide dans les trois (3) mois qui suivent la mise en place de ce prélèvement bancaire, l'abonné est informé que son mode de paiement sera automatiquement modifié au profit de tout autre moyen de paiement (chèque, Titre Interbancaire de Paiement (TIP), virement, Carte de paiement, …) ; ce qui impliquera un retour à la facture papier pour le cas où l'abonné était en facture dématérialisée.

10. RESPONSABILITE DE L'OPÉRATEUR

La responsabilité de l'Opérateur est limitée à la seule fourniture du Service dans les conditions des présentes Conditions d'Inscription. L'Opérateur 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 de l'article 5 ;
- force majeure, notamment faits indépendants de sa volonté, interruption du Service résultant de la défaillance du réseau de l'OBL.

Pour les Clients professionnels, la responsabilité de l'Opérateur est limitée aux dommages matériels directs à l'exclusion de tous dommages indirects et/ou immatériels et, en particulier, préjudice lié à l'activité ou a la mission du Client, de toute perte de chiffre d'affaires, de bénéfice, de profit, d'exploitation, de clientèle, préjudice commercial, économique et autre perte de revenus, action d'un tiers, trouble commercial quelconque, atteinte à la réputation, la renommée ou l'image de marque, subis par le Client. Nonobstant toute autre stipulation du Contrat de Service, la responsabilité totale cumulée de l'Opérateur, au titre du Contrat de Service, ne pourra pas excéder, par Contrat de Service, le montant des trois (3) derniers mois facturés et encaissés, dans la limite de 1000 euros.

11. ENTREE EN VIGUEUR – 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 7 au 1023 (tarif d'un appel local depuis une ligne fixe en France métropolitaine).

La demande de résiliation sera effectuée par lettre recommandée avec avis 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 l'adresse suivante : Service Client SFR – box Pro et Ligne Fixe – Résiliation - TSA 30144 - 94098 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 à dix jours dans la limite maximum de six (6) mois à compter de la date de la demande.

Pour toute information relative à la résiliation, le Client pourra dans tous les cas contacter le service d'assistance technique et commerciale visé à l'article 7 au 1023, tarif d'un appel local depuis une ligne fixe en France métropolitaine.

Pour le Client ayant souscrit aux forfaits illimités en présélection, l'Opérateur se réserve la possibilité, à l'issue d'une période d'un an à compter de la date d'activation des forfaits illimités, de mettre un terme auxdits forfaits et de facturer les communications conformément aux tarifs publics et aux Conditions d'Inscription de l'Opérateur en vigueur. L'Opérateur en informera préalablement le Client, avec un préavis de trente (30) jours permettant au Client de résilier le Contrat de Service.

12. 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.

12.1 Résiliation ou suspension par l'Opérateur

L'Opérateur pourra restreindre ou suspendre le Service conformément à l'article 5 ainsi qu'en cas (i) d'utilisation des forfaits illimités de manière inappropriée visée à l'article 6.2, (ii) ou d'absence de régularisation d'un dossier incomplet (iii) ou d'absence de versement de l'avance sur consommation visée à l'article 8 ou (iv) de dépassement de l'encours visé à l'article 8 ou (v) d'incident ou (vi) retard de paiement non régularisé par le Client quinze jours après l'envoi, par l'Opérateur, d'une mise en demeure à cet effet.

L'Opérateur pourra avec un préavis de dix (10) jours suspendre par lettre simple 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, d'une disposition de l'article 6, une telle violation pouvant être constatée par l'Opérateur ou être portée à sa connaissance par un tiers.

L'Opérateur pourra résilier le Contrat de Service lorsqu'une cause de suspension n'aura pas disparu dans un délai de dix jours suivant la suspension du Service.

La suspension aura pour conséquence l'impossibilité pour le Client de passer et/ou de recevoir des appels.

12.2 Résiliation par le Client

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 7 au 1023 (tarif d'un appel local depuis une ligne fixe en France métropolitaine).

12.2.1 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 jours après réception par l'Opérateur d'une lettre recommandée avec accusé de réception, au moyen d'une Lettre de résiliation.

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 adressée par le Client.

12.2.2 Toutefois, le Client pourra résilier le Contrat de Service sans frais de résiliation et sans préavis prévus à l'article 11 dans les seuls 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 ;
- lorsque l'indisponibilité intervient à la suite de la souscription à un nouveau service 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 ;
- en cas de survenance d'un événement imprévisible l'empêchant de poursuivre l'exécution du Contrat de Service. Peuvent notamment être considérés comme tels les motifs légitimes suivants, sous réserve de pouvoir en justifier :
  - chômage (suite à la rupture d'un contrat à durée indéterminée), faillite personnelle, redressement judiciaire ou liquidation judiciaire du Client,
  - difficultés financières du Client ayant donné suite à notification de recevabilité en Commission de Surendettement des Particuliers,
  - décès du Client,
  - hospitalisation et/ou arrêt maladie de plus de 3 (trois) mois affectant le Client,
  - incarcération du Client,
  - déménagement du Client hors du territoire français métropolitain ou dans une zone où le Service est totalement inaccessible,
  - cas de force majeure au sens de la jurisprudence de la Cour de Cassation, affectant le Client.

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 la connexion effective de la ligne du Client au réseau.

Si l'opération décrite 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 :** ccette 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 7, 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 résiliation de la présélection, prévu à l'article 12.3

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 de résiliation conformément à l'article 11

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 mois qui, en tout état de cause, ne peut excéder deux 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 qu'après examen de sa situation par l'Opérateur. La résiliation ne pourra intervenir qu'à la demande exprès du Client dans le respect des modalités de résiliation prévues aux Contrat. 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.

La résiliation par le Client entraînera la résiliation de la Ligne. Si le Client n'a pas au préalable souscrit un abonnement téléphonique auprès d'un autre opérateur, cette résiliation entrainera la perte du numéro de téléphone associé à cet abonnement.

12.3 Conséquences du terme d'un Contrat de Service.

Le terme d'un Contrat de Service entraîne l'exigibilité immédiate de toutes les sommes dues par le Client. En cas d'utilisation inappropriée d'un forfait illimité, l'Opérateur se réserve le droit de facturer au Client l'ensemble des appels émis dans le cadre du forfait illimité depuis la date d'activation du forfait aux tarifs publics de l'Opérateur en vigueur.

Conformément à l'article L .121-84-1 §1 du Code de la consommation, le remboursement des sommes versées d'avance par le Client au titre de l'article 8.5, pourra intervenir au plus tard dans un délai de dix (10) jours à compter du paiement complet par le Client de la totalité des sommes portées sur la dernière facture, et ce, le cas échant 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. La dernière facture sera adressée au Client à son prochain cycle de facturation après la résiliation effective.

A défaut de remboursement dans les délais prévus ci-dessus, les sommes dues ne pourront être majorées que dans les seules conditions de l'article L. 121-84-1 du Code de la consommation.

13. 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 donnant les détails de l'événement ouvrant droit à compensation.

13.1 Délai de mise en service

Le délai de mise en service du Service par l'Opérateur visé à l'article 12.2.2 a est compris entre 1 et 6 semaines à compter de la date de réception par l'Opérateur des éléments nécessaires à l'inscription du Client, selon les modalités définies à l'article 4.

En cas de dépassement du délai de 6 semaines imputable à l'Opérateur, l'Opérateur versera un montant forfaitaire de 10€TTC sous forme d'avoir 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 10 ;
- du fait du Client et, en particulier, du non respect des pré requis définis dans la Documentation Commerciale ou de l'installation non conforme des équipements visée à l'article 5 ;
- d'une interruption prévue à l'article 5.

13.2. 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 48 heures maximum.

A défaut, l'Opérateur remboursera au Client les sommes qu'il a payées le mois précédent l'incident, dans la limite de 15€ TTC, 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 10 ;
- du fait du Client et, en particulier, du non respect des pré requis définis dans la Documentation Commerciale ou de l'installation non conforme des équipements visée à l'article 5 ;
- d'une interruption prévue à l'article 5 ;
- d'un raccordement de la ligne téléphonique du Client sur le réseau d'un opérateur tiers sans autorisation du Client.

14. DONNEES PERSONNELLES

14.1 Collecte et traitement

SFR prend les mesures propres à assurer la protection et la confidentialité des informations nominatives qu'elle détient ou qu'elle traite dans le respect des dispositions de la loi n° 78-17 du 6 Janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, et modifiée par la loi n° 2004-801 du 6 août 2004.

Les informations recueillies dans le cadre de la souscription des Services ainsi que celles recueillies lors du traitement de l'utilisation des Services par l'Abonné font l'objet d'un traitement informatique. Elles sont utilisées par SFR pour la gestion du compte de l'Abonné et son information sur les services souscrits ainsi que pour adapter ses offres et services aux besoins de l'Abonné.

SFR pourra utiliser ces informations en cas de prospection directe réalisée par SMS, MMS, E-mail ou automate d'appel après le consentement préalable de l'Abonné. L'Abonné aura la possibilité de s'y opposer de manière simple, expresse, et sans frais. Toutefois SFR pourra utiliser directement ces informations lors d'actes de prospection relatifs à des produits ou services analogues ou en cas de prospection réalisée par téléphone ou par courrier postal.

Dans le cadre d'opération marketing et commerciales conjointes ou non, par SMS, MMS, E-mail ou automate d'appels, SFR se réserve le droit d'exploiter et communiquer ces informations à des tiers ou à ses partenaires, après consentement préalable de l'Abonné. SFR se réserve également le droit d'utiliser ces informations dans le cadre d'opération marketing et commerciales de partenaires ou de tiers par courrier postal ou par téléphone. Dans le cadre des traitements précités, SFR pourra recourir à des prestataires agissant pour son compte et sous sa responsabilité. Si ces prestataires sont situés en dehors de l'Union européenne, ils auront alors, dans les cas prévus par la Décision de la Commission européenne 2002/16/CE du 27 décembre 2001, préalablement signé les «clauses contractuelles types». Le recours à ces prestataires est nécessaire à la bonne exécution du contrat passé entre SFR et l'Abonné. La liste des pays de ces prestataires sera tenue à jour par SFR et mise à disposition de ses Abonnés.

A tout moment, les Abonnés peuvent exercer leur droit individuel d'accès, de rectification, d'information complémentaire et, le cas échéant, d'opposition sur le traitement des données à caractère personnel le concernant, auprès de SFR en envoyant un courrier postal à :

Service Client SFR – box et Ligne Fixe – Données personnelles-TSA 30144 – 94098 CRETEIL CEDEX

L'abonné devra fournir à SFR ses nom, prénom, numéro d'appel ainsi qu'une copie de sa carte d'identité. Il devra préciser en outre l'adresse à laquelle il souhaite recevoir la réponse de SFR.

L'Abonné est informé que sa conversation avec le Service Client est susceptible d'être enregistrée par SFR et d'être étudiée afin d'améliorer la qualité du service rendu et/ou à des fins de preuve du recueil de l'accord du client sur une offre ou un service.

14.2 Annuaires universel

Dans le cadre de la mise en place de l'annuaire universel, l'Abonné peut, s'il le désire, s'inscrire sur les listes des clients destinées à être éditées dans les annuaires papier ou pouvant être consultées depuis Internet, ou encore être communiquées au travers de services de renseignements.

Les différentes possibilités de choix offertes aux clients dans le cadre de cet annuaire universel, telles qu'elles ont été précisées par les textes législatifs, sont les suivantes :

- Liste Rouge
- Parution Annuaires sans Recherche Inversée
- Parution Annuaires sans prospection
- Parution Annuaires sans restriction
- Parution Annuaires sans prénom complet
- Parution Annuaires sans adresse complète

Les options complémentaires suivantes peuvent également être souscrites auprès du Service Client de SFR :

- Parution coordonnées utilisateur
- Parution activité professionnelle

L'abonné peut à tout moment modifier, auprès du Service Client SFR, le choix de parution de ses coordonnées dans les annuaires et services de renseignements en envoyant un courrier postal à :

Service Client SFR – box et Ligne Fixe – Données personnelles-TSA 30144 – 94098 CRETEIL CEDEX

• **Services géolocalisés**

Dans le cadre des services géolocalisés qui sont proposés au travers de son réseau, SFR peut être amenée à communiquer à un prestataire ou à un partenaire les données de localisation géographique du client qui souhaite bénéficier de ces services et qui aura consenti préalablement à être localisé. La communication de ces données est strictement encadrée.

15. COOPERATION AVEC LES AUTORITES PUBLIQUES

La responsabilité de l'Opérateur ne saurait être engagée en cas de communication d'éléments en sa possession sur toute demande faite, par réquisition judiciaire, par les autorités judiciaires, policières ou administratives.

16 - 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, sauf accord de SFR, 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.

17. CONVENTION DE PREUVE

Le Client reconnaît, dans ses rapports avec l'Opérateur, la validité et la force probante des télécopies et des courriers électroniques échangés entre eux dans le cadre du Contrat de Service. De même, les tickets d'appels, récapitulant les appels émis par le Client et servant de base à la facturation ainsi que leurs reproductions sur microfiches, disques optiques ou magnétiques, bandes magnétiques, conservés par l'Opérateur, sont opposables au Client en tant qu'éléments de preuve.

18. LOI APPLICABLE – ATTRIBUTION DE JURIDICTION

Les Contrats de Service sont régis par la loi française.

Pour les Clients professionnels, tout différend né à l'occasion de l'interprétation, la conclusion, l'exécution du Contrat de Service est

soumis au Tribunal de Commerce de Paris

SOCIETE FRANCAISE DU RADIOTELEPHONE - SFR
Société Anonyme au capital de 3.423.265.598,40 €
Siège social :
42 avenue de Friedland, 75008 Paris 343 059 564 RCS Paris

CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION DU **PACK SFR CONNECTÉ PARTOUT**

INFORMATIONS «ESSENTIELLES»

Vous vous apprêtez à choisir SFR, opérateur de télécommunications, et nous vous remercions de votre confiance. Afin de faciliter la lecture de nos conditions générales d'utilisation, vous trouverez ci-dessous un récapitulatif des points essentiels. **Ce document ne se substitue pas aux Conditions Générales d'Utilisation que nous vous invitons à lire attentivement et à conserver.**

LES SERVICES PROPOSÉS PAR L'OPÉRATEUR SFR

Vous accédez au réseau GSM/GPRS/3G/3G+ de SFR pour utiliser le Pack SFR Connecté Partout proposé par SFR sur le réseau GSM/GPRS/3G/3G+ qu'elle exploite.

PRÉSENTATION DU PACK SFR CONNECTÉ PARTOUT

Le Pack SFR Connecté Partout permet un accès à Internet en mobilité sur sur des équipements compatibles WiFi, grâce au Web Trotter et la Carte SIM SFR incluses dans le pack acquis.

INFORMATION SUR LES TARIFS

La présente brochure vous a été remise lors de l'achat du Pack SFR Connecté Partout afin de pouvoir consulter le tarif et les conditions de ce service. Ces informations sont disponibles sur le site Web www.sfr.fr.

SERVICE CLIENT

Le Service Client est accessible par le média de votre choix dont vous trouverez les coordonnées en dernière page de ce document. Si vous estimez que le Service Client ne vous a pas donné entière satisfaction, vous pouvez écrire au Service Consommateurs de SFR.

PERTE ET VOL

En cas de perte ou de vol de votre carte SIM (cf. art 3.2), vous devez avertir immédiatement le Service Client de SFR pour faire suspendre votre ligne. Vous devez le confirmer par courrier recommandé avec AR accompagné, en cas de vol, d'une copie du dépôt de plainte déposé auprès des autorités compétentes.

RÉCLAMATIONS

En cas de réclamation, vous pouvez contacter votre Service Client par téléphone ou par courrier. Si vous estimez que le Service Client ne vous a pas donné entière satisfaction, vous pouvez écrire au Service Consommateurs de SFR. Si un désaccord subsiste, vous pourrez alors saisir le Médiateur des Communications Electroniques (cf. art 12).

CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION DU **PACK SFR CONNECTÉ PARTOUT**

AU 23/09/2014

SOCIETE FRANCAISE DU RADIOTELEPHONE SFR

Société Anonyme au capital de 3.423.265.598,40 €
Siège social : 42 avenue de Friedland, 75008 Paris 343 059 564 RCS Paris

ART. 1 - OBJET

Les présentes conditions générales d'utilisation définissent les conditions dans lesquelles SFR propose son Pack SFR Connecté Partout sur son réseau GSM/GPRS/3G/3G+ qu'elle exploite au titre de l'autorisation consentie le 25 mars 1991, telle que modifiée par ses avenants successifs.

1.1 : Le service est réservé aux clients box de SFR et fibre de SFR, neufbox, neufbox Evolution et Fibre Evolution et leur permet d'accéder, dans la zone de couverture du réseau GSM/GPRS/3G/3G+ exploité par SFR, au réseau Internet via les équipements suivants :
- un ordinateur portable,
- une tablette compatible
- une console de jeux compatible

susceptibles de se connecter en WiFi au Web Trotter inclus dans le Pack.
Pour pouvoir utiliser le Web Trotter et accéder au réseau Internet, l'utilisateur doit insérer à l'intérieur de ladite le Web Trotter la Carte SIM SFR qui est comprise dans le pack.
Lors de la première connexion de l'Equipement data, l'utilisateur doit suivre les instructions de configuration qui apparaissent, le cas échéant, à l'écran. L'installation lui permettra d'accéder au réseau GSM/GPRS/3G/3G+ de SFR dont les Conditions Particulières figurent en annexe des présentes.

1.2 : A ce service s'ajoutent des services complémentaires qui sont automatiquement accessibles à l'utilisateur, et des services optionnels qui nécessitent la souscription d'options spécifiques. Ces services complémentaires et/ou optionnels regroupent des options telles que notamment présentation du numéro lors de la réception d'un SMS. La liste de ces Services est disponible en se connectant à l'adresse suivante : « http://adsl.sfr.fr/tarifs-conditions-neufbox/forfaits-et-options».

ART. 2 - MODALITÉS D'ACCÈS AUX SERVICES

2.1 : Achat principal

L'achat s'effectue auprès des distributeurs, partenaires ou revendeurs SFR. Ce Pack sera alors adressé par voie postale aux clients éligibles en ayant fait l'acquisition. Il leur sera en tout état de cause facturé sur leur facture ADSL/VDSL ou fibre. Ce pack est réservé aux seuls clients box de SFR et fibre de SFR, neufbox, neufbox Evolution et Fibre Evolution.

2.2 : Rechargement

Lors de l'achat de ce pack, l'utilisateur dispose d'un crédit de 3Go. Ce crédit est valable 12 mois à compter de la date d'achat du Pack et exclusivement en France métropolitaine, dans la limite des zones couvertes par les réseaux GSM/GPRS/3G/3G+ de SFR. L'usage des équipements connectés est décompté du crédit rechargé. Une fois ce crédit épuisé, l'utilisateur pourra le recharger dans les conditions définies ci-dessous L'achat de recharges s'effectue, soit via le Web sur le site http://moncompte.sfr.fr. , soit par téléphone au 0811900952, soit sur facture (pour les abonnés mobiles SFR), soit via les coupons de rechargement. Lorsque l'achat des recharges est effectué à distance, l'acheteur dispose d'un délai de 14 jours à compter de la réception des recharges pour se rétracter.
Dans l'hypothèse où le Client souhaiterait utiliser le Service dès avant l'expiration du délai précité, SFR doit recueillir sa demande expresse sur papier ou sur support durable, et ce, conformément aux dispositions prévues par l'article L.121-21-5 du Code de la consommation. Aucune somme ne sera due par le Client à défaut de demande expresse de sa part.
Dans l'hypothèse où le Client qui a utilisé le Service, à sa demande expresse, souhaite néanmoins exercer son droit de rétractation avant le délai de quatorze jours, il pourra se voir facturé par SFR un montant proportionnel correspondant au service fourni jusqu'à la communication de sa décision de se rétracter.
Le Client obtiendra le remboursement des redevances éventuellement déjà payées au plus tard dans les quatorze (14) jours suivants la date de réception par SFR du courrier de rétractation conformément à l'article L. 121-21-4 du Code de la consommation.
Les frais de renvois des recharges sont à la charge du Client.
Le rechargement par carte bancaire est plafonné à un montant maximum par mois, par numéro d'appel SFR et/ou par carte bancaire. Ce plafond est indiqué dans les conditions relatives au rechargement par carte bancaire. La durée d'utilisation d'une nouvelle recharge ne s'ajoute pas à celle de la recharge précédente.
Lorsque le paiement s'effectue par carte bancaire, en cas de contestations répétées des ordres de payer, SFR se réserve le droit de suspendre l'accès au service.

2.3 : Numéro de ligne

Lors de l'achat de ce pack, SFR attribue à l'utilisateur un numéro de ligne. Si, dans certains cas exceptionnels liés à des erreurs matérielles dans l'attribution de numéro, SFR est contrainte de modifier le numéro de ligne de l'utilisateur, SFR en informe l'utilisateur au plus tard un mois avant la mise en oeuvre de la modification.

ART. 3 - CARTE SIM

3.1 : Dans le cas d'une utilisation du Pack SFR Connecté Partout, SFR remet à l'utilisateur une carte SIM, à laquelle est associé le numéro de ligne attribué par SFR et qui permet l'accès aux Services de SFR. La carte SIM reste la propriété exclusive, incessible et insaisissable de SFR qui peut la remplacer soit à son initiative, pour permettre à l'utilisateur de bénéficier d'améliorations techniques ou en cas de défaillance constatée de la carte, soit à la demande de l'utilisateur. SFR pourra également mettre à jour certaines données de la carte SIM afin de permettre à l'utilisateur de bénéficier d'améliorations techniques. L'utilisateur est seul responsable de l'utilisation et de la conservation de la carte SIM dont il s'interdit toute duplication. La carte SIM ne peut pas être utilisée pour proposer une offre commerciale à un tiers.
Plus généralement, l'utilisateur s'interdit toute utilisation commerciale de l'accès au réseau SFR qui est mis à sa disposition, notamment en permettant à des tiers d'accéder au réseau de SFR moyennant une contrepartie notamment financière. La carte SIM ne peut être utilisée, par l'utilisateur, par un exploitant de réseau de télécommunication ou par un fournisseur de services de télécommunication, aux fins de modifier l'acheminement d'un service de télécommunication sur un réseau public de télécommunication.

Notamment, elle ne peut pas être utilisée dans le cadre de boîtiers radio ni en émission, ni en réception.

Tout usage frauduleux de la carte SIM, ou contraire aux présentes conditions, engage la responsabilité personnelle de l'utilisateur. La responsabilité de SFR ne peut pas être engagée en cas d'utilisation des Services SFR consécutive à une divulgation, une désactivation, une perte ou un vol du code d'accès confidentiel associé à chaque carte SIM, et plus généralement, d'utilisation dudit Service par une personne non autorisée, non consécutive à une faute de SFR. La composition de trois codes d'initialisation (code PIN) successifs erronés entraîne la neutralisation de la carte SIM. Cette dernière peut être réinitialisée sur simple demande de l'utilisateur après vérification de ses coordonnées.

3.2 : En cas de perte ou de vol de sa carte SIM, l'utilisateur en informe immédiatement SFR par téléphone, afin que sa ligne soit mise hors service dès réception de l'appel. Il doit confirmer le vol ou la perte par lettre recommandée avec accusé de réception accompagnée, en cas de vol, d'une copie du dépôt de la plainte déposée auprès du commissariat ou des autorités compétentes. SFR ne saurait être tenue responsable des conséquences d'une déclaration de vol ou de perte, faite par téléphone, télécopie, télégramme, ou tout autre moyen similaire, qui n'émanerait pas de l'utilisateur. La ligne est remise en service sur simple demande de l'utilisateur, après vérification de ses coordonnées.

3.3 : En cas d'utilisation d'un équipement data déclaré volé, SFR se réserve le droit de procéder au blocage dudit équipement.

ART. 4 - TARIFS DES SERVICES / MODALITÉS DE RÉGLEMENT

4.1 : Tarifs

Les tarifs des Services ainsi que leurs modalités d'application, notamment celles concernant le décompte des connexions Internet (ci-après dénommés les Tarifs), figurent dans la documentation établie et mise à jour par SFR à l'intention de ses clients. Cette documentation est disponible sur le site Web www.sfr.fr.

4.2 : Modalités de règlements

Le Pack SFR Connecté Partout peut faire l'objet de rechargements. Ces achats de recharges, dont la composition et la période de validité sont indiquées sur le site sfr.fr, se font sur le site web de SFR http://moncompte.sfr.fr, soit par téléphone (SVI) au numéro indiqué dans la brochure remise lors de l'achat, soit sur facture (pour les abonnés mobiles SFR), soit via les coupons de rechargement. Le paiement s'effectue par carte bancaire, après communication du numéro de la carte bancaire et de sa date d'expiration, ou sur facture (pour les abonnés). Le rechargement par carte bancaire est plafonné à un montant maximum par mois, par numéro d'appel et/ou par carte bancaire. Ce plafond est indiqué dans la brochure des tarifs. La durée d'utilisation du crédit de consommation d'un nouveau rechargement ne s'ajoute pas à celle du rechargement précédent. Lorsque le paiement s'effectue par carte bancaire, en cas de contestations répétées des ordres de payer, SFR se réserve le droit de suspendre l'accès aux services. Cette documentation est disponible sur le site Web www.sfr.fr.

ART. 5 - ENGAGEMENTS DE SFR

5.1 : Conformément aux termes de l'Arrêté du 25 mars 1991, et à ses avenants, SFR s'engage à tout mettre en œuvre pour assurer la permanence, la continuité et la qualité du service de radiotéléphonie publique dans la zone de couverture de ce service. En cas d'interruption des Services dans la zone de couverture d'une durée consécutive de plus de 48 heures et consécutive à une faute imputable à SFR, l'utilisateur a droit à 30Mo à titre de réparation forfaitaire du préjudice subi au titre de l'interruption, sur demande écrite adressée à SFR, sauf dans les cas visés ci-après.

5.2 : Qualité de service

Disponibilité du réseau SFR et Rétablissement de Service : En application des dispositions visées à l'article L.121-83 du Code de la Consommation, SFR s'engage, à l'égard de chacun de ses clients, à assurer, en zone couverte, une disponibilité de l'accès à son réseau à hauteur de 90% chaque mois calendaire. La disponibilité de l'accès au réseau SFR s'entend de la possibilité matérielle de se connecter à Internet avec son équipement data dans les conditions suivantes : l'utilisateur se situe dans une zone habituellement couverte, il dispose d'un équipement compatible, allumé et en parfait état de fonctionnement. Dans l'hypothèse d'une non-disponibilité du réseau SFR excédant 10% sur un mois calendaire, SFR s'engage à attribuer à chaque utilisateur ayant été affecté par cette non-disponibilité les compensations ci-après définies.

La non-disponibilité de l'accès au réseau SFR se traduit par l'absence d'indice de réception du réseau SFR sur l'équipement data, alors même que l'utilisateur se situe dans une zone couverte, et qu'il dispose d'un équipement compatible, allumé et en parfait état de fonctionnement. Cette non-disponibilité du réseau, qui fait suite à un dysfonctionnement des équipements composant le réseau SFR, entraîne pour l'utilisateur l'impossibilité matérielle de se connecter. S'il est établi que la durée de non-disponibilité de l'accès au réseau SFR a, soit excédé en durée cumulée 10% durant un mois calendaire, soit excédé 48 heures consécutives et que l'utilisateur, compte-tenu de sa localisation géographique et des moments (date heure) auxquels il a souhaité avoir accès au réseau SFR a effectivement du supporter cette indisponibilité, une des compensations suivantes pourra lui être attribuée si sa demande d'indemnisation est

recevable :
- Non-disponibilité excédant 10% mais inférieure ou égale à 11% au titre d'un mois calendaire : attribution de 5 Mo gratuits
- Non-disponibilité excédant 11% mais inférieure ou égale à 12% au titre d'un mois calendaire : attribution de 10 Mo gratuits
- Non-disponibilité excédant 12 % au titre d'un mois calendaire : attribution de 15 Mo gratuits
- Non-disponibilité excédant 48 heures consécutives : attribution de 30 Mo gratuits.

Il est entendu que les indemnisations attribuées au titre de l'indisponibilité du réseau SFR sur un mois calendaire ne peuvent se cumuler.
Pour s'assurer de la qualité, SFR effectue un suivi quotidien de son réseau ainsi que des mesures de disponibilité lui permettant de contrôler si son réseau est effectivement disponible à 90% pour chacun de ses clients chaque mois calendaire. SFR s'engage à rétablir l'accès au Service dans un délai moyen de 48 heures lorsque celui-ci est interrompu, sauf en cas de force majeure.
5.3 : Faisant suite à un accord intervenu le 15 juillet 2003 entre les pouvoirs publics, les associations d'élus, l'ARCEP et les opérateurs de téléphonie mobile métropolitains, certaines zones du territoire métropolitain français (dites «Zones Blanches»), ne bénéficiant jusqu'alors d'aucune couverture GSM , vont être progressivement couvertes soit par les trois opérateurs (solution de mutualisation), soit par l'un d'entre eux, celui-ci acheminant les communications des deux autres opérateurs (solution d'itinérance locale). Les services accessibles depuis ces zones le seront soit à partir du réseau GSM de SFR, soit à partir du réseau GSM d'un des autres opérateurs métropolitains de téléphonie mobile. Lorsque l'utilisateur se situera dans l'une de ces zones, une mention spécifique s'affichant sur l'écran de son Equipement data l'en informera.
Par ailleurs, les services rendus dans les zones couvertes en itinérance locale seront essentiellement limités aux communications voix et aux SMS. Dès lors que les services rendus dans l'une des zones couvertes en itinérance locale le sont par un autre opérateur métropolitain de téléphonie mobile, SFR ne saurait voir sa responsabilité engagée en cas d'interruption, de perturbation ou de dysfonctionnement des services rendus depuis ces zones.

ART. 6 - RESPONSABILITÉ DE SFR

6.1 : La responsabilité de SFR ne peut pas être engagée :
- en cas de mauvaise utilisation par l'utilisateur et/ou ses correspondants des Services,
- en cas de mauvais paramétrage de l'Equipement data,
- en cas d'utilisation non conforme à son usage de la carte SIM et de l'Equipement data,
- en cas de non-respect par l'utilisateur de ses obligations visées à l'article 8 des présentes conditions,
- en cas d'utilisation des Services SFR consécutive à une divulgation, une désactivation, une perte ou un vol du code d'accès confidentiel associé à chaque carte SIM, et plus généralement, d'utilisation dudit Service par une personne non autorisée, non consécutive à une faute de SFR,
- en cas d'interruption des services accessibles sur le réseau Internet,
- en cas de transmission des signaux radioélectriques affectée par les contraintes ou les limites des normes techniques imposées à SFR par les autorités réglementaires ou les groupements normatifs compétents,
- en cas de perturbation ou d'interruption non directement imputable à SFR,
- en cas de perturbation et/ou d'indisponibilité ou partie des services proposés sur les réseaux de radiotéléphonie publique numérique GSM /GPRS fournis et exploités par des Opérateurs Tiers,
- en cas de mauvaise installation et/ou de mauvaise configuration et/ ou de dysfonctionnement de l'Equipement data de l'Utilisateur et/ou de la carte réseau W Lan (IEEE 802.11b),
- en cas d'impossibilité d'accès par Internet au réseau privé virtuel d'une entreprise,
- en cas de force majeure au sens de la jurisprudence de la Cour de Cassation.

6.2 : Obligations spécifiques liées à Internet
6.2.1 : SFR n'est pas responsable des éventuelles conséquences dommageables pour l'utilisateur du fait de l'accès, de la prise de connaissance, ou de l'usage de contenus disponibles sur le réseau Internet.
Elle s'engage toutefois à mettre en œuvre tous les moyens lui permettant de veiller au respect de la législation, notamment dans ses rapports avec ses fournisseurs de services ou de contenus. Compte tenu du secret dont doivent bénéficier les correspondances privées, SFR n'exerce aucun contrôle sur le contenu ou les caractéristiques des données reçues ou transmises par l'utilisateur sur son réseau et/ou sur le réseau Internet. Toutefois, pour assurer la bonne gestion du système d'accès au réseau Internet, SFR se réserve le droit de supprimer tout message ou d'empêcher toute opération de l'utilisateur susceptible de perturber le bon fonctionnement de son réseau ou du réseau Internet ou ne respectant pas les règler de fonctionnement, d'éthique et de déontologie.
Il peut être fait exception à cette règle de confidentialité dans les limites autorisées par la loi, à la demande des autorités publiques et/ou judiciaires.
6.2.2 : SFR assure l'accès aux services souscrits dans les conditions et limites définies aux présentes Conditions. SFR assure un débit minimum qui est celui permettant d'avoir accès aux services dans les conditions normales. Par ailleurs, les débits précisés dans sa documentation, sur son site www.sfr.fr, qui ne sont que des débits théoriques. Elle ne saurait être responsable des modifications des contenus qui lui sont fournis par les éditeurs, les diffuseurs, ou imposés par les dispositions législatives et réglementaires.
6.2.3 : SFR ne saurait être tenue responsable de l'exploitation des données et informations que l'utilisateur aurait introduites sur le réseau Internet. SFR décline toute responsabilité quant aux conséquences d'une utilisation frauduleuse, abusive ou excessive des Services par l'utilisateur, telles que notamment l'encombrement volontaire ou involontaire des serveurs de messagerie de SFR ou des destinataires de mails par du publipostage sauvage (spamming, bulk e.mail, junk e.mail ou mail bombing) ou de son réseau, ou l'envoi de messages attractifs générant nécessairement un nombre imposant de réponses (teasing ou trolling) pouvant ainsi perturber la disponibilité desdits serveurs ou réseau.

ART.7 - PRESENTATION DU NUMERO DU CORRESPONDANT

7.1 : Dans le cas de la réception possible de SMS, SFR propose un service de présentation du numéro du correspondant.
Toutefois, SFR n'est pas tenue d'assurer ce service notamment :
- Lorsque les réseaux d'origine ou de transit de l'appel ne transmettent pas cette information;
- Lorsque l'installation utilisée par l'appelant ne transmet que le numéro d'installation et non le numéro de poste.

7.2 : Lorsque l'utilisateur a souscrit au service de présentation du numéro du correspondant (hors offres pour iPad) et a accès au numéro de ses correspondants qui ont accepté la divulgation de leur numéro, il s'engage à n'utiliser les numéros reçus qu'à des fins privées, à l'exclusion de la constitution de tout fichier.

ART. 8 - OBLIGATIONS DE L'UTILISATEUR

L'utilisateur s'engage à utiliser l'offre conformément à l'usage pour lequel elle a été conçue et pour lequel elle est commercialisée. L'utilisateur est responsable de l'exécution de l'ensemble des obligations souscrites au titre du présent contrat. L'utilisateur s'engage à prévenir SFR de tout changement d'adresse dans un délai maximum d'une semaine. A défaut, il ne pourra s'en prévaloir auprès de SFR, pour quelle que cause que ce soit.
L'utilisateur s'engage à respecter les lois et règlements en vigueur, notamment en matière de Communications Electroniques.
Il s'engage à n'utiliser, conformément aux dispositions du Code des Postes et Communications Electroniques, que des équipements GSM /GPRS /3G/3G+ et leurs accessoires agréés par les autorités compétentes. L'utilisateur respecte les prescriptions données par SFR relatives aux modifications techniques éventuelles à apporter à son Equipement data utilisé lorsqu'elles résultent des contraintes et/ou des normes techniques imposées à SFR par les autorités réglementaires ou les groupements normatifs compétents.
Un code secret indispensable à l'utilisation de certains services SFR qui ne peuvent être effectués sans mise en œuvre de ce code secret, est communiqué par SFR à l'utilisateur. L'utilisateur doit prendre toutes les mesures propres à assurer la sécurité de ses données personnelles et du code secret. Il ne doit pas le communiquer à qui que ce soit. Il ne doit pas notamment l'inscrire sur tout document qu'il a l'habitude de conserver ou transporter avec son téléphone/ son ordinateur portable ou qui pourrait être aisément consulté par un tiers. Il est responsable de la conservation et de la confidentialité de ce code secret ainsi que de tous les actes réalisés au moyen de ce code secret.
8.1 : Mise en garde et obligations liées à l'accès à Internet :
L'utilisateur est expressément informé que les contenus stockés, utilisés, transmis et reçus par lui le sont sous sa seule responsabilité, quel que soit le mode, notamment à l'occasion d'une connexion à Internet. Par conséquent, l'utilisateur assume l'entière responsabilité, tant civile que pénale, attachée à ces opérations.
L'utilisateur est également informé que des données susceptibles d'être protégées par des droits de propriété intellectuelle ou d'enfreindre les dispositions légales en vigueur peuvent être accessibles au travers de ses connexions Internet.
Ainsi, l'utilisateur s'interdit de stocker, télécharger ou envoyer toute donnée prohibée, illicite, illégale, contraire aux bonnes mœurs ou à l'ordre public et portant atteinte ou étant susceptible de porter atteinte aux droits de tiers et notamment aux droits de propriété intellectuelle.
Conformément à la loi n°2099-669 du 12 juin 2009, l'utilisateur a l'obligation de veiller à ce que son accès à Internet ne fait pas l'objet d'une utilisation à des fins de reproduction, de représentation, de mise à disposition ou de communication au public d'œuvres ou d'objets protégés par un droit d'auteur ou par un droit voisin sans l'autorisation des titulaires des droits sur ces œuvres ou objets.
L'utilisateur 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 œuvres et la protection des droits sur Internet (ci-après « HADOPI ») aux fins de voir mener contre lui une procédure administrative ou judiciaire. L'utilisateur 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, l'utilisateur 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'œuvres 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, passible 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 (exemple de peine complémentaire : suspension de l'accès à Internet).
L'utilisateur s'engage à respecter les lois et règlements en vigueur.
8.2 : SFR, par les présentes, informe expressément l'utilisateur, qu'Internet n'est pas un réseau sécurisé.
Dans ces conditions, il appartient à l'utilisateur de prendre toutes les mesures appropriées de façon à protéger ses propres données et/ou logiciels notamment de la contamination par d'éventuels virus circulant sur le réseau Internet ou de l'intrusion d'un tiers dans le système de son Equipement data à quelle que fin que ce soit, et de procéder sur son Equipement data, à des sauvegardes préalablement et postérieurement à la mise en place des services.
SFR informe également expressément l'utilisateur du défaut de fiabilité du réseau Internet, tout particulièrement en termes d'absence de sécurité relative à la transmission de données et de non garantie des performances relatives au volume et à la rapidité de transmission des données.
Enfin, SFR informe l'utilisateur que l'intégrité, l'authentification et la confidentialité des informations, fichiers et données de toute nature qu'il souhaite échanger sur le réseau Internet ne peuvent être garanties sur ce réseau.
L'utilisateur ne doit donc pas transmettre via le réseau Internet des messages dont il souhaiterait voir la confidentialité garantie de manière infaillible.
8.3 : L'utilisateur s'interdit toute utilisation frauduleuse, abusive ou excessive des Services, telle que notamment l'encombrement volontaire ou involontaire des serveurs de messageries de SFR et/ou des destinataires de mails par du publipostage sauvage (spamming, bulk e-mail, junk e-mail ou mail bombing) ou de son réseau, ou de l'envoi de messages attractifs générant nécessairement un nombre important de réponses (teasing ou trolling), pouvant ainsi perturber la disponibilité des dits serveurs ou réseau.
8.4 : S'agissant des produits ou des services proposés sur le réseau Internet, l'utilisateur adresse directement aux fournisseurs ayant commercialisé lesdits produits, offres ou contenus toute réclamation relative à l'exécution desdits services ou à la vente desdits produits ou contenus.

ART. 9 - SUSPENSION / INTERRUPTION DES SERVICES

9.1 : L'accès au Service peut être suspendu de plein droit par SFR, et cette suspension peut entraîner la perte du crédit de consommation, sans que l'utilisateur puisse prétendre à une quelconque indemnisation, dans les cas suivants :
- absence ou fausse déclaration de l'utilisateur relative à son identité lors de l'achat principal ;
- décès ;
- fraude ou tentative de fraude du client, notamment dans le cadre du rechargement ;
- en cas d'inexécution de l'une des obligations de l'utilisateur telles que visées à l'article 8 ;
- en cas d'utilisation d'un Equipement data déclaré volé ;

9.2 : En cas de violation des dispositions légales, notamment en matière d'ordre public et de bonnes mœurs, ou en cas d'agissements de nature à perturber le réseau de SFR ou le réseau Internet, SFR se réserve le droit de suspendre immédiatement les services d'accès au réseau Internet.
9.3 : En cas de suspension, quelle qu'en soit la cause, l'utilisateur reste notamment tenu des obligations visées à l'article 8.
9.4 : Les Services peuvent être interrompus en cas de force majeure, au sens de la jurisprudence de la Cour de Cassation.

ART. 10 - PORTABILITÉ DES NUMÉROS MOBILES

Dans le cas d'une utilisation du Pack SFR Connecté Partout, l'utilisateur est informé que, en cas de souscription d'un contrat auprès d'un opérateur mobile métropolitain, il ne pourra pas demander la portabilité de son numéro, cette impossibilité étant temporaire.

ART. 11 - DONNÉES NOMINATIVES

- Collecte et traitement :
SFR prend les mesures propres à assurer la protection et la confidentialité des informations nominatives qu'elle détient ou

qu'elle traite dans le respect des dispositions de la Loi n° 78-17 du 6 Janvier 1978, relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés..
Les informations recueillies dans le cadre de la souscription des Services ainsi que celles recueillies lors du traitement de l'utilisation des Services par l'utilisateur font l'objet d'un traitement informatique. Elles sont utilisées par SFR pour la gestion du compte de l'utilisateur et son information sur les services souscrits ainsi que pour adapter ses offres et services aux besoins de l'utilisateur. Elles peuvent également être utilisées par pour toute opération de marketing direct, quel que soit le média utilisé, pour informer ses abonnés de ses autres offres et services ou de ceux de ses partenaires. L'utilisateur peut s'opposer, dès la communication des informations à SFR, à ces opérations de marketing direct. Un consentement préalable de l'utilisateur pourra par ailleurs être requis pour certaines opérations de marketing direct réalisées par voie électronique notamment s'agissant des opérations offrant des informations sur les offres et services de partenaires. Les informations recueillies pourront également, le cas échéant, être exploitées et communiquées à des partenaires dans le cadre d'opérations marketing et commerciale conjointes ou non, après consentement préalable de l'abonné.
Dans le cadre des traitements précités, SFR pourra recourir à des prestataires agissant pour son compte et sous sa responsabilité. Si les prestataires sont situés en dehors de l'Union européenne, ils auront alors, dans les cas prévus par la Décision de la Commission européenne 2002/16/CE du 27 décembre 2001, préalablement signé les «clauses contractuelles types». A ce jour, SFR utilise les services de prestataires marocains et indiens. Le recours à ces prestataires est nécessaire à la bonne exécution du contrat passé entre SFR et l'abonné. La liste des pays de ces prestataires sera tenue à jour par SFR et mise à disposition de ses clients.
Outre les dispositions précédentes relatives au marketing direct, les utilisateurs peuvent exercer leur droit individuel d'accès, de rectification, d'information complémentaire et, le cas échéant, d'opposition, auprès de SFR. L'utilisateur souhaitant exercer son droit d'accès devra fournir à SFR ses nom, prénom, numéro d'appel ainsi qu'une copie de sa carte d'identité. Il devra préciser en outre l'adresse à laquelle il souhaite recevoir la réponse de SFR.
Par ailleurs, en cas d'impayé ou de déclaration irrégulière, les informations concernant l'abonné sont susceptibles d'être inscrites dans un fichier accessible aux opérateurs et sociétés de commercialisation du service de radiotéléphonie publique GSM / GPRS, géré par le GIE PREVENTEL, auprès duquel elles peuvent donner lieu à exercice du droit d'accès à l'adresse suivante : GIE PREVENTEL TSA N° 90003 93588 SAINT OUEN Cedex.
Ces informations peuvent donner lieu à exercice du droit de rectification et de suppression auprès de :
SFR Service PREVENTEL - 1, Place Carpeaux 92915 Paris La Défense.
L'abonné est informé que lorsqu'il appelle son Service Client, sa conversation est susceptible d'être enregistrée par SFR, et d'être étudiée afin d'améliorer la qualité du service rendu.
- Services géolocalisés :
Dans le cadre des services géolocalisés qui sont proposés au travers de son réseau, SFR peut être amenée à communiquer à un prestataire les données de localisation géographique de l'abonné qui souhaite bénéficier de ces services et qui y aura consenti préalablement. La communication de ces données est strictement encadrée.

ART. 12 - RÉCLAMATIONS

- Service Client :
Toute réclamation relative aux Services fournis par SFR doit être adressée au Service Client de SFR,
par téléphone au 1023 depuis un poste fixe (prix d'un appel local en France métropolitaine et temps d'attente gratuit depuis une ligne box de SFR) ou depuis un mobile SFR (temps d'attente gratuit puis prix d'un appel normal en France métropolitaine) du lundi au samedi de 8h à 22h (hors jours fériés) : SFR Service Client TSA 91121 – 57 757 METZ CEDEX 09.
Toute réclamation formulée par téléphone recevra une réponse dans les délais suivants :
- réponse immédiate,
- à défaut, le chargé de clientèle annoncera le délai dans lequel il s'engage à apporter une réponse, étant précisé que ce délai de traitement ne peut excéder un mois, hors évènement exceptionnel. La réponse sera communiquée à l'abonné soit par SMS, message vocal, courrier postal ou électronique.
Toute réclamation formulée par écrit recevra en principe une réponse dans un délai de 15 jours ouvrés, sauf à ce que la réponse à apporter nécessite des investigations complémentaires. Dans ce cas, il sera accusé réception de la demande de l'abonné avec indication du délai de traitement requis, ce dernier ne pouvant pas excéder un mois, hors évènement exceptionnel.
- Service Consommateurs :
Si toutefois l'abonné estime que la réponse obtenue à sa réclamation écrite n'est pas satisfaisante ou qu'elle ne lui a pas été apportée dans les délais ci-dessus annoncés, il peut alors formuler, par écrit, un recours auprès du Service Consommateurs, soit directement, soit par une association de consommateurs, à l'adresse suivante : SFR - Service Consommateurs 92915 PARIS LA DEFENSE CEDEX. A compter de la réception du courrier, le Service Consommateurs s'engage, dans un délai maximum d'un mois (sauf à ce qu'un délai de traitement supérieur ait fait l'objet d'un accord avec l'abonné) à apporter une réponse à l'abonné soit par tout moyen (téléphone, courrier électronique, SMS, répondeur vocal,…) si la réponse est favorable, soit par écrit dans l'hypothèse inverse.
- Médiateur des Communications Électroniques :
Enfin, si un désaccord subsiste, l'abonné peut saisir gratuitement le médiateur des Communications Electroniques, soit directement, soit par une association de consommateurs.
Pour cela il doit se procurer un formulaire de saisine du médiateur des Communications Electroniques mis à disposition sur le site Internet du médiateur (www.mediateur-telecom.fr) ou disponible sur simple demande auprès du Service Consommateurs. Puis l'abonné adressera le document dûment complété et accompagné des pièces qui justifient sa demande, à l'adresse suivante : Le Médiateur, BP 999, 75829Paris Cedex 17.

ART. 13 - ATTRIBUTION DE JURIDICTION

LORSQUE L'UTILISATEUR EST UN COMMERCANT, TOUT DIFFERENT NE A L'OCCASION DE L'INTERPRETATION,LA CONCLUSION, L'EXECUTION DU PRESENT CONTRAT, EST SOUMIS AU TRIBUNAL DE COMMERCE DE PARIS.
Cette disposition ne s'applique pas en cas de litige avec un consommateur pour lequel les règles légales de compétence s'appliquent.

CONDITIONS PARTICULIÈRES D'ABONNEMENT ET D'UTILISATION DU SERVICE HOME BY SFR INCLUS DANS L'OFFRE BOX HOME DE SFR

Septembre 2014

ARTICLE 1 - OBJET

Les présentes Conditions particulières d'Abonnement et d'Utilisation ont pour objet de définir les conditions et modalités d'accès et d'utilisation du Service Home by SFR tel qu'il est proposé dans le cadre de l'Offre Box Home de SFR commercialisée depuis le 03/06/2014 (ci-après « l'offre box Home de SFR »).
Toute utilisation du Service est subordonnée au respect par l'Utilisateur des présentes Conditions dont il reconnait avoir eu connaissance lors de sa souscription et accepter les termes.

ARTICLE 2 - DÉFINITIONS

Les mots et expressions ci-après auront, dans le cadre des présentes Conditions , la signification suivante :
Alerte Home by SFR est le message envoyé par le Matériel à l'Utilisateur par appel, SMS, MMS ou email en cas de détection d'une présence, d'une fumée ou d'humidité dans le Local garanti, selon les modalités décrites aux présentes.
Assistance d'Europ Assistance incluse uniquement sous réserve de souscription du Pack Alarme Video Premium. Service désignant les prestations d'assistance garanties et exécutées par la société Europ Assistance, Entreprise régie par le code des assurances, étant précisé que l'envoi d'un agent de sécurité prévu dans les prestations d'assistance « Suspicion d'effraction » et « Gardiennage du Local Garanti » est fourni par un prestataire de sécurité agréé, en cas d'Alerte Home by SFR confirmée ou en cas d'effraction constatée.
Galet de secours désigne la clé internet 3G fournie à l'Utilisateur ayant souscrit au Pack Alarme Vidéo Premium et utilisable uniquement dans le cadre du service Home by SFR. Installée dans la centrale Home by SFR, elle assure la continuité du service dans le cas d'une indisponibilité temporaire de l'accès internet haut débit de l'Utilisateur.
Home by SFR désigne la marque de SFR sous laquelle est commercialisé le Service.
Matériel désigne les différents appareils proposés dans le cadre du Service, soit au travers d'une mise à disposition s'agissant de la caméra et de la centrale, soit au travers d'une vente s'agissant des autres éléments , connectés aux équipements techniques et informatiques de l'Utilisateur, lui permettant d'utiliser le Service tels que notamment la centrale domotique, l'alarme, les détecteurs de mouvement… Les appareils composant le Pack choisi par l'Utilisateur lors de la souscription de l'offre Home Box de SFR, sont listés dans la documentation commerciale.
Local Garanti correspond au lieu de résidence privé ou au local professionnel en France métropolitaine choisi par l'Utilisateur pour installer le Matériel Home by SFR.
Responsable de traitement : responsable du dispositif de surveillance et des éventuelles déclarations à effectuer auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés.
Service désigne le système d'alarme connecté Home by SFR qui sera fourni par SFR en France métropolitaine à l'Utilisateur dans le cadre de l'Offre box home de SFR et dans les conditions définies aux présentes.
Utilisateur désigne la personne physique majeure et capable agissant à titre privé ou professionnel en tant que titulaire d'un numéro de SIREN, résidant en France métropolitaine, ayant souscrit l'Offre Box Home de SFR et éventuellement, le pack Alarme Video Premium et utilisatrice du Service Home by SFR .

ARTICLE 3 - DESCRIPTION DU SERVICE

Selon l'option souscrite et les accessoires complémentaires achetés et activés en plus de la souscription de l'Offre Box Home de SFR, le Service permet à l'Utilisateur de:
• Disposer d'un système d'alarme connecté incluant notamment une centrale, une caméra et ddivers accessoires (les Matériels fournis sont différents selon les options souscrites dans le cadre de l'offre box Home de SFR. La liste précise figure dans la documentation commerciale relative à cette offre).
• Etre alerté par appel, SMS, MMS et/ou email sur son terminal mobile et/ou ordinateur compatibles à chaque détection de mouvement, de fumée, de fuite d'eau, selon le Matériel activé par l'Utilisateur.

La réception d'alerte SMS/MMS et email se fait dans la limite de la mémoire du terminal compatible ou de stockage de la messagerie de l'ordinateur de l'Utilisateur. En cas de saturation, une alerte ne pourra pas être reçue. L'Utilisateur est donc invité à vérifier régulièrement les capacités mémoires de son terminal mobile ou de son ordinateur et de procéder régulièrement à un nettoyage de ses anciens SMS, MMS et email.
• Disposer d'un accès illimité (hors coût de connexion à internet) à l'interface du Service via un ordinateur, une tablette, un téléphone mobile compatible lui permettant principalement de :
o Activer ou désactiver, à distance le système d'alarme
o Planifier l'activation automatique du système d'alarme
o Gérer les destinataires de ces alertes : deux destinataires téléphoniques (SMS/MMS ou appel vocal) et 2 destinataires par emails
o Avec la caméra compatible avec le Service :
• D'accéder en direct à sa caméra, depuis son espace client, depuis son ordinateur et depuis son terminal mobile.
• D'enregistrer des séquences vidéos
• de consulter les vidéos stockées par SFR pendant une durée maximum de 30 jours à compter de leur enregistrement.
• Bénéficier d'un support téléphonique 7J/7, de 8H-22H au n° suivant : 1023 (temps d'attente gratuit depuis une ligne box de SFR, puis tarif d'un appel local depuis une ligne fixe en France Métropolitaine)
• Bénéficier de l'Assistance garantie par Europ Assistance (étant précisé que certains services sont fournis par un Prestataire de sécurité agrée) pour les Utilisateurs ayant souscrit au Pack Alarme Video Premium, SFR ayant souscrit pour ces derniers, un contrat collectif d'assurance auprès d'Europ Assistance dont les prestations d'assistance sont définies dans la Convention d'assistance annexée aux présentes.
• Disposer, pour les Utilisateurs ayant souscrit au Pack Alarme Video Premium , d'une Clé 3G de secours en cas de panne de sa connexion à internet. Cette clé est utilisable uniquement dans le cadre du Service et sera désactivée en cas d'utilisation abusive (notamment en cas d'usage de la clé sans abonnement haut débit) par l'Utilisateur.

L'Utilisateur peut, en fonction de ses besoins, acheter des accessoires supplémentaires ou souscrire une option supplémentaire auprès de SFR payables en sus de l'abonnement. Le Service et ses options sont plus amplement décrits dans la Documentation Commerciale.

ARTICLE 4 - CONDITIONS PRÉALABLES À LA FOURNITURE DU SERVICE

Pour accéder au Service, l'Utilisateur doit avoir souscrit une offre box Home de SFR et disposer:
- d'une connexion internet en haut débit (débit minimum descendant de 1 Mb/s),
- d'un routeur (indépendant ou intégré dans une box) disposant

d'une connexion Ethernet,
- d'un ordinateur et/ou d'une tablette et d'un téléphone mobile compatibles,
- d'un numéro de téléphone mobile d'un opérateur métropolitain afin de pouvoir recevoir les alertes du Système,
- d'une adresse email.
Il appartient à l'Utilisateur de vérifier la compatibilité de la configuration de son équipement personnel avec le Matériel et l'utilisation du Service.
Enfin, pour pouvoir bénéficier du Service, le Local garanti doit être situé en France métropolitaine.

ARTICLE 5 - SOUSCRIPTION

Le Service est ouvert à tout Utilisateur remplissant les conditions préalables à la fourniture du Service

Le Service reste disponible, même si l'Utilisateur est en déplacement à l'étranger. Il peut continuer à se connecter à son espace client depuis un ordinateur, une tablette ou un téléphone mobile, sous réserve de disposer d'une connexion internet, laquelle lui sera facturée selon les conditions tarifaires en vigueur de l'opérateur qui la lui fournit. En cas de déplacement à l'étranger, l'Utilisateur continuera à recevoir les alertes par SMS et/ou MMS, la réception et/ou la consultation de ces alertes étant susceptibles de lui être facturées par son opérateur de téléphonie mobile si les conditions tarifaires de celui-ci le prévoient.

Dans le cadre de l'offre box Home de SFR, la caméra et la centrale sont mises à la disposition des Utilisateurs, un dépôt de garantie d'un montant de 29€, étant demandé pour la centrale.
En cas de non restitution de celles-ci, à la résiliation du Service, l'Utilisateur se verra facturer des frais de non restitution d'un montant de de 199€ pour la caméra et 60€ pour la centrale.
Le reste du Matériel inclus dans le pack choisi devient la propriété pleine et entière de l'Utilisateur, étant entendu qu'en cas de vente à distance, le transfert de propriété sera ferme et définitif une fois le délai de rétractation échu.
L'Utilisateur autorise SFR à paramétrer son Matériel et s'interdit de modifier le paramétrage effectué ou toute autre intervention sur le Matériel qui aurait pour effet de modifier le paramétrage réalisé par SFR ou les caractéristiques du Matériel.
L'Utilisateur s'interdit d'effectuer toute ouverture, intervention technique, transformation ou modification sur le Matériel à quelque fin que ce soit. Dans l'hypothèse où l'Utilisateur contreviendrait à ces dernières recommandations, il est entendu qu'en cas de dysfonctionnement du Matériel ou du Service, la responsabilité de SFR ne pourrait pas être recherchée.
L'Utilisateur informera SFR sans délai de toute disparition, destruction ou détérioration altérant le fonctionnement de tout ou partie du Matériel.
S'agissant du Matériel faisant l'objet d'un transfert de propriété, SFR s'engage à assurer le service après-vente du Matériel.
L'Utilisateur bénéficie d'une garantie constructeur de 2 ans comprenant les pièces et la main-d'œuvre, dans les conditions prévues par le fabricant. Au-delà de cette garantie, en cas de défaillance du Matériel, l'Utilisateur pourra racheter auprès SFR les accessoires ou Matériel défectueux, suivant les conditions tarifaires en vigueur.
Les dommages d'origine externe ou consécutifs à une mauvaise utilisation ou à une utilisation non conforme du Matériel, sont exclus de la garantie.
Les dispositions ci-dessus ne font pas obstacle à l'application de la garantie légale prévue par les articles 1641 et suivants du Code Civil.
Le matériel mis à disposition par SFR sera remplacé sans limite de durée en cas de défaillance technique.

L'Utilisateur est informé que le Matériel ne doit pas être jeté avec les déchets municipaux non triés (conformément au décret 2007-1467 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.
Dans l'hypothèse d'une souscription à distance (par téléphone ou par internet) de l'offre box Home de SFR ou à la suite d'un démarchage à domicile, le Matériel, qu'il soit acheté ou mis à la disposition de l'Utilisateur est adressé à l'Utilisateur une fois la commande validée.
Les livraisons dont le prix est détaillé dans la documentation commerciale, ne s'effectuent qu'en France métropolitaine et en Corse à l'adresse de livraison indiquée par l'Utilisateur.
Sous réserve de sa disponibilité en stock, le Matériel est livré dans un délai de 10 jours ouvrés à compter du traitement de la commande pour les offres ADSL et à compter du bon fonctionnement des services fibre pour les offres fibre. La livraison est réputée effectuée par la réception, par l'Utilisateur, du Matériel commandé. Elle se matérialise par la signature par l'Utilisateur du bon de livraison.

Il appartient à l'Utilisateur de faire toute réclamation éventuelle concernant le Matériel ou toute avarie subie par celui-ci au cours du transport, au moment de sa livraison ou de refuser la livraison, en contactant le 1023 (temps d'attente gratuit depuis une ligne box de SFR, puis tarif d'un appel local depuis une ligne fixe en France Métropolitaine).
Lorsque la souscription du Service est effectuée à distance par l'Utilisateur, celui-ci dispose d'un délai de rétractation de 14 jours à compter de la réception des matériels. L'Utilisateur qui souhaiterait bénéficier du Service avant l'expiration du délai de 14 jours doit en faire la demande expresse à SFR et s'engage, s'il décidait finalement de se rétracter, à acquitter le montant correspondant au service fourni jusqu'à la communication de sa décision de rétractation.
• Modalités d'exercice du droit de rétractation
Pour se rétracter, l' Utilisateur doit, avant l'expiration du délai de 14 jours, adresser à SFR le formulaire de rétractation mis à sa disposition (ou tout autre courrier exprimant sa volonté de se rétracter. La charge de la preuve du respect de ce délai par l'Utilisateur lui incombe.
L' Utilisateur sera ensuite tenu de retourner, dans un délai maximum de 14 jours à compter de sa rétractation, les Matériels en recommandé avec accusé de réception (frais à la charge de l'expéditeur) dans leur emballage d'origine, en parfait état, accompagnés de tous les accessoires éventuels, notices d'emploi et documentations, à :

Retours Home by SFR
Modus Link
11 Avenue de Buffon,
45100 Orléans.

A réception des Matériels, et si l' Utilisateur n'avait pas choisi de bénéficier du Service avant l'expiration du délai de rétractation, SFR sera tenu de lui rembourser l'intégralité des sommes versées au plus tard dans les 14 jours à compter de la réception, à l'exception des frais de livraison si l' Utilisateur avait choisi un mode livraison payant (autre que celui proposé en standard par SFR).
Si au terme de ce second délai de 14 jours, SFR n'a pas réceptionné les Matériels mais qu'il a enregistré la demande de rétractation sur le Service, l'Utilisateur sera facturé et prélevé des frais de non restitution et le montant du dépôt de garantie ne sera pas remboursé.

Conditions particulières en cas de souscription par démarchage à domicile.
En cas de souscription par démarchage à domicile dans le cadre d'un raccordement, conformément aux articles L. 121-17 et suivants du Code de la consommation, les opérations visées à l'article L. 121-18 doivent faire l'objet d'un contrat dont un exemplaire doit être remisau 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
7° Faculté de renonciation prévue à l'article L. 121-21, ainsi que les conditions d'exercice de cette faculté et, de façon apparente, le texte intégral des articles L. 121-21-1, L. 121-21-2, L. 121-21-3, L 121-21-4, L. 121-21-5, L. 121-21-6, L. 121-21-7

Le contrat visé à l'article L. 121-18 doit comprendre un formulaire type de rétractation destiné à faciliter l'exercice de la faculté de renonciation dans les conditions prévues à l'article L. 121-18.1.

Dans les quatorze 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. 121-21.8.

Conformément à l'article L121-18.2, le fournisseur ne peut recevoir aucun paiement ou aucune contrepartie, sous quelque forme que ce soit, de la part du Client avant l'expiration d'un délai de sept jours à compter de la conclusion du contrat par démarchage à domicile.

ARTICLE 6 - ACCÈS AU SERVICE

L'accès au Service est subordonné :
- à la vérification par l'Utilisateur de la compatibilité des Matériels et de ses installations techniques et informatiques.
- à la création d'un compte par le vendeur en point de vente ou directement par l'Utilisateur sur le site http://boutique.home.sfr.fr lors d'une souscription à distance du Service,
- à la réception par l'Utilisateur de son Matériel en cas de souscription à distance,
- à l'installation conforme du Matériel par l'Utilisateur

L'Utilisateur procède à l'activation du Service à l'aide de ses identifiants box. Le Service est accessible à partir de l'ordinateur et/ou de la tablette et du téléphone compatibles de l'Utilisateur.

L'Utilisateur est seul responsable de l'installation, de l'exploitation et de la maintenance de ses équipements techniques et informatiques et notamment du Matériel, nécessaires pour accéder au Service.

En aucun cas, SFR ne saurait être tenue pour responsable si le Service s'avérait incompatible ou présentait des dysfonctionnements avec certains logiciels, configurations, systèmes d'exploitation ou équipements de l'Utilisateur et l'Utilisateur devra, à première demande de SFR, mettre fin à toute perturbation des services de SFR ou de tout tiers qui serait due à des conditions de raccordement ou d'utilisation d'équipements non-conformes. SFR pourra être contrainte 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 et/ou du Site Internet. De même, SFR ne saurait être tenue responsable des détériorations et/ou interruptions résultant des opérations effectuées par l'Utilisateur dans le cadre de sa connexion internet au Service, ou en cas d'interruption résultant de toute cause extérieure à SFR.
Les Identifiants sont personnels et confidentiels. L'Utilisateur 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. Toute connexion ou opération effectuée à partir des Identifiants de l'Utilisateur sera réputée avoir été effectuée par ce dernier. Sauf faute de SFR ou fraude imputable à un tiers prouvée(s) par l'Utilisateur, ce dernier est seul responsable de l'utilisation qui est faite de ses Identifiants, quel que soit l'utilisateur, et des conséquences qui en résultent. L'Utilisateur doit déclarer à SFR, immédiatement, toute perte, détournement ou utilisation non autorisée de ses Identifiants, SFR ayant alors la possibilité de bloquer l'accès au Service ou de donner de nouveaux Identifiants.

ARTICLE 7 - UTILISATION DU SERVICE

L'Utilisateur s'engage à utiliser le Service dans le respect des conditions décrites dans les présentes Conditions Générales.

Lors de la souscription du Service, l'Utilisateur doit obligatoirement déclarer l'adresse d'installation de son Matériel, ci-après appelée le Local Garanti.
En cas de déménagement ou plus généralement en cas de déplacement du Matériel vers une autre adresse, l'Utilisateur s'engage à communiquer à SFR la mise à jour de cette adresse.

SFR ne saurait être tenue pour responsable de toute utilisation du Service hors du Local garanti de l'Utilisateur. L'Utilisateur s'engage à utiliser le Matériel uniquement dans le Local garanti et en aucun cas à le déplacer. A ce titre, l'Utilisateur engage sa seule responsabilité en utilisant le Matériel hors du Local garanti.
Dans l'hypothèse où l'Utilisateur déplacerait le Matériel, notamment à l'étranger, SFR se réserve le droit de suspendre la fourniture du Service.

L'Utilisateur s'engage expressément à ne pas utiliser le Service 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 mœurs, 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, dans le cas où l'Utilisateur utiliserait une caméra dans le cadre de la fourniture du Service;
- 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 SFR 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 SFR.
L'Utilisateur s'engage à utiliser le Service pour ses besoins propres ou les besoins de son 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 d'autres utilisateurs.
L'Utilisateur s'interdit de modifier le paramétrage effectué par SFR ou toute autre intervention sur le Matériel qui aurait pour effet de modifier le paramétrage réalisé par SFR ou les caractéristiques du Matériel.
L'Utilisateur informera SFR sans délai de toute anomalie, disparition, destruction ou détérioration altérant le fonctionnement de tout ou partie du Matériel.
L'Utilisateur agissant à titre professionnel doit vérifier que l'installation du Matériel au sein du Local garanti correspond aux normes légales françaises relatives à l'exercice de son activité et aux prérequis de son assurance professionnelle.
En cas d'utilisation du Matériel non-conforme aux présentes SFR ne sera pas responsable des conséquences liées à l'usage du Matériel.

SFR n'exerce pas de contrôle sur les vidéos, ou toute donnée accessible à l'Utilisateur, stockées, échangées ou consultées par ce dernier ou transitant par le biais du Service et n'assume aucune responsabilité quant à leur contenu, nature ou caractéristiques, l'Utilisateur en étant seul responsable.

L'Utilisateur s'engage à utiliser le Service exclusivement pour l'usage pour lequel il a été conçu par SFR, défini à l'article 3 des présentes et, en conséquence, de ne pas en faire un usage détourné et abusif.

L'Utilisateur est informé que le Service n'est pas un système de télésurveillance.

Le dispositif de surveillance doit être autorisé par le préfet du département, si l'utilisateur installe une caméra dans un lieu ouvert au public

Si l'Utilisateur installe une caméra dans son local commercial, il est impératif qu'il prévienne ses salariés et ses clients:
- de la présence du système de surveillance
- du Responsable du traitement
- des modalités concrètes pour accéder aux enregistrements visuels

La caméra ne doit en aucun cas être utilisée pour surveiller le personnel de l'Utilisateur pendant ses heures de travail. Par conséquent, la caméra fixe ne doit pas être orientée de manière à filmer en permanence les salariés de celui-ci. La caméra ne doit pas non plus être utilisée pour filmer les zones de pause ou de repos desdits salariés, ni les toilettes et vestiaires.

En ce qui concerne les visiteurs du Local garanti, la caméra doit rester un outil de sécurité et ne doit donc, en aucun cas, porter atteinte à la vie privée de ces derniers.

Les images enregistrées depuis la caméra sont stockées chez SFR pendant 30 jours et seul le Responsable du traitement peut y avoir accès. Les enregistrements ne doivent pas être librement accessibles à l'ensemble des visiteurs, salariés ou clients de l'Utilisateur.
Il appartient à l'Utilisateur de recueillir l'accord exprès et écrit de toutes les personnes dont les images seront captées par les caméras installées sur les lieux privés et de respecter notamment les règles applicables aux relations employeurs/ salariés conformément aux articles L. 1121-1 et suivants et L. 2313-2 et suivant du Code du travail.

Il appartient également à l'Utilisateur en tant que Responsable de traitement d'effectuer auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés, les déclarations prévues par la loi du 6 janvier 1978, et de respecter toutes les dispositions de cette loi qui lui incombent à l'occasion de l'utilisation du Service et, en particulier, à respecter scrupuleusement toutes les prescriptions spécifiques dont la CNIL pourrait assortir ses autorisations.

Plus généralement, l'Utilisateur s'engage à respecter toutes les obligations mises à sa charge par les dispositions légales et réglementaires en vigueur au moment de son utilisation du Service.

L'Utilisateur reconnaît avoir connaissance de la nature du réseau Internet et, en particulier, de ses performances techniques ainsi que de la possibilité d'interruptions, lenteurs et inaccessibilités au réseau Internet.
L'Utilisateur 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 SFR et qu'il appartient à l'Utilisateur de mettre en œuvre les modalités nécessaires afin de préserver la confidentialité de ses informations.
Par ailleurs, l'Utilisateur devra assurer la protection des données et/ou du logiciel 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 l'Utilisateur sur Internet le sont à ses seuls risques et périls.

Plus généralement, l'Utilisateur 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 SFR 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 SFR ne pourra en aucun cas être tenu responsable.

ARTICLE 8 - DURÉE

Le contrat est conclu pour une durée indéterminée.

ARTICLE 9 - CONDITIONS FINANCIÈRES

Les prix mensuels applicables à l'offre box Home de SFR dans le cadre de laquelle s'intègre le Service sont définis dans la Documentation Commerciale disponible en point de vente ou consultables sur le site Internet sfr.fr, étant entendu que les tarifs applicables à l'Utilisateur sont ceux en vigueur à la souscription de l'offre box Home de SFR.

A la souscription de l'offre Box Home de SFR, l'Utilisateur sera facturé :
- du prix des accessoires Home by SFR choisis en sus, le cas échéant,
- du 1er mois d'abonnement de l'offre Home Box de SFR
- des dépôts de garantie attachés aux Matériels de l'offre box Home de SFR (centrale Home, et le cas échéant les décodeurs TV) sur la première facture
- des frais de port éventuels dans le cas d'une souscription à distance

En cas de non règlement du dépôt de garantie, SFR pourra suspendre et/ou résilier le Service. Le dépôt de garantie est définitivement encaissé en cas de non restitution des Matériels dans un délai de 1 mois après la résiliation de l'offre concernée. Le montant du dépôt de garantie pourra se cumuler avec les pénalités de non restitution des matériels prévues dans la documentation commerciale. Le dépôt de garantie n'est pas productif d'intérêts.Le dépôt de garantie est directement remboursé au Client en fonction de son mode de paiement, il ne peut se compenser avec des sommes dont le Client serait débiteur.
Les modalités de facturation et de paiement de l'offre box Home de SFR incluant le Service Home by SFR sont précisées dans les Conditions Générales d'inscription box de SFR.

ARTICLE 10 - RESPONSABILITÉ

Dans le cadre de l'offre Home by SFR, SFR s'engage, dans la limite de son obligation de moyens, à faire ses meilleurs efforts pour proposer un service de qualité. Le Service ne constitue pas une garantie contre le risque d'effraction.

La responsabilité de SFR ne peut pas être engagée du fait notamment des évènements suivants :
- en cas de non-respect par l'Utilisateur de ses obligations visées dans les présentes Conditions d'abonnement et d'utilisation,
- en cas d'utilisation non conforme aux caractéristiques techniques du Service et du Matériel par l'Utilisateur,
- en cas de paramétrage erroné du Matériel par l'Utilisateur,
- en cas d'éventuelles dégradations volontaires ou involontaires du Matériel
- en cas d'accidents de toutes sortes affectant le Matériel ou les réseaux téléphonique ou électrique, tels que choc, surtension, foudre, inondation, incendie, et d'une manière générale, tous les évènements qui résultent d'une utilisation ou d'une situation anormale,
- en cas de défaillance des réseaux téléphoniques ou du réseau électrique du fait de l'exploitant desdits réseaux ou du fait de l'Utilisateur
- en cas d'utilisation non conforme à son usage de la Clé 3G,
- en cas de perturbation ou d'interruption non directement imputable à SFR,
- en cas de force majeure au sens de la Jurisprudence de la Cour de cassation,
- des conséquences dommageables subies par des tiers ou par l'Utilisateur du fait du non-respect de des obligations et des règles ou conseils d'utilisation du Service ainsi que de la législation en vigueur par l'Utilisateur et/ou les personnes dont il répond.

Le présent Contrat ne se substitue en aucun cas aux contrats d'assurance qu'il appartient à l'Utilisateur de souscrire pour couvrir tous les risques de vol, vandalisme, incendie et tous autres dommages, pouvant affecter le Local garanti et les biens qui s'y trouvent.

En aucun cas, SFR ne pourra être tenue pour responsable des conséquences matérielles et corporelles consécutives à un incendie que celui-ci ait été détecté ou non par le Matériel et/ ou que SFR n'ait pu joindre l'Utilisateur ou ses personnes de confiance pour les alerter d'une détection de fumée.

ARTICLE 11 - SUSPENSION DU SERVICE

L'utilisation du Service ou du Matériel par l'Utilisateur, en contravention avec les dispositions des présentes Conditions d'Abonnement et d'Utilisation ou la réglementation applicable, aura pour conséquence la suspension du Service.
Cette suspension prend effet à réception par l'Utilisateur d'un email resté sans effet au terme d'un délai de préavis de 72 heures ouvrées et sans préjudice de l'application des dispositions de l'article 13 ci-dessous.
Dans le cas où la suspension se prolongerait pour une durée supérieure à 30 (trente jours) consécutifs, SFR serait en droit de résilier l'accès au Service conformément aux dispositions de l'article 13 ci-après.
Il est rappelé que la suspension du Service n'entraîne pas l'arrêt de la facturation.

ARTICLE 12 - RÉSILIATION DU SERVICE

Le Service Home by SFR peut être résilié à tout moment par l'Utilisateur La résiliation sera effective sous 48 heures.
L'Utilisateur devra payer les frais de résiliation de 99€ s'il résilie le Pack Alarme Vidéo Premium dans les douze (12) mois qui suivent la souscription de celui-ci. La résiliation du Service Home by SFR n'entraine pas la résiliation de l'offre box Home de SFR. A l'inverse, la résiliation de l'offre box Home de SFR entraine la résiliation automatique du Service Home by SFR, sauf demande expresse contraire de l'Utilisateur (dans ce cas, l'Utilisateur devra souscrire une nouvelle offre Home by SFR).

SFR pourra résilier le Service lorsqu'une cause de suspension n'aura pas disparu dans un délai de trente (30) jours après la suspension du Service.
Lorsque la résiliation est à l'initiative de SFR - en cas d'inexécution de l'une de ses obligations par l'Utilisateur notamment - la dénonciation sera effectuée moyennant un préavis de dix (10) jours. Cette résiliation sera notifiée par email à l'Utilisateur mais n'entrainera pas la résiliation de l'offre box Home de SFR

L'Utilisateur est informé que la résiliation du Service rend le Matériel acheté inutilisable et entraîne la perte des vidéos enregistrées. Avant la résiliation du Service, l'Utilisateur peut télécharger au préalable les vidéos enregistrées sur son terminal mobile ou sur son ordinateur s'il souhaite les conserver, car celles-ci seront effacées et définitivement perdues une fois le Service résilié.

ARTICLE 13 - DONNÉES PERSONNELLES

SFR prend les mesures propres à assurer la protection et la confidentialité des informations nominatives qu'elle détient ou qu'elle traite dans le respect des dispositions de la loi n° 78-17 du 6 Janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, et modifiée par la loi n° 2004-801 du 6 août 2004.
Les informations recueillies dans le cadre de la souscription du Service ainsi que celles recueillies lors du traitement de l'utilisation du Service par l'Utilisateur font l'objet d'un traitement informatique. Elles sont utilisées par Home by SFR pour la gestion du compte de l'Utilisateur et son information sur les services souscrits ainsi que pour adapter ses offres aux besoins de l'Utilisateur. Elles seront notamment mises à disposition d'Europ Assistance pour l'exécution du contrat si l'Utilisateur a souscrit le Pack Alarme Vidéo Premium.

A tout moment, l'Utilisateur peut exercer son droit individuel d'accès, de rectification, d'information complémentaire et, le cas échéant, d'opposition sur le traitement des données à caractère personnel le concernant, auprès de Home by SFR en envoyant un courrier postal à : Service Clients Home by SFR - TSA 90420-92919 LA DEFENSE CEDEX.
L'Utilisateur devra fournir à Home by SFR ses nom, prénom, numéro d'appel ainsi qu'une copie de sa carte d'identité. Il devra préciser en outre l'adresse à laquelle il souhaite recevoir la réponse de Home by SFR.

ARTICLE 14 - OPTION INSTALLATION À DOMICILE

Dans le cadre de l'offre box Home de SFR, l'Utilisateur ne pourra pas souscrire l'option « Installation à domicile », cette dernière n'étant pas compatible à cette offre spécifique.

ARTICLE 15 - CAS DE CLIENTS HOME BY SFR SOUSCRIVANT L'OFFRE BOX HOME DE SFR

Les clients bénéficiant déjà d'une offre Home by SFR mais souhaitant souscrire l'offre box Home de SFR se verront adresser les équipements dont ils ne disposaient pas déjà. S'ils n'avaient pas de caméra, elle leur sera mise à disposition selon les modalités visées dans les présentes Conditions.
En cas de non restitution des Matériels mis à disposition, l'Utilisateur sera facturé des pénalités de non restitution.

CONVENTION D'ASSISTANCE HOME BY SFR

CETTE CONVENTION S'APPLIQUE AUX ABONNÉS DES OFFRES PACK ALARME VIDÉO PREMIUM, PACK ALARME VIDÉO PREMIUM ET BOX HOME DE SFR AVEC PACK ALARME VIDÉO PREMIUM (CI-APRÈS LES « OFFRES »)

SEPTEMBRE 2014

Préambule

La présente convention d'assistance constitue les Conditions Générales du contrat d'assistance « HOME by SFR », souscrit par SFR auprès d'EUROP ASSISTANCE (ci-après dénommé « le Contrat d'assistance ») pour les Offres.
Elle détermine les prestations d'assistance qui seront garanties et fournies par EUROP ASSISTANCE, entreprise régie par le code des assurances aux personnes physiques ayant souscrit une des Offres.
SFR est immatriculée à l'ORIAS sous le numéro 12 065 393 en sa qualité de Mandataire d'assurances (www.orias.fr). Les prestations d'assistance « Suspicion d'effraction » et « Gardiennage dans la résidence garantie» sont fournies par un prestataire de sécurité agréé, dont les coordonnées et le numéro d'agrément vous seront communiqués lors de votre demande d'assistance.

1. Généralités

1.1. Objet
La présente convention d'assistance HOME by SFR a pour objet de préciser les droits et obligations réciproques d'EUROP ASSISTANCE et des Bénéficiaires définis ci-après.
1.2. Définitions
1.2.1. EUROP ASSISTANCE
EUROP ASSISTANCE, Société Anonyme au capital de 35 402 785 euros, Entreprise régie par le Code des Assurances, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Nanterre sous le numéro 451 366 405, sise 1 promenade de la Bonnette, 92230 GENNEVILLIERS.
EUROP ASSISTANCE garantit et exécute les prestations objets de la présente convention et est dénommée « Nous » ci-après.
1.2.2. Bénéficiaire
Toute personne physique, agissant à titre privé ou professionnel en tant que titulaire d'un numéro de SIREN (entreprise de moins de 10 salariés) ayant une des Offres et ayant adhéré à cette occasion à la présente convention.
Dans la présente convention d'assistance les Bénéficiaires sont désignés par le terme « Vous ».
1.2.3. Offres Pack alarme vidéo premium, Pack alarme vidéo premium et Box home de SFR avec Pack alarme vidéo premium.
Offres commercialisées par SFR sous la marque Home by SFR permettant au Bénéficiaire y ayant souscrit, de recevoir une Alerte Home by SFR via l'installation du Matériel Home by SFR fourni dans le cadre de l'une de ces Offres en cas de détection d'une présence au sein du Local Garanti.
1.2.4. Matériel Home by SFR
Appareils vendus ou mis à disposition au Bénéficiaire par SFR, détectant les présences dans le Local Garanti et, dans le cadre d'un Abonnement à l'une des Offres, alertant le Bénéficiaire par l'envoi automatique d'une Alerte Home by SFR dans les conditions et modalités décrites aux conditions générales ou particulières d'abonnement et d'utilisation du Service Home by SFR.
1.2.5. Local Garanti
Lorsque le Bénéficiaire agit à titre privé : le Local garanti est le lieu de résidence du Bénéficiaire situé en France.
Lorsque le Bénéficiaire agit à titre professionnel (tel que décrit à l'article 1.2.2. ci-avant) : le local professionnel, situé en France.
Dans les deux cas, le Local garanti est obligatoirement indiqué par le Bénéficiaire lors de la souscription à un à l'une des Offres pour être garanti par la présente convention d'assistance.
1.2.6. France
La France métropolitaine et Principauté de Monaco.
1.2.7. Sinistre
Un cambriolage, une effraction ou une tentative d'effraction dans le Local Garanti, ayant fait l'objet d'un dépôt de plainte par le Bénéficiaire auprès des autorités compétenteso.
1.2.8. Alerte Home by SFR
Message d'alerte envoyé par le Matériel Home by SFR au Bénéficiaire sur un support permettant de recevoir un sms, un message vocal ou un courriel, en cas de détection d'une présence dans le Local Garanti, selon les modalités décrites aux conditions générales ou particulières d'abonnement et d'utilisation du Service Home by SFR.
1.2.9. Mesures conservatoires
Une intervention déclenchée par EUROP ASSISTANCE ayant pour objectif de sécuriser une installation et/ou de faire cesser un dysfonctionnement sans changement de pièce, et le cas échéant, avant toute réparation.
1.2.10. Franchise
Partie du montant des frais ou du dommage restant à votre charge.
1.2.11. Contrat d'assurance MRH
Contrat d'assurance Multi risque habitation souscrit par le Bénéficiaire agissant à titre privé , ayant pour objet de couvrir tous les risques liés au Local Garanti, dont les Sinistres définis à l'article 1.2.7. ci-avant.
1.2.12. Contrat d'assurance MRC
Contrat d'assurance Multi risque commerce souscrit par le Bénéficiaire agissant à titre professionnel, ayant pour objet de couvrir tous les risques liés au Local Garanti, dont les Sinistres définis à l'article 1.2.7. ci-avant.

2. Conditions et modalités d'application de la convention d'assistance

2.1. Conditions d'adhésion
L'adhésion à la présente convention d'assistance est proposée aux personnes ayant souscrit à l'une des Offres et étant titulaire :
- pour les Bénéficiaires particuliers, d'un Contrat d'assurance MRH pour leur Local Garanti
- pour les Bénéficiaires professionnels, d'un Contrat d'assurance MRC pour leur Local Garanti

2.2. Validité et durée des garanties
Les garanties d'assistance s'appliquent pendant la période de validité de l'une des Offres..
Elles cessent :
- si l'Abonnement est résilié, pour quelque cause que ce soit
- et en cas de cessation pour quelque cause que ce soit du Contrat collectif souscrit par SFR auprès d'EUROP ASSISTANCE. Dans ce cas, SFR en informera le Bénéficiaire avec trois mois de préavis.

La présente convention d'assistance prend effet à compter de la date de souscription à l'une des Offres pour une durée indéterminée. Le Bénéficiaire ayant souscrit l'une des Offres intégrant la présente convention d'assistance dispose conformément à l'article L 112-2-1 du code des assurances d'un délai de 14 jours francs à compter de la réception du Matériel pour exercer son droit de rétractation tel que décrit aux conditions générales ou particulières d'abonnement et d'utilisation du Service Home by SFR. A tout moment , le Bénéficiaire pourra résilier l'une des Offres et de facto, la présente convention d'assistance par lettre recommandée avec accusé de réception adressée à Home by SFR avec un préavis de 30 jours, tel que décrit aux conditions générales ou particulières d'abonnement et d'utilisation du Service Home by SFR.
2.3. Conditions d'application
EUROP ASSISTANCE intervient à la condition expresse que l'événement qui l'amène à fournir la prestation demeurait incertain au moment de l'adhésion.aux présentes.
Notre intervention ne saurait se substituer aux interventions des services publics locaux et notamment des forces de l'ordre, ou de tous intervenants auxquels nous aurions l'obligation de recourir en

vertu de la règlementation.
2.4. Etendue territoriale
Les prestations d'assistance de la présente convention s'appliquent en France.

3. Modalités d'intervention

Il est nécessaire, en cas d'urgence, de contacter les services de secours pour tous problèmes relevant de leurs compétences.
Afin de nous permettre d'intervenir, nous vous recommandons de préparer votre appel..
Nous vous demanderons les informations suivantes :
- vos nom(s) et prénom(s),
- l'endroit précis où vous vous trouvez, l'adresse et le numéro de téléphone où l'on peut vous joindre,
- votre numéro de contrat Home by SFR
Si vous avez besoin d'assistance, vous devez :
- nous appeler sans attendre au n° de téléphone :
01 41 85 82 94
- obtenir notre accord préalable avant de prendre toute initiative ou d'engager toute dépense,
-- vous conformer aux solutions que nous préconisons,
- nous fournir tous les éléments relatifs au contrat souscrit,
- nous fournir tous les justificatifs originaux des dépenses dont le remboursement est demandé.
Nous nous réservons le droit de vous demander tout justificatif nécessaire à l'appui de toute demande d'Assistance (telles que notamment, la copie de déclaration de sinistre auprès de votre assureur Multi risque Habitation pour les Bénéficiaires particuliers, ou votre assureur Multirisque Commerce pour les Bénéficiaires professionnels, la copie du dépôt de plainte, la copie de votre contrat d'assurance habitation ou multirisque commerce mentionnant la franchise)..
Toute dépense engagée sans notre accord ne donne lieu à aucun remboursement ou prise en charge a posteriori.
Fausses déclarations :
Toute omission ou déclaration fausse ou inexacte de votre part entraînera la perte de plein droit du bénéfice des prestations d'assistance.

4. Prestations d'assistance

4.1. Suspicion d'effraction
En cas d'Alerte reçue sur votre mobile ou votre ordinateur alors que vous n'êtes pas présent dans le Local Garanti, à votre demande, nous vous mettrons en relation avec un Prestataire de sécurité agréé afin qu'il dépêche à votre Local Garanti, dans les meilleurs délais, un agent de sécurité. Ce dernier vérifiera uniquement s'il existe des signes extérieurs d'effraction, de présence humaine ou animale. Vous autorisez par le présent contrat l'agent de sécurité à pénétrer dans le jardin dès lors que l'accès est possible, afin d'effectuer un contrôle physique des issues de l'habitation ou des locaux. Il ne pénètre en aucun cas à l'intérieur de l'habitation ou des locaux professionnels. Si votre portail est fermé à clé, l'agent de sécurité ne pourra pas le franchir.Il ne se substitue en aucun cas aux prérogatives des Forces de l'Ordre. Si une Effraction est constatée, l'agent de sécurité informera immédiatement Europ Assistance qui vous avertira afin que vous contactiez les Forces de l'Ordre territorialement compétentes. Vous êtes ainsi avisé de la situation. Ni le Prestataire de sécurité ni EUROP ASSISTANCE ne peut se substituer à vous pour alerter les Forces de l'ordre.
Europ Assistance prend en charge les frais relatifs à l'envoi de cet agent de sécurité en cas d'intervention justifiée par une réelle Effraction.
Au delà de 2 déplacements par an n'ayant pas été justifiés par une Effraction réelle constatée, toute nouvelle demande de votre part pour l'intervention d'un agent de sécurité à votre Local garanti restera à votre charge. Dans ce cas, les frais de déplacement de cet agent vous seront communiqués lors de votre demande et vous seront facturés par le Prestataire agréé après l'intervention. Vous vous engagez à en régler le montant à réception de facture.

Avant toute demande d'intervention, vous devrez préalablement effectuer les démarches nécessaires de levée de doute concernant le signal d'alerte, notamment par les actions suivantes :
- Appeler le numéro de téléphone du Local Garanti pour vérifier que personne de votre entourage, ou aucun collaborateur dans le cas des Bénéficiaires professionnels, ne s'y trouve au moment de la réception du signal d'Alerte.
- Faire appel à une personne de confiance et proche du Local Garanti concerné pour vérifier une tentative d'effraction
Lors de votre demande nous vous communiquerons les coordonnées et le numéro d'agrément du Prestataire de sécurité qui vous fournira la prestation.
4.2. Suite à Effraction au Local Garanti
4.2.1. Gardiennage du Local Garanti
Si, à la suite d'un Sinistre, votre Local Garanti doit faire l'objet d'une surveillance pour la sécurité de vos biens, Nous vous mettons en relation, à votre demande, avec un Prestataire de sécurité agréé afin qu'il missionne dans les meilleurs délais un vigile pour surveiller les lieux venant de subir un Sinistre et de préserver les biens, pendant 24 heures consécutives maximum. Nous prendrons en charge les frais du Prestataire de sécurité.
Vous pouvez Nous joindre 24 h /24, 7 j/7, afin de formuler votre demande.
Lors de votre demande nous vous communiquerons les coordonnées et le numéro d'agrément du Prestataire de sécurité qui vous fournira la prestation.
4.2.2. Organisation et prise en charge des Mesures conservatoires
Suite à un Sinistre, Vous devez faire effectuer une réparation d'urgence à votre Local Garanti dans les domaines de la serrurerie, la plomberie, la vitrerie, le chauffage ou l'électricité.
Nous recherchons le prestataire qui pourra intervenir le plus rapidement. Nous Vous communiquons les conditions d'intervention du prestataire et, avec votre accord, Nous le dépêchons au Local Garanti.
Nous prenons en charge les frais de dépannage (déplacement, main d'œuvre et pièces éventuelles) à concurrence de 200 € TTC et Vous informons du déroulement de l'intervention.
Si aucun prestataire ne peut intervenir, Nous organisons, avec votre accord, la mise en œuvre des mesures conservatoires ou de sécurité les plus urgentes.
4.2.3. Rachat de Franchise
Dans le cadre d'un Sinistre que vous avez déclaré auprès de votre assureur Multi Risques Habitation si vous êtes un Bénéficiaire Particulier, ou auprès de votre assureur Multi Risques Commerce si vous êtes un Bénéficiaire Professionnel, nous vous remboursons, dans la limite de 100 € TTC maximum les frais de remise en état du Local Garanti **et à concurrence du montant de Franchise prévue par votre Contrat d'assurance MRH (pour les Bénéficiaires Particuliers) ou votre Contrat d'assurance MRC (pour les Bénéficiaires Professionnels).**
Ce remboursement sera effectué uniquement sur présentation :
- du récépissé de déclaration de Sinistre,
- du dépôt de plainte du cambriolage auprès des autorités compétentes,
- de votre contrat d'assurance Multi Risques Habitation **(pour les Bénéficiaires Particuliers) ou votre contrat d'assurance Multi Risques Commerce (pour les Bénéficiaires Professionnels)**, mentionnant la Franchise
- de la facture originale de remise en état du Local Garanti, ou d'un devis accepté par vous,
- d'un RIB.
adressés dans les 15 jours suivant la survenance du Sinistre à l'adresse suivante :
EUROP ASSISTANCE
Indemnisation clients assistance
1 promenade de la Bonnette
92 633 Gennevilliers cedex
En cas de non présentation d'un ou plusieurs de ces documents, vous serez déchus de votre droit à indemnisation.

4.2.4. Assistance psychologique
En cas de Sinistre dans le Local Garanti, Nous mettons à votre disposition, 24 h/24 et 365 jours par an, un service Ecoute et Accueil Psychologique Vous permettant de contacter par téléphone des psychologues cliniciens.
L'entretien téléphonique, mené par des professionnels qui garderont une écoute neutre et attentive, Vous permettront de Vous confier et de clarifier la situation à laquelle Vous êtes confronté.
Les psychologues interviennent dans le strict respect du code de déontologie applicable à leur profession, et ne s'autoriseront en aucun cas à débuter une psychothérapie par téléphone.
Nous assurons l'organisation et la prise en charge de trois entretiens téléphoniques.
En fonction de votre situation, un rendez-vous pourra être aménagé afin de rencontrer, près de chez Vous, un psychologue diplômé d'Etat, choisi par vous parmi trois noms de praticiens que Nous Vous aurons communiqués.
Nous assurerons l'organisation du rendez-vous de cette première consultation. Le coût de cette consultation reste à votre charge.
4.2.5. Aide aux démarches administratives
Sur simple appel téléphonique, de 8h00 à 19h30, du lundi au samedi sauf les dimanches et jours fériés, Europ Assistance recherche et communique au Bénéficiaire les informations à caractère documentaire qui lui permettront d'orienter ses démarches administratives à la suite de la survenance d'un Sinistre sur les thèmes suivants : carte d'identité, passeport, auto/moto, fiscal, chéquiers, carte bleu, comptes bancaires, assurances…
Dans tous les cas, ces informations constituent des renseignements à caractère documentaire visés par l'article 66.1 de la loi modifiée du 31 décembre 1971.
Il ne peut en aucun cas s'agir de consultations juridiques. Selon les cas, Nous pourrons Vous orienter vers les organismes professionnels susceptibles de vous répondre. Nous nous engageons à respecter une totale confidentialité des conversations tenues lors de ces prestations d'assistance téléphoniques.
Nous nous efforçons de répondre immédiatement à tout appel mais pouvons être conduit pour certaines demandes à procéder à des recherches entraînant un délai de réponse. Nous serons alors amenées à vous recontacter dans les meilleurs délais, après avoir effectué les recherches nécessaires.
Nous ne pouvons être tenus pour responsables de l'interprétation, ni de l'utilisation faite par Vous des informations communiquées. »

5. Dispositions générales

5.1. Ce que nous excluons
5.1.1. Exclusions générales
Ne donnent lieu ni à intervention ni à prise en charge demandes lorsqu'elles sont consécutives :
- à une guerre civile ou étrangère, des émeutes, des mouvements populaires, des actes de terrorisme, un cataclysme naturel
- à votre participation volontaire à des émeutes ou grèves, rixes ou voies de fait,
- à la désintégration du noyau atomique ou toute irradiation provenant d'une source d'énergie présentant un caractère de radioactivité,
- à l'usage de médicaments, de drogues, de stupéfiants et produits assimilés non ordonnés médicalement, et de l'usage abusif d'alcool,
- à un acte intentionnel de votre part ou d'un acte dolosif, d'une tentative de suicide ou suicide,
- aux sinistres survenus hors de France ou en dehors des dates de validité de garantie.
- à un non respect des consignes d'installation et d'utilisation du Matériel HOME by SFR, ne sont pas respectées conformément aux conditions générales ou particulières d'abonnement et d'utilisation du Service Home by SFR.
Sont également exclus :
- les frais engagés sans notre accord, ou non expressément prévus par les présentes dispositions générales,
- les frais de réparation et/ou remise en état consécutifs à un Sinistre
- les frais non justifiés par des documents originaux,
- les sinistres dans le Local Garanti consécutifs à une négligence grave ou à un défaut d'entretien ainsi que les frais d'entretien et de réparation y afférent.
- les sinistres répétitifs causés par la non-remise en état du Local Garanti après une première intervention de nos services.
5.2. Limitations en cas de force majeure ou autres événements assimilés
Nous ne pouvons en aucun cas nous substituer aux organismes de secours en cas d'urgence ni aux forces de l'ordre.
Si vous êtes un Bénéficiaire professionnel, il vous appartient de vérifier que les dispositions de sécurité du Local Garanti correspondent aux normes légales françaises relatives à l'exercice de votre activité et aux pré-requis de vos assureurs,
Nous ne pouvons en aucun cas être tenus pour responsables en cas de non-conformité de celles-ci ni en supporter les conséquences éventuelles.
Nous ne pouvons être tenus pour responsables des manquements, ni des retards dans l'exécution des prestations résultant de cas de force majeure ou d'évènements de nature à empêcher raisonnablement l'exécution des prestations, notamment en cas de :
- guerres civiles ou étrangères, instabilité politique notoire, mouvements populaires, émeutes, actes de terrorisme, représailles,
- grèves, explosions, catastrophes naturelles, désintégration du noyau atomique, ou toute irradiation provenant d'une source d'énergie présentant un caractère de radioactivité,
- recours à des services publics locaux ou à des intervenants auxquels nous avons l'obligation de recourir en vertu de la législation française,
- interruption des flux électriques ou d'énergie nécessaires au fonctionnement du système d'alarme et/ou de la transmission ;
- modification législative ou réglementaire ou ordre d'une autorité empêchant l'exécution de la prestation,
- dysfonctionnements consécutifs à la situation du matériel dans des champs électromagnétiques perturbant les transmissions de données ou dans des lieux couverts perturbant l'émission ou la réception des données ou l'accès à la Couverture,
- inexactitude ou absence d'actualisation des données fournies par le Bénéficiaire,
- retard ou défaut ou refus d'intervention des Forces de l'Ordre,
- suspension des services consécutive à un défaut de paiement et après mise en demeure de payer restée infructueuse dans un délai de quinze jours,
- défaillance ou perturbation des moyens de transmission trouvant son origine dans les réseaux publics ou privés de transport des informations qui ne sont pas sous la maîtrise d'Europ Assistance (réseau téléphonique, internet, radio, satellite) ;
- défaillance du Matériel Home by SFR du Bénéficiaire dont Europ Assistance ne sera jamais responsable ainsi que la mauvaise utilisation de ce système par le Bénéficiaire
5.3. Subrogation
EUROP ASSISTANCE est subrogée, à concurrence des indemnités payées et des services fournis par elle, dans les droits et actions des Bénéficiaires contre toute personne responsable des faits ayant motivé son intervention.
5.4. Prescription
Conformément aux dispositions de l'article L 114-1 du Code des assurances :
« Toutes actions dérivant d'un contrat d'assurance sont prescrites par deux ans à compter de l'événement qui y donne naissance.
Toutefois, ce délai ne court :
1. En cas de réticence, omission, déclaration fausse ou inexacte sur le risque couru, que du jour où l'assureur en a eu connaissance ;
2. En cas de sinistre, que du jour où les intéressés en ont eu connaissance, s'ils prouvent qu'ils l'ont ignoré jusque-là.
Quand l'action de l'assuré contre l'assureur a pour cause le recours d'un tiers, le délai de la prescription ne court que du jour où ce tiers a exercé une action en justice contre l'assuré ou a été indemnisé par ce dernier. »
Conformément à l'article L114-2 du Code des assurances :
« La prescription est interrompue par une des causes ordinaires d'interruption de la prescription et par la désignation d'experts à la suite d'un sinistre. L'interruption de la prescription de l'action peut, en outre, résulter de l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception

adressée par l'assureur à l'assuré en ce qui concerne l'action en paiement de la prime et par l'assuré à l'assureur en ce qui concerne le règlement de l'indemnité. »
Les causes ordinaires d'interruption de la prescription sont décrites aux articles 2240 à 2246 du Code civil : la reconnaissance par le débiteur du droit contre lequel il prescrivait (article 2240 du Code civil), la demande en justice (articles 2241 à 2243 du Code civil), un acte d'exécution forcée (articles 2244 à 2246 du Code civil).
Conformément à l'article L114-3 du Code des assurances :
« Par dérogation à l'Article 2254 du Code civil, les parties au contrat d'assurance ne peuvent, même d'un commun accord, ni modifier la durée de la prescription, ni ajouter aux causes de suspension ou d'interruption de celle-ci. »

5.5. Déchéance pour déclaration frauduleuse

En cas de sinistre ou demande d'intervention au titre des prestations d'assistance, si sciemment, le Bénéficiaire vous utilise comme justificatifs, des documents inexacts ou use de moyens frauduleux ou fait des déclarations inexactes ou réticentes, il sera déchu(e) de tout droit aux prestations d'assistance, prévues dans la présente convention d'assistance, pour lesquelles ces déclarations sont requises.

5.6. Réclamations – Litiges

En cas de réclamation ou de litige, le Bénéficiaire pourra s'adresser au service Qualité d'Europ Assistance, 1 promenade de la Bonnette, 92633 Gennevilliers cedex. Si le délai de traitement doit excéder 10 jours ouvrés, une lettre d'attente sera adressée au Bénéficiaire dans ce délai. Une réponse écrite à la réclamation sera transmise dans un délai de deux mois maximum à compter de la date de réception de la réclamation initiale

5.6. Autorité de contrôle

L'autorité chargée du contrôle est l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution – ACPR – 61 rue Taitbout – 75009 Paris.

5.7. Loi applicable

Le présent contrat est soumis à la loi française.

5.8. Informatique et Libertés

Toutes les informations recueillies par EUROP ASSISTANCE FRANCE, 1 promenade de la Bonnette, 92633 Gennevilliers cedex, lors de la souscription à l'un de ses services et/ou lors de la réalisation des prestations sont nécessaires à l'exécution des engagements que nous prenons à votre égard. A défaut de réponse aux renseignements demandés, EUROP ASSISTANCE sera dans l'impossibilité de vous fournir le service auquel vous souhaitez souscrire.
Ces informations sont uniquement réservées aux services d'EUROP ASSISTANCE FRANCE en charge de votre contrat et pourront être transmises pour les seuls besoins de la réalisation du service à des prestataires ou partenaires d'EUROP ASSISTANCE FRANCE.
EUROP ASSISTANCE FRANCE se réserve également la possibilité d'utiliser vos données personnelles à des fins de suivi qualité ou d'études statistiques.
EUROP ASSISTANCE FRANCE peut être amenée à communiquer certaines de vos données aux partenaires à l'origine de la présente garantie d'assistance.
Vous disposez d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des informations vous concernant en écrivant à : Europ Assistance France - Service Qualité, 1 promenade de la Bonnette, 92633 Gennevilliers cedex.
Si pour les besoins de la réalisation du service demandé, un transfert des informations vous concernant est réalisé en dehors de la Communauté Européenne, EUROP ASSISTANCE FRANCE prendra des mesures contractuelles avec les destinataires afin de sécuriser ce transfert.
Par ailleurs, les Bénéficiaires sont informés que les conversations téléphoniques qu'ils échangeront avec EUROP ASSISTANCE FRANCE pourront faire l'objet d'un enregistrement dans le cadre du suivi de la qualité des services et de la formation des personnels. Ces conversations sont conservées deux mois à compter de leur enregistrement. Les Bénéficiaires pourront s'y opposer en manifestant leur refus auprès de leur interlocuteur.

NOTES

En utilisant Eural Offset plutôt qu'un papier non recyclé, notre impact environnemental est réduit de :

3 607 kg de CO_2 équivalent à :

286 112 litres d'eau

52 588 kWh d'énergie

24 454 kg de bois

L'évaluation de l'empreinte carbone est réalisée par Labelia Conseil conformément à la méthodologie Bilan Carbone®. les calculs sont issus d'une comparaison entre le papier recyclé considéré et un papier à fibres vierges selon les dernières données disponibles du European BREF (pour le papier à fibres vierges).

FSC LOGO

papiers Avec Ecofolio tous les papiers se recyclent.

VOUS SOUHAITEZ NOUS CONTACTER ?

VOTRE SERVICE CLIENT

- **Composez le 1023 7j/7, 8h-22h**
  (prix d'un appel local depuis une ligne fixe en France métropolitaine) (Temps d'attente gratuit depuis une ligne box fibre de SFR, puis tarif d'un appel local depuis une ligne fixe en France métropolitaine, 7j sur 7 de 8h à 22h).

- **Contactez votre service gratuit d'aide vocal au 0 805 701 801** disponible 7j/7 et 24h/24.

VOTRE SITE WEB SFR.FR

- **Mon Espace Client**
  Gérer et suivre votre offre (messagerie service client).

- **Assistance**
  Retrouver des conseils pratiques, des documents utiles et les réponses à vos questions sur votre ligne Internet 3G+, votre mobile ou votre offre ADSL.

- **Boutique en ligne Mobile et Internet**
  Ouvrir une ligne mobile, une ligne Internet 3G+ ou une ligne ADSL et bénéficier d'offres exclusives.

Autorité de Régulation des Communications Electroniques et des Postes (ARCEP)
7, square Max Hymans 75015 Paris.

103456 - BT27 - SFR - S.A au capital de 3 423 265 598,40€ - 343 059 564 R.C.S Paris