SFR

OFFRES BOX DE SFR

TARIFS & CONDITIONS GÉNÉRALES D'INSCRIPTION

valable au 30 mars 2016

SFR.FR

LES OFFRES BOX FOURNIES PAR SFR
FICHES D'INFORMATIONS STANDARDISÉES

OFFRE BOX DE SFR EN ZONE DEGROUPEE ..... P 6
OFFRE BOX DE SFR EN ZONE NON DÉGROUPÉE ..... P 7
OFFRE BOX STARTER DE SFR EN ZONE DÉGROUPÉE ..... P 8
OFFRE BOX STARTER DE SFR EN ZONE NON DÉGROUPÉE ..... P 9
OFFRE BOX POWER DE SFR EN ZONE DÉGROUPÉE ..... P 10
OFFRE BOX POWER PLUS DE SFR EN ZONE DÉGROUPÉE ..... P 11
OFFRE FIBRE MINI DE SFR ..... P 12
OFFRE FIBRE STARTER MINI DE SFR ..... P 13
OFFRE FIBRE STARTER DE SFR ..... P 14
OFFRE FIBRE POWER DE SFR ..... P 15
OFFRE FIBRE POWER PLUS DE SFR ..... P 16
OFFRE BOX PREMIUM PRO DE SFR ..... P 17
OFFRE INTERNET SEUL EN ZONE DÉGROUPÉE ..... P 18
OFFRE INTERNET SEUL EN ZONE NON DÉGROUPÉE ..... P 19

LES OFFRES BOX FIBRE DE SFR FOURNIES PAR NUMERICABLE
FICHES D'INFORMATIONS STANDARDISÉES

OFFRE BOX FIBRE MINI DE SFR ..... P 20
OFFRE BOX FIBRE STARTER MINI DE SFR ..... P 21
OFFRE BOX FIBRE STARTER DE SFR ..... P 22
OFFRE BOX FIBRE POWER DE SFR ..... P 23
OFFRE BOX FIBRE POWER PLUS DE SFR ..... P 24
OFFRE BOX FIBRE POWER PLUS DE SFR AVEC PLATINIUM TV ..... P 25

GUIDE DES TARIFS BOX DE SFR

SERVICES ET OPTIONS ..... P 26
TARIFS ADSL ET FIBRE ..... P 31
TARIFS TÉLÉPHONIQUES ..... P 33
FRAIS ANNEXES ..... P 37

CONDITIONS GÉNÉRALES ..... P 39

LISTE DES DESTINATIONS FIXES INCLUSES depuis un téléphone branché sur la box de SFR et la box Fibre de SFR (et depuis la ligne fixe classique pour les clients Box Premium 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*(3), 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**.

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

* vers les fixes et vers les mobiles.

** vers les fixes et vers les mobiles pour les offres Power Plus.

(1) Jusqu'au 31/12/2016 , appels illimités depuis le poste fixe branché sur la box pour les clients box et Box Premium Pro de SFR (et depuis la ligne fixe classique pour les clients Box Premium 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 31/12/2016 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) Jusqu'au 06/06/2016 appels illimités depuis le poste fixe branché sur la box pour les clients box, Box Premium Pro et Fibre de SFR (et depuis la ligne fixe classique pour les clients Box Premium Pro de SFR) vers les mobiles de Chine et pour les offres Power Plus en Asie (Chine, Cambodge, Corée du Sud, Hong Kong, Laos, Macao, Malaisie, Singapour, Taiwan, Thaïlande, Vietnam), 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.

CHAÎNES TV INCLUSES AVEC LA TV STARTER BY SFR

Détails et listes des chaines disponibles sur sfr.fr

CHAÎNES TV INCLUSES AVEC LA TV POWER BY SFR

Détails et listes des chaines disponibles sur sfr.fr

CHAÎNES TV INCLUSES AVEC LA TV POWER PLUS BY SFR

Détails et listes des chaines disponibles sur sfr.fr

CHAINES TV INCLUSES AVEC LA TV STARTER BY NUMERICABLE

Détails et listes des chaines disponibles sur sfr.fr

CHAINES TV INCLUSES AVEC LA TV POWER BY NUMERICABLE

Détails et listes des chaines disponibles sur sfr.fr

CHAINES TV INCLUSES AVEC LA TV POWER PLUS BY NUMERICABLE

Détails et listes des chaines disponibles sur sfr.fr

CHAINES TV INCLUSES AVEC LA TV PLATINIUM BY NUMERICABLE

Détails et listes des chaines disponibles sur sfr.fr

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

OFFRE BOX DE SFR EN ZONE DÉGROUPÉE

INTERNET + TÉLÉPHONE + BOX + STATUT SILVER

Offre proposée en zone dégroupée, sous réserve de compatibilité technique et d'éligibilité. Frais d'ouverture de service de 39€.

PRIX HORS PROMOTION DE L'OFFRE/MOIS	26,99€ TTC/mois + 3€ de location de la box	TV sur smartphone, tablette et PC : +1€/mois (obligatoire)(3)
ENGAGEMENT MINIMUM	12 mois*	
DESCRIPTION DE L'OFFRE	Avec l'offre Box de SFR vous bénéficiez de : • Un accès Internet Haut Débit incluant : SFR Cloud 10 Go.(2) • 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. 4 "Liste des destinations"). • Sur demande, conservation de l'abonnement téléphonique auprès de l'opérateur historique avec préselection obligatoire au même tarif. Portabilité selon faisabilité. • Statut silver(1)	
TÉLÉVISION	• TV sur smartphone, tablette et PC : + 1€/mois (obligatoire)(3)	
ÉQUIPEMENT	• **Box de SFR :** Modem WiFi pour toute souscription à cette offre.	
FRAIS D'OUVERTURE DE SERVICE	39€	
DÉLAI INDICATIF DE MISE À DISPOSITION DE L'ACCÈS	1 à 3 semaines	
DÉPÔT DE GARANTIE	Voir page 37.	
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. • Par ailleurs, en cas de résiliation pendant la période d'engagement, le client est facturé des mois restant dus (cf. article 13 p.46 de la présente brochure tarifaire)	
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 15Mb/s. Débit montant en général inférieur à 1Mb/s. **Pour le VDSL :** Débit descendant théorique maximum de 70Mb/s. Débit accessible sur des lignes inférieures à 500 m, en l'absence de perturbations. Débit descendant atteignable en général entre 1Mb/s et 15Mb/s, pouvant être compris entre 15Mb/s et 50Mb/s pour certaines des lignes les plus courtes (moins de 1 km) et un débit montant atteignable en général inférieur à 1Mb/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.4 "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.33 à 35 « 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 26 à 28	
SERVICE CLIENT	• **Assistance Technique et Commerciale :** 1023 (Service gratuit + prix d'un Appel), 7J/7 de 8h à 22h. • **Assistance en ligne** : sfr.fr (rubrique Assistance).	

Prix TTC au 30/03/2016

* Le Service est souscrit pour une durée indéterminée assortie d'une période initiale d'engagement de douze (12) mois, hors réengagement éventuel en cas de souscription à une nouvelle offre

(1) Voir p.7. **(2)** voir p.11. **(3)** TV sur smartphone, tablette et PC: service valable en France métropolitaine inclus pour les Offres box de SFR ou Fibre de SFR, sur PC, tablette et smartphone (sous réserve de téléchargement de l'application SFR TV sur terminal et système d'exploitation compatibles (iOs, Android et Windows Phone)). En 3G+ ou 4G, l'accès à la TV est décompté des Mo/Go inclus dans l'offre mobile du client. certains programmes peuvent faire l'objet d'occultation selon les supports. Service obligatoirement facturé 1€/mois pour les clients non éligibles au service de télévision ou ne souhaitant pas souscrire à une offre comprenant un service de télévision. Plus de détails sur sfr.fr.

OFFRE BOX DE SFR EN ZONE NON DÉGROUPÉE

INTERNET + TÉLÉPHONE + BOX + STATUT SILVER

Offre proposée en zone non dégroupée, sous réserve de compatibilité technique et d'éligibilité. Frais d'ouverture de service de 39€.

PRIX HORS PROMOTION DE L'OFFRE/MOIS	31,99€ TTC/mois + 3€ de location de la box	TV sur smartphone, tablette et PC : +1€/mois (obligatoire)(2)
ENGAGEMENT MINIMUM	12 mois*	
DESCRIPTION DE L'OFFRE	Avec l'offre Box de SFR vous bénéficiez de : • Un accès Internet Haut Débit incluant : SFR Cloud 10 Go(3). • Les appels illimités vers les postes fixes de plus de 100 destinations (cf p. 4 "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 préselection obligatoire au même tarif. Portabilité selon faisabilité. • Statut silver(1)	
TÉLÉVISION	• TV sur smartphone, tablette et PC : +1€/mois (obligatoire)(2)	
ÉQUIPEMENT	• **Box de SFR :** Modem pour toute souscription à cette offre.	
FRAIS D'OUVERTURE DE SERVICE	39€	
DÉLAI INDICATIF DE MISE À DISPOSITION DE L'ACCÈS	1 à 3 semaines	
DÉPÔT DE GARANTIE	Voir page 37	
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. • Par ailleurs, en cas de résiliation pendant la période d'engagement, le client est facturé des mois restant dus (cf. article 13 p.46 de la présente brochure tarifaire)	
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 15Mb/s. Débit montant en général inférieur à 1Mb/s. Débit descendant minimum garanti de 512Kb/s.	
COMMUNICATIONS TÉLÉPHONIQUES INCLUSES	Téléphone illimité vers les téléphones fixes de plus de 100 destinations (cf p.4 "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.33 à 35 « 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 26 à 28	
SERVICE CLIENT	• **Assistance Technique et Commerciale :** 1023 (Service gratuit + prix d'un Appel), 7J/7 de 8h à 22h. • **Assistance en ligne :** sfr.fr (rubrique Assistance).	

Prix TTC au 30/03/2016

* Le Service est souscrit pour une durée indéterminée assortie d'une période initiale d'engagement de douze (12) mois, hors réengagement éventuel en cas de souscription à une nouvelle offre.

(1) Statut silver : Statut attribué jusqu'au 06/06/2016 (hors changement d'offre). A cette date vous continuerez à en bénéficier pour une nouvelle période de 12 mois, sauf notification contraire **(2)** TV sur smartphone, tablette et PC: service valable en France métropolitaine inclus pour les Offres box de SFR ou Fibre de SFR, sur PC, tablette et smartphone (sous réserve de téléchargement de l'application SFR TV sur terminal et système d'exploitation compatibles (iOs, Android et Windows Phone)). En 3G+ ou 4G, l'accès à la TV est décompté des Mo/Go inclus dans l'offre mobile du client. certains programmes peuvent faire l'objet d'occultation selon les supports. Service obligatoirement facturé 1€/mois pour les clients non éligibles au service de télévision ou ne souhaitant pas souscrire à une offre comprenant un service de télévision. Plus de détails sur sfr.fr. **(3)** Voir p.11

OFFRE BOX STARTER DE SFR EN ZONE DÉGROUPÉE

INTERNET + TÉLÉPHONE + BOX + STATUT SILVER
TÉLÉVISION BOUQUET STARTER TV BY SFR

Offre proposée en zone dégroupée, sous réserve de compatibilité technique et d'éligibilité. Frais d'ouverture de service de 39€.

PRIX HORS PROMOTION DE L'OFFRE/MOIS	**36,99€** TTC/mois + **3€**/mois de location de la box (soit : 29,99€/mois pour Internet & Tél + 25,99€/mois pour le bouquet Starter TV by SFR - 18,99€/mois de remise valable pour la souscription simultanée de l'offre Internet + Tél et du bouquet Starter TV by SFR)
ENGAGEMENT MINIMUM	**12 mois***
DESCRIPTION DE L'OFFRE	**Avec l'offre Box Starter de SFR vous bénéficiez de :** • Un accès Internet Haut Débit incluant : SFR Cloud 10 Go.(4) • Les appels illimités vers les fixes de plus de 100 destinations (cf p4) et les appels vers les mobiles(3) en France métropolitaine et DOM, en Amérique du Nord et en Chine. 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. • Statut silver(1)
TÉLÉVISION	• Bouquet Starter TV by SFR(2) avec engagement 12 mois* • TV sur PC, smartphone et Tablette(5)
ÉQUIPEMENT	• **Box de SFR :** Modem WiFi pour toute souscription à cette offre. • **Décodeur TV :** Mise à disposition pour les clients éligibles TV.
FRAIS D'OUVERTURE DE SERVICE	**39€**
DÉLAI INDICATIF DE MISE À DISPOSITION DE L'ACCÈS	1 à 3 semaines
DÉPÔT DE GARANTIE	Voir page 37
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. • Par ailleurs, en cas de résiliation pendant la période d'engagement, le client est facturé des mois restant dus (cf. article 13 p.46 de la présente brochure tarifaire)
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 15Mb/s. Débit montant en général inférieur à 1Mb/s. **Pour le VDSL :** Débit descendant théorique maximum de 70Mb/s. Débit accessible sur des lignes inférieures à 500m, en l'absence de perturbations. Débit descendant atteignable en général entre 1Mb/s et 15Mb/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 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.4 "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.33 à 35 « Pour les appels vers les fixes ») et hors numéros courts et spéciaux). Les appels vers les mobiles(3) en France métropolitaine et DOM, en Amérique du Nord et en Chine. Hors numéros courts et spéciaux et services de radiomessagerie, jusqu'à 250 correspondants différents/mois. 3h maximum par appel.
CARACTÉRISTIQUES TECHNIQUES/ÉQUIPEMENTS	Technologie ADSL/ADSL2+/VDSL2
SERVICES, CHAÎNES OU BOUQUET TV ACCESSIBLES PAYANTS	Voir page 26 à 28
SERVICE CLIENT	• **Assistance Technique et Commerciale :** 1023 (Service gratuit + prix d'un Appel), 7J/7 de 8h à 22h. • **Assistance en ligne** : sfr.fr (rubrique Assistance).

Prix TTC au 30/03/2016
***** Le Service est souscrit pour une durée indéterminée assortie d'une période initiale d'engagement de douze (12) mois, hors réengagement éventuel en cas de souscription à une nouvelle offre.
(1) Voir page 7. **(2)** Bouquet Starter TV by SFR : disponible en zone dégroupée sous réserve d'éligibilité technique au service de télévision. Débit IP minimum nécessaire de 3.6 Mb/s. décodeur TV obligatoire et mis à disposition. Dépot de garantie de 49€. Pénalités de non restitution de 150€. Service non disponible pour les clients de l'offre box Fibre de SFR. **(3)** Appels illimités vers les mobiles : Téléphone illimité depuis le poste fixe branché sur la box vers les mobiles en France métropolitaine, vers les DOM (Guadeloupe, Martinique, Réunion et Guyane française, hors Mayotte), en Amérique du nord et en Chine ; et pour les offres Power Plus en Asie (Chine, Cambodge, Corée du Sud, Hong Kong, Laos, Macao, Malaisie, Singapour, Taiwan, Thaïlande, Vietnam) 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 radio messagerie. **(4)** Voir page 11. **(5)** TV sur smartphone, tablette et PC: service valable en France métropolitaine inclus pour les Offres box de SFR ou Fibre de SFR, sur PC, tablette et smartphone (sous réserve de téléchargement de l'application SFR TV sur terminal et système d'exploitation compatibles (iOs, Android et Windows Phone)). En 3G+ ou 4G, l'accès à la TV est décompté des Mo/Go inclus dans l'offre mobile du client. certains programmes peuvent faire l'objet d'occultation selon les supports. Service obligatoirement facturé 1€/mois pour les clients non éligibles au service de télévision ou ne souhaitant pas souscrire à une offre comprenant un service de télévision. Plus de détails sur sfr.fr.

OFFRE BOX STARTER DE SFR EN ZONE NON DÉGROUPÉE

INTERNET + TÉLÉPHONE + BOX + STATUT SILVER

Offre proposée en zone non dégroupée, sous réserve de compatibilité technique et d'éligibilité. Frais d'ouverture de service de 39€.

PRIX HORS PROMOTION DE L'OFFRE/MOIS	**41,99€** TTC/mois + **3€**/mois de location de la box
ENGAGEMENT MINIMUM	**12 mois***
DESCRIPTION DE L'OFFRE	**Avec l'offre Box Starter de SFR vous bénéficiez de :** • Un accès Internet Haut Débit incluant : SFR Cloud 10 Go(2). • Les appels illimités vers les fixes de plus de 100 destinations (cf p4) et les appels vers les mobiles(4) en France métropolitaine et DOM, en Amérique du Nord et en Chine. 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 auprés de l'opérateur historique avec préselection obligatoire au même tarif. Portabilité selon faisabilité. • Statut silver(1)
TÉLÉVISION	• TV sur smartphone, tablette et PC(3)
ÉQUIPEMENT	• **Box de SFR :** Modem pour toute souscription à cette offre.
FRAIS D'OUVERTURE DE SERVICE	**39€**
DÉLAI INDICATIF DE MISE À DISPOSITION DE L'ACCÈS	1 à 3 semaines
DÉPÔT DE GARANTIE	Voir page 37
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. • Par ailleurs, en cas de résiliation pendant la période d'engagement, le client est facturé des mois restant dus (cf. article 13 p.46 de la présente brochure tarifaire)
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 15Mb/s. Débit montant en général inférieur à 1Mb/s. Débit descendant minimum garanti de 512Kb/s.
COMMUNICATIONS TÉLÉPHONIQUES INCLUSES	Téléphone illimité vers les téléphones fixes de plus de 100 destinations (cf p.4 "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.33 à 35 « Pour les appels vers les fixes ») et hors numéros courts et spéciaux). Les appels vers les mobiles(4) en France métropolitaine et DOM, en Amérique du Nord et en Chine. Hors numéros courts et spéciaux et services de radiomessagerie, jusqu'à 250 correspondants différents/mois. 3h maximum par appel.
CARACTÉRISTIQUES TECHNIQUES/ÉQUIPEMENTS	Technologie ADSL
SERVICES, CHAÎNES OU BOUQUETS TV ACCESSIBLES PAYANTS	Voir page 26 à 28
SERVICE CLIENT	• **Assistance Technique et Commerciale :** 1023 (Service gratuit + prix d'un Appel), 7J/7 de 8h à 22h. • **Assistance en ligne :** sfr.fr (rubrique Assistance).

Prix TTC au 30/03/2016
***** Le Service est souscrit pour une durée indéterminée assortie d'une période initiale d'engagement de douze (12) mois, hors réengagement éventuel en cas de souscription à une nouvelle offre.
(1) Statut silver : Statut attribué jusqu'au 06/06/2016 (hors changement d'offre). A cette date vous continuerez à en bénéficier pour une nouvelle période de 12 mois, sauf notification contraire **(2)** Voir page 11. **(3)** TV sur smartphone, tablette et PC: service valable en France métropolitaine inclus pour les Offres box de SFR ou Fibre de SFR, sur PC, tablette et smartphone (sous réserve de téléchargement de l'application SFR TV sur terminal et système d'exploitation compatibles (iOs, Android et Windows Phone)). En 3G+ ou 4G, l'accès à la TV est décompté des Mo/Go inclus dans l'offre mobile du client. certains programmes peuvent faire l'objet d'occultation selon les supports. Service obligatoirement facturé 1€/mois pour les clients non éligibles àau service de télévision ou ne souhaitant pas souscrire à une offre comprenant un service de télévision. Plus de détails sur sfr.fr. **(4)**Appels illimités vers les mobiles : Téléphone illimité depuis le poste fixe branché sur la box vers les mobiles en France métropolitaine, vers les DOM (Guadeloupe, Martinique, Réunion et Guyane française, hors Mayotte), en Amérique du nord et en Chine ; et pour les offres Power Plus en Asie (Chine, Cambodge, Corée du Sud, Hong Kong, Laos, Macao, Malaisie, Singapour, Taiwan, Thaïlande, Vietnam) 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 radio messagerie.

OFFRE BOX POWER DE SFR EN ZONE DÉGROUPÉE

INTERNET + TÉLÉPHONE + BOX + STATUT SILVER
TÉLÉVISION BOUQUET POWER TV BY SFR

Offre proposée en zone dégroupée, sous réserve de compatibilité technique et d'éligibilité. Frais d'ouverture de service de 39€.

PRIX HORS PROMOTION DE L'OFFRE/MOIS	**46,99€** TTC/mois + **3€**/mois de location de la box (soit : 29,99€/mois pour Internet & Tél + 33,99€/mois pour le bouquet Power TV by SFR - 16,99€/mois de remise valable pour la souscription simultanée de l'offre Internet + Tél et du bouquet Power TV by SFR)
ENGAGEMENT MINIMUM	12 mois*
DESCRIPTION DE L'OFFRE	**Avec l'offre Box Power de SFR vous bénéficiez de :** • Un accès Internet Haut Débit incluant : SFR Cloud 10 Go.(4) • Les appels illimités vers les fixes de plus de 100 destinations (cf p4) et les appels vers les mobiles(3) en France métropolitaine et DOM, en Amérique du Nord et en Chine. 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. • Statut silver(1)
TÉLÉVISION	• Bouquet Power TV by SFR(2) avec engagement 12 mois* • TV sur PC, smartphone et Tablette(5) • Zive offert(6)
ÉQUIPEMENT	• **Box de SFR :** Modem WiFi pour toute souscription à cette offre. • **Décodeur TV :** Mise à disposition.
FRAIS D'OUVERTURE DE SERVICE	**39€**
DÉLAI INDICATIF DE MISE À DISPOSITION DE L'ACCÈS	1 à 3 semaines
DÉPÔT DE GARANTIE	Voir page 37
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. • Par ailleurs, en cas de résiliation pendant la période d'engagement, le client est facturé des mois restant dus (cf. article 13 p.46 de la présente brochure tarifaire)
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 70Mb/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.4 "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.33 à 35 « Pour les appels vers les fixes ») et hors numéros courts et spéciaux). Les appels vers les mobiles(3) en France métropolitaine et DOM, en Amérique du Nord et en Chine. Hors numéros courts et spéciaux et services de radiomessagerie, jusqu'à 250 correspondants différents/mois. 3h maximum par appel.
CARACTÉRISTIQUES TECHNIQUES/ÉQUIPEMENTS	Technologie ADSL/ADSL2+/VDSL2
SERVICES, CHAÎNES OU BOUQUET TV ACCESSIBLES PAYANTS	Voir page 26 à 28
SERVICE CLIENT	• **Assistance Technique et Commerciale :** 1023 (Service gratuit + prix d'un Appel), 7J/7 de 8h à 22h. • **Assistance en ligne** : sfr.fr (rubrique Assistance).

Prix TTC au 30/03/2016

***** Le Service est souscrit pour une durée indéterminée assortie d'une période initiale d'engagement de douze (12) mois, hors réengagement éventuel en cas de souscription à une nouvelle offre.
(1) **Statut silver :** Statut attribué jusqu'au 06/06/2016 (hors changement d'offre). A cette date vous continuerez à en bénéficier pour une nouvelle période de 12 mois, sauf notification contraire . (2) **Bouquet Power TV by SFR :** disponible en zone dégroupée sous réserve d'éligibilité technique au service de télévision. Débit IP minimum nécessaire de 3.6 Mb/s. Décodeur TV obligatoire et mis à disposition. Dépot de garantie de 49€. Pénalités de non restitution de 150€. Service non disponible pour les clients de l'offre BoxFibre de SFR. (3) **Appels illimités vers les mobiles :** Téléphone illimité depuis le poste fixe branché sur la box vers les mobiles en France métropolitaine, vers les DOM (Guadeloupe, Martinique, Réunion et Guyane française, hors Mayotte), en Amérique du nord et en Chine ; et pour les offres Power Plus en Asie (Chine, Cambodge, Corée du Sud, Hong Kong, Laos, Macao, Malaisie, Singapour, Taiwan, Thaïlande, Vietnam) 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 radio messagerie. (4) **SFR Cloud :** Offre soumise à conditions, réservée aux clients box Home de SFR, box Fibre et box Fibre 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 10 Go à 100 Go selon l'offre souscrite. Détails TV sur sfr.fr/cloud. Offre valable dans la limite d'un usage non abusif et/ou frauduleux. (5) TV sur smartphone, tablette et PC: service valable en France métropolitaine inclus pour les Offres box de SFR ou Fibre de SFR, sur PC, tablette et smartphone (sous réserve de téléchargement de l'application SFR TV sur terminal et système d'exploitation compatibles (iOs, Android et Windows Phone)). En 3G+ ou 4G, l'accès à la TV est décompté des Mo/Go inclus dans l'offre mobile du client. certains programmes peuvent faire l'objet d'occultation selon les supports. Service obligatoirement facturé 1€/mois pour les clients non éligibles au service de télévision ou ne souhaitant pas souscrire à une offre comprenant un service de télévision Plus de détails sur sfr.fr. (6) Voir page 26

OFFRE BOX POWER PLUS DE SFR EN ZONE DÉGROUPÉE

INTERNET HAUT DÉBIT + TÉLÉPHONE + BOX + STATUT SILVER
TÉLÉVISION BOUQUET POWER PLUS TV BY SFR

Offre proposée en zone dégroupée, sous réserve de compatibilité technique et d'éligibilité. Frais d'ouverture de service de 39€.

PRIX HORS PROMOTION DE L'OFFRE/MOIS	**53,99€** TTC/mois + **3€**/mois de location de la box (soit : 30,99€/mois pour Internet & Tél + 39,99€/mois pour le bouquet Power Plus TV by SFR - 16,99€/mois de remise valable pour la souscription simultanée de l'offre Internet + Tél et du bouquet Power Plus TV by SFR)
ENGAGEMENT MINIMUM	12 mois*
DESCRIPTION DE L'OFFRE	**Avec l'offre Box Power Plus de SFR vous bénéficiez de :** • Un accès Internet Haut Débit • Les appels illimités vers les fixes de plus de 100 destinations (cf. p4) et les appels illimités vers les mobiles(2) en France métropolitaine et DOM et Asie (Chine, Cambodge, Corée du Sud, Hong Kong, Laos, Macao, Malaisie, Singapour, Taiwan, Thaïlande, Vietnam)(2). • Sur demande vous conservez votre numéro de téléphone actuel (portabilité selon faisabilité) • SFR Cloud 100Go(1) • Statut Silver(3)
TÉLÉVISION	• Bouquet Power Plus TV by SFR(5) avec engagement 12 mois* • TV sur PC, smartphone et Tablette(4) • Zive offert(6)
ÉQUIPEMENTS	• **Box de SFR** : Modem WiFi pour toute souscription à cette offre. • **Décodeur TV** : Mise à disposition.
FRAIS D'OUVERTURE DE SERVICE	**39€**
DÉLAI INDICATIF DE MISE À DISPOSITION DE L'ACCÈS	1 à 3 semaines à la fin de l'installation avec le technicien
DÉPÔT DE GARANTIE	Voir page 37
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. • Par ailleurs, en cas de résiliation pendant la période d'engagement, le client est facturé des mois restant dus (cf. article 13 p.46 de la présente brochure tarifaire)
DÉBIT ESTIMÉ	• **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 1Mb/s. • **Pour le VDSL** : Débit descendant théorique maximum de 70Mb/s. Débit accessible sur des lignes inférieures à 500 m, en l'absence de perturbations. Débit descendant atteignable en général entre 1Mb/s et 15Mb/s, pouvant être compris entre 15Mb/s et 50Mb/s pour certaines des lignes les plus courtes (moins de 1 km) et un débit montant atteignable en général inférieur à 1Mb/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 postes fixes de plus de 100 destinations (cf p.4 "Liste des destinations"), dont la France Métropolitaine, et vers les mobiles(2) en France métropolitaine et les DOM, en Amérique du Nord et en Asie (Chine, Cambodge, Corée du Sud, Hong Kong, Laos, Macao, Malaisie, Singapour, Taiwan, Thaïlande, Vietnam)(2) (hors appels vers plus de 250 correspondants différents dans le mois et 3H maximum par appel : facturés aux prix d'une communication normale vers les fixes (Cf p.33 à 35 « Pour les appels vers les fixes ») et hors numéros courts et spéciaux et services de radiomessagerie).
CARACTÉRISTIQUES TECHNIQUES/ÉQUIPEMENTS	Technologie ADSL/ADSL2+/VDSL2
SERVICES, CHAÎNES OU BOUQUET TV ACCESSIBLES PAYANTS	Voir page 26 à 28
SERVICE CLIENT	• **Assistance Technique et Commerciale :** 1023 (Service gratuit + prix d'un Appel), 7J/7 de 8h à 22h. • **Assistance en ligne** : sfr.fr (rubrique Assistance).

***** Le Service est souscrit pour une durée indéterminée assortie d'une période initiale d'engagement de douze (12) mois, hors réengagement éventuel en cas de souscription à une nouvelle offre.
(1) **SFR Cloud :** Offre soumise à conditions, réservée aux clients box Home de SFR, box Fibre et box Fibre 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 10Go à 100Go selon l'offre souscrite. Détails sur sfr.fr/cloud. Offre valable dans la limite d'un usage non abusif et/ou frauduleux. (2) **Appels illimités vers les mobiles :** Téléphone illimité depuis le poste fixe branché sur la box vers les mobiles en France métropolitaine, vers les DOM (Guadeloupe, Martinique, Réunion et Guyane française, hors Mayotte), en Amérique du nord et en Chine ; et pour les offres Power Plus en Asie (Chine, Cambodge, Corée du Sud, Hong Kong, Laos, Macao, Malaisie, Singapour, Taiwan, Thaïlande, Vietnam) 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 radio messagerie. (3) **Statut Silver :** Statut attribué jusqu'au 06/06/2016 (hors changement d'offre). A cette date vous continuerez à en bénéficier pour une nouvelle période de 12 mois, sauf notification contraire. (4) **TV sur smartphone, tablette et PC :** service valable en France métropolitaine inclus pour les Offres box de SFR ou Fibre de SFR, sur PC, tablette et smartphone (sous réserve de téléchargement de l'application SFR TV sur terminal et système d'exploitation compatibles (iOs, Android et Windows Phone)). En 3G+ ou 4G, l'accès à la TV est décompté des Mo/ Go inclus dans l'offre mobile du client. certains programmes peuvent faire l'objet d'occultation selon les supports. Service obligatoirement facturé 1€/mois pour les clients non éligibles au service de télévision ou ne souhaitant pas souscrire à une offre comprenant un service de télévision. Plus de détails sur sfr.fr. (5) **Bouquet Power Plus TV by SFR** : disponible en zone dégroupée sous réserve d'éligibilité technique au service de télévision. Débit IP minimum nécessaire de 3.6 Mb/s. Décodeur TV obligatoire et mis à disposition. Dépot de garantie de 49€. Pénalités de non restitution de 150€. Service non disponible pour les clients de l'offre box Fibre de SFR. (6) Voir page 26

OFFRE FIBRE MINI DE SFR

INTERNET TRÈS HAUT DÉBIT + TÉLÉPHONE + BOX + STATUT 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 facturation de 149€ pour le raccordement souterrain de maison individuelle et d'habitation de moins de 4 logements. Facturation de 299€ pour le raccordement aérien de maison individuelle et d'habitation de moins de 4 logements. Facturation de 60€ pour le raccordement d'habitation de plus de 4 logements. Frais d'ouverture de service de 39€.

PRIX HORS PROMOTION DE L'OFFRE/MOIS	**29,99€** TTC/mois + **3€**/mois de location de la box
ENGAGEMENT MINIMUM	**12 mois***
DESCRIPTION DE L'OFFRE	**Avec l'offre Fibre Mini de SFR vous bénéficiez de :** • Un accès Internet Très Haut Débit jusqu'à 100Mb/s • Les appels illimités vers les fixes de plus de 100 destinations (cf p4). Hors numéros courts et spéciaux jusqu'à 250 correspondants différents/mois. 3h maximum par appel. • SFR Cloud 10 Go(1). • Sur demande, vous conservez votre numéro de téléphone actuel (portabilité selon faisabilité) • Statut silver(2)
TÉLÉVISION	• TV sur PC, smartphone et Tablette(3)
ÉQUIPEMENTS	• **Box de SFR :** Modem WiFi pour toute souscription à cette offre et remboursé en cas d'achat d'un pack en magasin. • **Boîtier de terminaison :** Mis à disposition dans le cadre de l'abonnement à cette offre.
FRAIS D'OUVERTURE DE SERVICE	**39€**
FRAIS DE RACCORDEMENT	• Immeuble/habitation de 4 logements et plus : 60€ • Maison individuelle ou habitation de moins de 4 logements : -raccordement souterrain : 149€ -raccordement aérien : 299€ • Logement deja raccordé : offerts
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 37
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. • Par ailleurs, en cas de résiliation pendant la période d'engagement, le client est facturé des mois restant dus (cf. article 13 p.46 de la présente brochure tarifaire)
DÉBIT ESTIMÉ	Débit théorique descendant maximum disponible selon l'adresse du raccordement de 100Mb/s et débit théorique montant disponible de 50Mb/s
COMMUNICATIONS TÉLÉPHONIQUES INCLUSES	Téléphone illimité vers les postes fixes de plus de 100 destinations (cf p.4 "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 normale vers les fixes (Cf p.33 à 35 «Pour les appels vers les fixes») et hors numéros courts et spéciaux et services de radiomessagerie)
SERVICES, CHAÎNES OU BOUQUETS TV ACCESSIBLES PAYANTS	Voir page 26 à 28.
CARACTÉRISTIQUES TECHNIQUES	Technologie fibre optique FTTH
SERVICE CLIENT	• **Assistance Technique et Commerciale :** 1023 (Service gratuit + prix d'un Appel), 7J/7 de 8h à 22h • **Assistance en ligne :** sfr.fr (rubrique Assistance).

***** Le Service est souscrit pour une durée indéterminée assortie d'une période initiale d'engagement de douze (12) mois, hors réengagement éventuel en cas de souscription à une nouvelle offre.
(1) Voir page 11. **(2) Statut silver :** Statut attribué jusqu'au 06/06/2016 (hors changement d'offre). A cette date vous continuerez à en bénéficier pour une nouvelle période de 12 mois, sauf notification contraire. **(3)** voir page 11.

OFFRE FIBRE STARTER MINI DE SFR

INTERNET TRÈS HAUT DÉBIT + TÉLÉPHONE + BOX + STATUT SILVER
TÉLÉVISION BOUQUET STARTER TV BY SFR

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 facturation de 149€ pour le raccordement souterrain de maison individuelle et d'habitation de moins de 4 logements. Facturation de 299€ pour le raccordement aérien de maison individuelle et d'habitation de moins de 4 logements. Facturation de 60€ pour le raccordement d'habitation de plus de 4 logements. Frais d'ouverture de service de 39€.

PRIX HORS PROMOTION DE L'OFFRE/MOIS	**34,99€** TTC/mois + **3€**/mois de location de la box (soit : 30,99€/mois pour Internet & Tél + 25,99€/mois pour le bouquet Starter by SFR - 21,99€/mois de remise valable pour la souscription simultanée de l'offre Internet + Tél et du bouquet Starter by SFR).
ENGAGEMENT MINIMUM	**12 mois***
DESCRIPTION DE L'OFFRE	**Avec l'offre Fibre Starter Mini de SFR vous bénéficiez de :** • Un accès Internet Très Haut Débit jusqu'à 100Mb/s. • Les appels illimités vers les fixes de plus de 100 destinations (cf p.4) et les appels vers les mobiles(5) en France métropolitaine et DOM, en Amérique du Nord et en Chine. Hors numéros courts et spéciaux et services de radiomessagerie, jusqu'à 250 correspondants différents/mois. 3h maximum par appel. • Sur demande, vous conservez votre numéro de téléphone actuel (portabilité selon faisabilité). • SFR Cloud 10 Go(1). • Statut Silver(2).
TÉLÉVISION	• Bouquet Starter TV by SFR(3) avec engagement 12 mois*. • TV sur tablette et smartphone(4).
ÉQUIPEMENTS	• **Box de SFR :** Modem WiFi 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 D'OUVERTURE DE SERVICE	**39€**
FRAIS DE RACCORDEMENT	• Immeuble/habitation de 4 logements et plus : 60€ • Maison individuelle ou habitation de moins de 4 logements : -raccordement souterrain : 149€ -raccordement aérien : 299€ • Logement deja raccordé : offerts
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 37
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. • Par ailleurs, en cas de résiliation pendant la période d'engagement, le client est facturé des mois restant dus (cf. article 13 p.46 de la présente brochure tarifaire).
DÉBIT ESTIMÉ	Débit théorique descendant maximum disponible selon l'adresse du raccordement de 30Mb/s, 100Mb/s et débit théorique montant disponible de 50 Mb/s.
COMMUNICATIONS TÉLÉPHONIQUES INCLUSES	Téléphone illimité vers les postes fixes de plus de 100 destinations (cf p.4 "Liste des destinations"), dont la France Métropolitaine, et vers les mobiles(5) en France métropolitaine et les DOM, en Amérique du Nord et en Chine (hors appels vers plus de 250 correspondants différents dans le mois et 3H maximum par appel : facturés aux prix d'une communication normale vers les fixes (Cf p.33 à 35 « Pour les appels vers les fixes ») et hors numéros courts et spéciaux et services de radiomessagerie).
SERVICES, CHAÎNES OU BOUQUETS TV ACCESSIBLES PAYANTS	Voir page 26 à 28.
CARACTÉRISTIQUES TECHNIQUES	Technologie fibre optique FTTH
SERVICE CLIENT	• **Assistance Technique et Commerciale :** 1023 (Service gratuit + prix d'un Appel), 7J/7 de 8h à 22h • **Assistance en ligne :** sfr.fr (rubrique Assistance).

***** Le Service est souscrit pour une durée indéterminée assortie d'une période initiale d'engagement de douze (12) mois, hors réengagement éventuel en cas de souscription à une nouvelle offre.
(1) Voir page 11. **(2) Statut silver :** Statut attribué jusqu'au 06/06/2016 (hors changement d'offre). A cette date vous continuerez à en bénéficier pour une nouvelle période de 12 mois, sauf notification contraire. **(3) Bouquet Starter TV by SFR :** disponible en zone dégroupée sous réserve d'éligibilité technique au service de télévision. Débit IP minimum nécessaire de 3.6 Mb/s. Décodeur TV obligatoire et mis à disposition. Dépot de garantie de 49€. Pénalités de non restitution de 150€. Service non disponible pour les clients de l'offre box Fibre de SFR. Plus de détails sur sfr.fr **(4)** voir page 11 **(5)** voir page 11.

OFFRE FIBRE STARTER DE SFR

INTERNET TRÈS HAUT DÉBIT + TÉLÉPHONE + BOX + STATUT SILVER
TÉLÉVISION BOUQUET STARTER TV BY SFR

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 facturation de 149€ pour le raccordement souterrain de maison individuelle et d'habitation de moins de 4 logements. Facturation de 299€ pour le raccordement aérien de maison individuelle et d'habitation de moins de 4 logements. Facturation de 60€ pour le raccordement d'habitation de plus de 4 logements. Frais d'ouverture de service de 39€.

PRIX HORS PROMOTION DE L'OFFRE/MOIS	**36,99€** TTC/mois + **3€**/mois de location de la box (soit : 31,99€/mois pour Internet & Tél + 25,99€/mois pour le bouquet Starter TV by SFR - 20,99€/mois de remise valable pour la souscription simultanée de l'offre Internet + Tél et du bouquet Starter TV by SFR)
ENGAGEMENT MINIMUM	**12 mois***
DESCRIPTION DE L'OFFRE	**Avec l'offre Fibre Starter de SFR vous bénéficiez de :** • Un accès Internet Très Haut Débit jusqu'à 200Mb/s • Les appels illimités vers les fixes de plus de 100 destinations (cf p4) et les appels illimités vers les mobiles(5) en France métropolitaine et DOM, en Amérique du Nord et en Chine. Hors numéros courts et spéciaux et services de radiomessagerie, jusqu'à 250 correspondants différents/mois. 3h maximum par appel. • SFR Cloud 10 Go(1). • Sur demande, vous conservez votre numéro de téléphone actuel (portabilité selon faisabilité) • Statut silver(2)
TÉLÉVISION	• Bouquet Starter TV by SFR(3) avec engagement 12 mois* • TV sur PC, smartphone et Tablette(4)
ÉQUIPEMENTS	• **Box de SFR :** Modem WiFi 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 D'OUVERTURE DE SERVICE	**39€**
FRAIS DE RACCORDEMENT	• Immeuble/habitation de 4 logements et plus : 60€ • Maison individuelle ou habitation de moins de 4 logements : -raccordement souterrain : 149€ -raccordement aérien : 299€ • Logement deja raccordé : offerts
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 37
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. • Par ailleurs, en cas de résiliation pendant la période d'engagement, le client est facturé des mois restant dus (cf. article 13 p.46 de la présente brochure tarifaire)
DÉBIT ESTIMÉ	Débit théorique descendant maximum disponible selon l'adresse du raccordement de 100Mb/s, 200Mb/s et débit théorique montant disponible de 50Mb/s
COMMUNICATIONS TÉLÉPHONIQUES INCLUSES	Téléphone illimité vers les postes fixes de plus de 100 destinations (cf p.4 "Liste des destinations"), dont la France Métropolitaine, et vers les mobiles(5) en France métropolitaine et les DOM, en Amérique du Nord et en Chine (hors appels vers plus de 250 correspondants différents dans le mois et 3H maximum par appel : facturés aux prix d'une communication normale vers les fixes (Cf p.33 à 35 «Pour les appels vers les fixes») et hors numéros courts et spéciaux et services de radiomessagerie)
SERVICES, CHAÎNES OU BOUQUETS TV ACCESSIBLES PAYANTS	Voir page 25 à 28.
CARACTÉRISTIQUES TECHNIQUES	Technologie fibre optique FTTH
SERVICE CLIENT	• **Assistance Technique et Commerciale :** 1023 (Service gratuit + prix d'un Appel), 7J/7 de 8h à 22h • **Assistance en ligne :** sfr.fr (rubrique Assistance).

* Le Service est souscrit pour une durée indéterminée assortie d'une période initiale d'engagement de douze (12) mois, hors réengagement éventuel en cas de souscription à une nouvelle offre.
(1) Voir page 11. **(2) Statut silver :** Statut attribué jusqu'au 06/06/2016 (hors changement d'offre). A cette date vous continuerez à en bénéficier pour une nouvelle période de 12 mois, sauf notification contraire. **(3) Bouquet Starter TV by SFR :** disponible en zone dégroupée sous réserve d'éligibilité technique au service de télévision. Débit IP minimum nécessaire de 3.6 Mb/s. Décodeur TV obligatoire et mis à disposition. Dépot de garantie de 49€. Pénalités de non restitution de 150€. Service non disponible pour les clients de l'offre box Fibre de SFR. Plus de détails sur sfr.fr **(4)** voir page 11 **(5)** voir page 11.

OFFRE FIBRE POWER DE SFR

INTERNET TRÈS HAUT DÉBIT + TÉLÉPHONE + BOX + STATUT SILVER
TÉLÉVISION BOUQUET POWER TV BY SFR

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 sfr.fr ou appelez le 10 99 (appel gratuit depuis un poste fixe en France métropolitaine). Facturation de 149€ pour le raccordement souterrain de maison individuelle et d'habitation de moins de 4 logements. Facturation de 299€ pour le raccordement aérien de maison individuelle et d'habitation de moins de 4 logements. Facturation de 60€ pour le raccordement d'habitation de plus de 4 logements. Frais d'ouverture de service de 39€.

PRIX HORS PROMOTION DE L'OFFRE/MOIS	**48,99€** TTC/mois + **3€**/mois de location de la box (soit : 35,99€/mois pour Internet & Tél + 33,99€/mois pour le bouquet Power TV by SFR - 20,99€/mois de remise valable pour la souscription simultanée de l'offre Internet + Tél et du bouquet Power TV by SFR)
ENGAGEMENT MINIMUM	**12 mois***
DESCRIPTION DE L'OFFRE	**Avec l'offre Fibre Power de SFR vous bénéficiez de :** • Un accès Internet Très Haut Débit jusqu'à 400 Mb/s ou 1Gb/s avec l'option Booster de débit (+2€/mois)(5) • Les appels illimités vers les fixes de plus de 100 destinations (cf p4) et les appels illimités vers les mobiles(5) en France métropolitaine et DOM, en Amérique du Nord et en Chine. Hors numéros courts et spéciaux et services de radiomessagerie, jusqu'à 250 correspondants différents/mois. 3h maximum par appel. • Sur demande, vous conservez votre numéro de téléphone actuel (portabilité selon faisabilité). • SFR Cloud 100 Go(1). • Statut silver(2)
TÉLÉVISION	• Bouquet Power TV by SFR(3) avec engagement 12 mois obligatoire* • TV sur PC, smartphone et Tablette(4) • Zive offert(6)
ÉQUIPEMENTS	• **Box de SFR :** Modem WiFi 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 D'OUVERTURE DE SERVICE	**39€**
FRAIS DE RACCORDEMENT	• Immeuble/habitation de 4 logements et plus : 60€ • Maison individuelle ou habitation de moins de 4 logements : - raccordement souterrain : 149€ - raccordement aérien : 299€ • Logement deja raccordé : offerts
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 37
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. • Par ailleurs, en cas de résiliation pendant la période d'engagement, le client est facturé des mois restant dus (cf. article 13 p.46 de la présente brochure tarifaire)
DÉBIT ESTIMÉ	• Débit théorique descendant maximum disponible selon l'adresse du raccordement de 100Mb/s, 200Mb/s ou 400Mb/s et débit théorique montant disponible de 50Mb/s ou 100Mb/s maximum. • Avec l'option Booster de débit:+2€/mois - Sous réserve d'éligibilité. Débit théorique descendant maximum disponible selon l'adresse du raccordement de 1Gb/s et débit théorique montant disponible de 200Mb/s.
COMMUNICATIONS TÉLÉPHONIQUES INCLUSES	Téléphone illimité vers les postes fixes de plus de 100 destinations (cf p.4 "Liste des destinations"), dont la France Métropolitaine, et vers les mobiles(5) en France métropolitaine et les DOM, en Amérique du Nord et en Chine (hors appels vers plus de 250 correspondants différents dans le mois et 3H maximum par appel : facturés aux prix d'une communication normale vers les fixes (Cf p.33 à 35 « Pour les appels vers les fixes ») et hors numéros courts et spéciaux et services de radiomessagerie)
SERVICES, CHAÎNES OU BOUQUETS TV ACCESSIBLES PAYANTS	Voir page 26 à 28
CARACTÉRISTIQUES TECHNIQUES	Technologie fibre optique FTTH
SERVICE CLIENT	• **Assistance Technique et Commerciale :** 1023 (Service gratuit + prix d'un Appel), 7J/7 de 8h à 22h • **Assistance en ligne :** sfr.fr (rubrique Assistance).

* Le Service est souscrit pour une durée indéterminée assortie d'une période initiale d'engagement de douze (12) mois, hors réengagement éventuel en cas de souscription à une nouvelle offre.
(1) Voir page 11. **(2)** Voir page 7. **(3)** Voir page 10 **(4)** Voir page 9. **(5)** Voir page 9. **(6)** Voir page 26

OFFRE FIBRE POWER PLUS DE SFR

INTERNET TRÈS HAUT DÉBIT + TÉLÉPHONE + BOX + STATUT SILVER
TÉLÉVISION BOUQUET POWER PLUS TV BY SFR

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 sfr.fr ou appelez le 10 99 (appel gratuit depuis un poste fixe en France métropolitaine). Facturation de 149€ pour le raccordement souterrain de maison individuelle et d'habitation de moins de 4 logements. Facturation de 299€ pour le raccordement aérien de maison individuelle et d'habitation de moins de 4 logements. Facturation de 60€ pour le raccordement d'habitation de plus de 4 logements. Frais d'ouverture de service de 39€.

PRIX HORS PROMOTION DE L'OFFRE/MOIS	**57,99€** TTC/mois + **3€**/mois de location de la box (soit : 38,99€/mois pour Internet & Tél + 39,99€/mois pour le bouquet Power Plus TV by SFR - 20,99€/mois de remise valable pour la souscription simultanée de l'offre Internet + Tél et du bouquet Power Plus TV by SFR)
ENGAGEMENT MINIMUM	12 mois*
DESCRIPTION DE L'OFFRE	**Avec l'offre Fibre Power Plus de SFR vous bénéficiez de :** • Un accès Internet Très Haut Débit jusqu'à 400 Mb/s ou 1Gb/s avec l'option Booster de débit (+2€/mois)(7) • Les appels illimités vers les fixes de plus de 100 destinations (cf. p4) et les appels illimités vers les mobiles en France métropolitaine et DOM, en Amérique du Nord et en Asie (Chine, Cambodge, Corée du Sud, Hong Kong, Laos, Macao, Malaisie, Singapour, Taiwan, Thailande, Vietnam)(3). • Sur demande vous conservez votre numéro de téléphone actuel (portabilité selon faisabilité) • SFR Cloud 100Go(1) • Statut Silver(2)
TÉLÉVISION	• Bouquet Power Plus TV by SFR(4) avec engagement 12 mois* • TV sur PC, smartphone et tablette(5) • Zive offert(6)
ÉQUIPEMENTS	• **Box de SFR :** Modem WiFi pour toute souscription à cette offre et remboursé en cas d'achat d'un pack en magasin • **Décodeur TV :** Mis à disposition • **Boîtier de terminaison :** Mis à disposition dans le cadre de l'abonnement à cette offre
FRAIS D'OUVERTURE DE SERVICE	39€
FRAIS DE RACCORDEMENT	• Immeuble/habitation de 4 logements et plus : 60€ • Maison individuelle ou habitation de moins de 4 logements : -raccordement souterrain : 149€ -raccordement aérien : 299€ • Logement deja raccordé : offerts
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 37
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. • Par ailleurs, en cas de résiliation pendant la période d'engagement, le client est facturé des mois restant dus (cf. article 13 p.46 de la présente brochure tarifaire)
DÉBIT ESTIMÉ	• Débit théorique descendant maximum disponible selon l'adresse du raccordement de 100Mb/s, 200Mb/s ou 400Mb/s et débit théorique montant disponible de 50Mb/s ou 100Mb/s maximum. • Avec l'option Booster de débit : +2€/mois - Sous réserve d'éligibilité. Débit théorique descendant maximum disponible selon l'adresse du raccordement de 1Gb/s et débit théorique montant disponible de 200Mb/s.
COMMUNICATIONS TÉLÉPHONIQUES INCLUSES	Téléphone illimité vers les postes fixes de plus de 100 destinations (cf p. 4 "Liste des destinations"), dont la France métropolitaine(3) et vers les mobiles(5) en France métropolitaine et DOM, en Amérique du Nord et en Asie (Chine, Cambodge, Corée du Sud, Hong Kong, Laos, Macao, Malaisie, Singapour, Taiwan, Thailande, Vietnam)(2) (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.33 à 35 «Pour les appels vers les fixes») et hors numéros courts spéciaux et services de radiomessagerie)
SERVICES, CHAÎNES OU BOUQUETS TV ACCESSIBLES PAYANTS	Voir page 26 à 28
CARACTÉRISTIQUES TECHNIQUES	Technologie fibre optique FTTH
SERVICE CLIENT	• **Assistance Technique et Commerciale :** 1023 (Service gratuit + prix d'un Appel), 7J/7 de 8h à 22h • **Assistance en ligne :** sfr.fr (rubrique Assistance).

***** Le Service est souscrit pour une durée indéterminée assortie d'une période initiale d'engagement de douze (12) mois, hors réengagement éventuel en cas de souscription à une nouvelle offre. **(1)** Voir page 11. **(2)** Voir page 7. **(3)** Appels illimités vers les mobiles : Téléphone illimité depuis le poste fixe branché sur la box vers les mobiles en France métropolitaine, vers les DOM (Guadeloupe, Martinique, Réunion et Guyane française, hors Mayotte), en Amérique du nord et en Chine ; et pour les offres Power Plus en Asie (Chine, Cambodge, Corée du Sud, Hong Kong, Laos, Macao, Malaisie, Singapour, Taiwan, Thailande, Vietnam) 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 radio messagerie. **(4)** Voir page 11. **(5)** Voir page 9 **(6)** Voir page 26. **(7)** L'option Booster de débit à 2€/mois disponible sous réserve d'éligibilité.

OFFRE BOX PREMIUM PRO DE SFR

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

Offre proposée en zone dégroupée, sous réserve de compatibilité technique et d'éligibilité. Frais d'ouverture de service de 39€.

PRIX HORS PROMOTION DE L'OFFRE/MOIS	**68,99€** TTC/mois + **3€**/mois de location de la box + 5 € TTC en zone non dégroupée	**TV sur smartphone, tablette et PC : +1€/mois(8)** obligatoire
ENGAGEMENT MINIMUM	12 mois*	
DESCRIPTION DE L'OFFRE	**Avec l'offre Box Premium Pro de SFR vous bénéficiez de :** • Un accès Internet Haut Débit incluant : SFR Cloud 10 Go(6) • **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.4 «Liste des destinations») et les appels vers les mobiles(2) en France métropolitaine et DOM • **1 ligne fixe classique** (SFR Ligne Fixe)(3) avec les appels illimités vers les postes fixes de plus de 100 destinations dont la France métropolitaine (cf p.4 « Liste des destinations») et les appels vers les mobiles(2) en France métropolitaine et DOM, en Amérique du Nord et en Chine. Abonnement téléphonique inclus. Conservation du numéro de téléphone. • **Garantie de temps de rétablissement sous 8h**(4) des services Internet et téléphoniques en cas de panne. • **Statut Platine** dont coach informatique à distance(1) • HOME pack alarme vidéo inclus • Office 365 Business Premium inclus	
TÉLÉVISION	• TV sur smartphone, tablette et PC : +1€/mois obligatoire(8)	
ÉQUIPEMENT	• **Box de SFR :** Modem WiFi pour toute souscription à cette offre et remboursé en cas d'achat d'un pack en magasin. • Centrale home by SFR et Caméra(7) : 149€ TTC	
FRAIS D'OUVERTURE DE SERVICE	39€	
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 37	
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. • Par ailleurs, en cas de résiliation pendant la période d'engagement, le client est facturé des mois restant dus (cf. article 13 p.46 de la présente brochure tarifaire)	
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 15Mb/s. Débit montant en général inférieur à 1Mb/s. **Pour le VDSL (non disponible en zone non dégroupée) :** Débit descendant théorique maximum de 70Mb/s. Débit accessible sur des lignes inférieures à 500m, en l'absence de perturbations. Débit descendant atteignable en général entre 1Mb/s et 15Mb/s, pouvant être compris entre 15Mb/s et 50Mb/s pour certaines des lignes les plus courtes (moins de 1 km) et un débit montant atteignable en général inférieur à 1Mb/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.4 "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.33 à 35 « Pour les appels vers les fixes ») et hors numéros courts et spéciaux). Les appels vers les mobiles(2) en France métropolitaine et DOM. Hors numéros courts et spéciaux et services de radiomessagerie, jusqu'à 250 correspondants différents/mois. 3h maximum par appel.	
CARACTÉRISTIQUES TECHNIQUES/ ÉQUIPEMENTS	• Accès téléphonique : ligne analogique (Réseau Téléphonique Commuté) • Accès Internet : technologie ADSL / ADSL2+	
OPTIONS INCLUSES SUR LA LIGNE FIXE CLASSIQUE(4)	• **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 26 à 28	
SERVICE CLIENT PRO	• **Assistance Technique et Commerciale : 1023** (Service gratuit + prix d'un Appel), 7J/7 de 8h à 22h. • **Assistance en ligne : sfr.pro** (rubrique Assistance).	

Prix TTC au 30/03/2016.
* Voir page 16
(1) Statut Platine : Statut attribué jusqu'au 06/06/2016 (hors changement d'offre). A cette date vous continuerez à en bénéficier pour une nouvelle période de 12 mois, sauf notification contraire. **(2)** Voir page 9. **(3) SFR Ligne Fixe :** Abonnement téléphonique inclus. Ligne non disponible en dégroupage total. **(4) Service « Garantie de temps de rétablissement sous 8H »** réservé aux clients Box Premium 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 (Service gratuit + prix d'un Appel). 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 Premium Pro de SFR, dans les 5 jours qui suivent une modification d'offre vers la Box Premium Pro de SFR et en cours de déménagement. **(5)** voir p.11 **(6)** voir p.11 **(7) Home by SFR :** offre soumise à condition valable en France métropolitaine, réservée aux clients équipés d'un mobile 3G et d'un ordinateur compatibles, d'un numéro de téléphone mobile d'un opérateur métropolitain, d'une adresse mail, d'un abonnement internet à haut débit et d'un routeur (indépendant ou intégré dans une box) disposant d'une connexion Ethernet. Centrale Home + Pack équipement obligatoires (total de 149€TTC). Frais de résiliation de 149 € en cas de résiliation dans les 12 mois suivant la souscription. Les équipements achetés ne sont utilisables que dans le cadre du service. Le système d'alarme connecté Home by SFR n'est pas un service de télésurveillance **(8) TV sur PC, smartphone et tablette** : service valable en France métropolitaine inclus pour les Offres box de SFR ou Fibre de SFR, sur PC, tablette et smartphone (sous réserve de téléchargement de l'application SFR TV sur terminal et système d'exploitation compatibles (iOs, Android et Windows Phone)). En 3G+ ou 4G, l'accès à la TV est décompté des Mo/Go inclus dans l'offre mobile du client. certains programmes peuvent faire l'objet d'occultation selon les supports. Service obligatoirement facturé 1€/mois. Plus de détails sur sfr.fr

OFFRE INTERNET SEUL EN ZONE DÉGROUPÉE

Offre proposée en zone dégroupée, sous réserve de compatibilité technique et d'éligibilité. Frais d'ouverture de service de 39€.

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	TV sur smartphone, tablette et PC : **+1€/mois** (obligatoire)(2)
ENGAGEMENT MINIMUM	SANS ENGAGEMENT DE DUREE		
DESCRIPTION DE L'OFFRE	**Avec l'offre Internet seul vous bénéficiez de :** • Accès Internet Haut débit avec le service de téléphonie en présélection (sans présélection, ajouter 5€ TTC/mois). • TV sur smartphone, tablette et PC : +1€/mois (obligatoire)(2) • SFR Cloud 10 Go(1). • Statut silver(3).		
ÉQUIPEMENT	**Modem ADSL** • box non obligatoire ou modem compatible. • Location modem box 3€ TTC/mois. Disponible également à la vente.		
FRAIS D'OUVERTURE DE SERVICE	**39€**		
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 15Mb/s. Débit montant en général inférieur à 1Mb/s. **Pour le VDSL :** Débit descendant théorique maximum de 70Mb/s. Débit accessible sur des lignes inférieures à 500m, en l'absence de perturbations. Débit descendant atteignable en général entre 1Mb/s et 15 Mb/s, pouvant être compris entre 15Mb/s et 50Mb/s pour certaines des lignes les plus courtes (moins de 1 km) et un débit montant atteignable en général inférieur à 1Mb/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 (Service gratuit + prix d'un Appel) , 7J/7 de 8h à 22h. • **Assistance en ligne :** sfr.fr (rubrique Assistance).		

Prix TTC au 30/03/2016.
(1) Voir page 11. **(2)** TV sur smartphone, tablette et PC: service valable en France métropolitaine inclus pour les Offres box de SFR ou Fibre de SFR, sur PC, tablette et smartphone (sous réserve de téléchargement de l'application SFR TV sur terminal et système d'exploitation compatibles (iOs, Android et Windows Phone)). En 3G+ ou 4G, l'accès à la TV est décompté des Mo/Go inclus dans l'offre mobile du client. certains programmes peuvent faire l'objet d'occultation selon les supports. **Service obligatoirement facturé 1€/mois pour les clients non éligibles au service de télévision ou ne souhaitant pas souscrire à une offre comprenant un service de télévision**. Plus de détails sur sfr.fr **(3)** voir page 7.

OFFRE INTERNET SEUL EN ZONE NON DÉGROUPÉE

Offre proposée en zone non dégroupée, sous réserve de compatibilité technique et d'éligibilité. Frais d'ouverture de service de 39€.

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	15,90€ TTC/mois	20,90€ TTC/mois sans présélection	TV sur smartphone, tablette et PC : **+1€/mois** (obligatoire)**
ENGAGEMENT MINIMUM	SANS ENGAGEMENT DE DURÉE		
DESCRIPTION DE L'OFFRE	**Avec l'offre Internet seul vous bénéficiez de :** • Accès Internet Haut débit avec le service de téléphonie en présélection (sans présélection, ajouter 5€ TTC/mois). • TV sur smartphone, tablette et PC : +1€/mois (obligatoire)** • SFR Cloud 10 Go(13). • Statut silver*.		
ÉQUIPEMENT	**Modem ADSL** • box non obligatoire ou modem compatible. • Location modem box 3€ TTC/mois. Disponible également à la vente.		
FRAIS D'OUVERTURE DE SERVICE	**39€**		
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 atteignable sur des lignes inférieures à 500 m, en l'absence de perturbations. Débit descendant en général compris entre 1Mb/s à 15Mb/s. Débit montant en général inférieur à 1Mb/s. Débit descendant minimum garanti de 512Kb/s.		
CARACTÉRISTIQUES TECHNIQUES/ÉQUIPEMENTS	Technologie ADSL		
SERVICE CLIENT	• **Assistance Technique et Commerciale :** 1023 (Service gratuit + prix d'un Appel), 7J/7 de 8h à 22h. • **Assistance en ligne :** sfr.fr (rubrique Assistance).		

Les mentions légales (1) à (12) ci-dessous viennent compléter les informations de la page 26.
Prix TTC au 30/03/2016 * Voir page 7. ** TV sur smartphone, tablette et PC: service valable en France métropolitaine inclus pour les Offres box de SFR ou Fibre de SFR, sur PC, tablette et smartphone (sous réserve de téléchargement de l'application SFR TV sur terminal et système d'exploitation compatibles (iOs, Android et Windows Phone)). En 3G+ ou 4G, l'accès à la TV est décompté des Mo/Go inclus dans l'offre mobile du client. certains programmes peuvent faire l'objet d'occultation selon les supports. Non éligibles au service de télévision ou ne souhaitant pas souscrire à une offre comprenant un service de télévision . Plus de détails sur sfr.fr.
(1) Offre disponible pour les clients box, box Premium 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 vers les mobiles : Téléphone illimité depuis le poste fixe branché sur la box vers les mobiles en France métropolitaine, 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 radio messagerie. **(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)** Option Multi-TV: mise à disposition d'un Décodeur TV HD supplémentaire, +7€/mois/Décodeur TV. Offre réservée aux clients box, box Premium 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. **(5)** Offre soumise à conditions, réservée aux clients des offres box de SFR, box Premium Pro de SFR, Fibre de SFR. Protection jusqu'à 5 équipements (smartphones, tablettes, PC ou Mac) multi opérateurs [ordinateurs sous Windows et Mac et terminaux mobiles et tablettes sous Android, Windows Phone et Apple compatibles et équipés d'une connexion internet (voir liste sur sfr.fr/securite)]. Mémoire vive conseillée 1Go. Offre limitée à une par foyer (même nom/même adresse). Fonctionnalités de l'option différentes selon les terminaux compatibles. **(6)** Offre valable du **30/03/2016 au 06/06/2016,** 2 heures d'appels depuis le poste fixe branché sur la box (et depuis la ligne fixe classique pour les clients box Premium 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. **(7)** Offre disponible pour les clients clients box, box Premium 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. **(8)** 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. **(9) Offre sans engagement de durée, soumise à conditions, valable du 30/03/2016 au 06/06/2016, réservée aux clients box de SFR et fibre de SFR, neufbox, neufbox Evolution et Fibre Evolution leur permettant d'acquérir un pack comprenant un SFR Box de Poche 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. SFR Box de Poche 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 30/03/2016 et le 06/06/2016. 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.**
(10) 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. **(11)** Voir page 11. **(12)** Voir page 9

OFFRE BOX FIBRE MINI DE SFR

INTERNET TRÈS HAUT DÉBIT + TÉLÉPHONE + BOX + STATUT SILVER

Offres fournies par Numericable et pouvant être souscrites ou modifiées auprès de SFR. Voir les Conditions générales d'inscription applicables pour cette offre page 49.

Offre proposée dans les zones éligibles à la box 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 sfr.fr ou appelez le 10 99 (appel gratuit depuis un poste fixe en France métropolitaine). Facturation de 149€ pour le raccordement souterrain de maison individuelle et d'habitation de moins de 4 logements. Facturation de 299€ pour le raccordement aérien de maison individuelle et d'habitation de moins de 4 logements. Facturation de 60€ pour le raccordement d'habitation de plus de 4 logements. Frais d'ouverture de service de 39€.

PRIX HORS PROMOTION DE L'OFFRE/MOIS	**29,99€** TTC/mois + **3€**/mois de location du modem fibre
ENGAGEMENT MINIMUM	12 mois*
DESCRIPTION DE L'OFFRE	**Avec l'offre Box Fibre Mini de SFR vous bénéficiez de :** • Un accès Internet Très Haut Débit jusqu'à 100Mb/s • Les appels illimités vers les fixes de plus de 100 destinations (cf p4). Hors numéros courts et spéciaux jusqu'à 250 correspondants différents/mois. 3h maximum par appel • Sur demande, vous conservez votre numéro de téléphone actuel (portabilité selon faisabilité) • SFR Cloud 10 Go(1) • Statut silver(2).
TÉLÉVISION	• TV sur tablette et smartphone(3)
ÉQUIPEMENTS	• **Modem Fibre de SFR** pour toute souscription à cette offre
FRAIS D'OUVERTURE DE SERVICE	**39€**
FRAIS DE RACCORDEMENT	• Immeuble/habitation de 4 logements et plus : 60€ • Maison individuelle ou habitation de moins de 4 logements : -raccordement souterrain : 149€ -raccordement aérien : 299€ • Logement deja raccordé : offerts
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 37
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. • Par ailleurs, en cas de résiliation pendant la période d'engagement, le client est facturé des mois restant dus (cf. article 13 p.56 de la présente brochure tarifaire)
DÉBIT ESTIMÉ	Débit théorique descendant maximum disponible selon l'adresse du raccordement de 30Mb/s, 100Mb/s et débit théorique montant disponible de 1Mb/s jusqu'à 10Mb/s maximum.
COMMUNICATIONS TÉLÉPHONIQUES INCLUSES	Téléphone illimité vers les postes fixes de plus de 100 destinations (cf p. 4 "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.33 à 35 «Pour les appels vers les fixes») et hors numéros courts spéciaux et services de radiomessagerie)
SERVICES, CHAÎNES OU BOUQUETS TV ACCESSIBLES PAYANTS	Voir page 26 à 28
CARACTÉRISTIQUES TECHNIQUES	Technologie fibre optique avec terminaison coaxiale
SERVICE CLIENT	• **Assistance Technique et Commerciale :** 1023 (Service gratuit + prix d'un Appel), 7J/7 de 8h à 22h • **Assistance en ligne :** sfr.fr (rubrique Assistance).

Offre disponible uniquement sur www.sfr.fr et au 1099 (appel gratuit depuis un poste fixe, prix d'un appel depuis un mobile)
***** Le Service est souscrit pour une durée indéterminée assortie d'une période initiale d'engagement de douze (12) mois, et hors réengagement éventuel en cas de souscription à une nouvelle offre.
**** Les bouquets et options, Services et contenus VOD sont fournies par Numericable, et peuvent être souscrits ou modifiés auprès de SFR**
(1) Voir page 11. **(2)** Voir page 7. **(3)** Voir page 10.

OFFRE BOX FIBRE STARTER MINI DE SFR

INTERNET TRÈS HAUT DÉBIT + TÉLÉPHONE + BOX + STATUT SILVER
TÉLÉVISION BOUQUET STARTER TV BY NUMERICABLE

Offres fournies par Numericable et pouvant être souscrites ou modifiées auprès de SFR. Voir les Conditions générales d'inscription applicables pour cette offre page 49.

Offre proposée dans les zones éligibles à la box 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 sfr.fr ou appelez le 10 99 (appel gratuit depuis un poste fixe en France métropolitaine). Facturation de 149€ pour le raccordement souterrain de maison individuelle et d'habitation de moins de 4 logements. Facturation de 299€ pour le raccordement aérien de maison individuelle et d'habitation de moins de 4 logements. Facturation de 60€ pour le raccordement d'habitation de plus de 4 logements. Frais d'ouverture de service de 39€.

PRIX HORS PROMOTION DE L'OFFRE/MOIS	**34,99€** TTC/mois + **3€**/mois de location de la box (soit : 30,99€/mois pour Internet & Tél + 25,99€/mois pour le bouquet Starter by Numericable - 21,99€/mois de remise valable pour la souscription simultanée de l'offre Internet + Tél et du bouquet Starter by Numericable).
ENGAGEMENT MINIMUM	12 mois*
DESCRIPTION DE L'OFFRE	**Avec l'offre Box Fibre Starter Mini de SFR vous bénéficiez de :** • Un accès Internet Très Haut Débit jusqu'à 100 Mb/s. • Les appels illimités vers les fixes de plus de 100 destinations (cf p.4) et les appels vers les mobiles(3) en France métropolitaine et DOM, en Amérique du Nord et en Chine. Hors numéros courts et spéciaux et services de radiomessagerie, jusqu'à 250 correspondants différents/mois. 3h maximum par appel. • Sur demande, vous conservez votre numéro de téléphone actuel (portabilité selon faisabilité). • SFR Cloud 10 Go(1). • Statut Silver(2).
TÉLÉVISION	• Bouquet Starter TV by Numericable** avec engagement 12 mois* • TV sur tablette et smartphone(4)
ÉQUIPEMENTS	• **Modem Fibre de SFR** pour toute souscription à cette offre. • **Mini Décodeur TV :** Mise à disposition avec l'option Télévision.
FRAIS D'OUVERTURE DE SERVICE	**39€**
FRAIS DE RACCORDEMENT	• Immeuble/habitation de 4 logements et plus : 60€ • Maison individuelle ou habitation de moins de 4 logements : -raccordement souterrain : 149€ -raccordement aérien : 299€ • Logement deja raccordé : offerts
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 37
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. • Par ailleurs, en cas de résiliation pendant la période d'engagement, le client est facturé des mois restant dus (cf. article 13 p.56 de la présente brochure tarifaire)
DÉBIT ESTIMÉ	Débit théorique descendant maximum disponible selon l'adresse du raccordement de 30Mb/s, 100Mb/s et débit théorique montant disponible de 1Mb/s jusqu'à 10Mb/s maximum.
COMMUNICATIONS TÉLÉPHONIQUES INCLUSES	Téléphone illimité vers les postes fixes de plus de 100 destinations (cf p.4 "Liste des destinations"), dont la France Métropolitaine, et vers les mobiles(3) en France métropolitaine et les DOM, en Amérique du Nord et en Chine (hors appels vers plus de 250 correspondants différents dans le mois et 3H maximum par appel : facturés aux prix d'une communication normale vers les fixes (Cf p.33 à 35 « Pour les appels vers les fixes ») et hors numéros courts et spéciaux et services de radiomessagerie).
SERVICES, CHAÎNES OU BOUQUETS TV ACCESSIBLES PAYANTS	Voir page 26 à 28
CARACTÉRISTIQUES TECHNIQUES	Technologie fibre optique avec terminaison coaxiale
SERVICE CLIENT	• **Assistance Technique et Commerciale :** 1023 (Service gratuit + prix d'un Appel), 7J/7 de 8h à 22h • **Assistance en ligne :** sfr.fr (rubrique Assistance).

Offre disponible uniquement sur www.sfr.fr et au 1099 (appel gratuit depuis un poste fixe, prix d'un appel depuis un mobile)
* Le Service est souscrit pour une durée indéterminée assortie d'une période initiale d'engagement de douze (12) mois, et hors réengagement éventuel en cas de souscription à une nouvelle offre.
** Les bouquets et options, Services et contenus VOD sont fournies par Numericable, et peuvent être souscrits ou modifiés auprès de SFR.
(1) Voir page 11. **(2)** Voir page 7. **(3)** Voir page 9. **(4)** Voir page 10. **(5)** Voir page 9.

OFFRE BOX FIBRE STARTER DE SFR

INTERNET TRÈS HAUT DÉBIT + TÉLÉPHONE + BOX + STATUT SILVER
TÉLÉVISION BOUQUET STARTER TV BY NUMERICABLE

Offres fournies par Numericable et pouvant être souscrites ou modifiées auprès de SFR. Voir les Conditions générales d'inscription applicables pour cette offre page 49

Offre proposée dans les zones éligibles à la box 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 sfr.fr ou appelez le 10 99 (appel gratuit depuis un poste fixe en France métropolitaine). Facturation de 149€ pour le raccordement souterrain de maison individuelle et d'habitation de moins de 4 logements. Facturation de 299€ pour le raccordement aérien de maison individuelle et d'habitation de moins de 4 logements. Facturation de 60€ pour le raccordement d'habitation de plus de 4 logements. Frais d'ouverture de service de 39€.

PRIX HORS PROMOTION DE L'OFFRE/MOIS	**36,99€** TTC/mois + **3€**/mois de location de la box (soit : 31,99€/mois pour Internet & Tél + 25,99€/mois pour le bouquet Starter TV by Numericable - 20,99€/mois de remise valable pour la souscription simultanée de l'offre Internet + Tél et du bouquet Starter TV by Numericable)
ENGAGEMENT MINIMUM	12 mois*
DESCRIPTION DE L'OFFRE	**Avec l'offre box Fibre Starter de SFR vous bénéficiez de :** • Un accès Internet Très Haut Débit jusqu'à 200Mb/s • Les appels illimités vers les fixes de plus de 100 destinations (cf p4) et les appels vers les mobiles[3] en France métropolitaine et DOM, en Amérique du Nord et en Chine. Hors numéros courts et spéciaux et services de radiomessagerie, jusqu'à 250 correspondants différents/mois. 3h maximum par appel • Sur demande, vous conservez votre numéro de téléphone actuel (portabilité selon faisabilité) • SFR Cloud 10 Go[1] • Statut silver[2].
TÉLÉVISION	• Bouquet Starter TV by Numericable** avec engagement 12 mois* • TV sur tablette et smartphone[4]
ÉQUIPEMENTS	• **box Fibre de SFR** pour toute souscription à cette offre
FRAIS D'OUVERTURE DE SERVICE	39€
FRAIS DE RACCORDEMENT	• Immeuble/habitation de 4 logements et plus : 60€ • Maison individuelle ou habitation de moins de 4 logements : -raccordement souterrain : 149€ -raccordement aérien : 299€ • Logement deja raccordé : offerts
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 37
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. • Par ailleurs, en cas de résiliation pendant la période d'engagement, le client est facturé des mois restant dus (cf. article 13 p.56 de la présente brochure tarifaire)
DÉBIT ESTIMÉ	Débit théorique descendant maximum disponible selon l'adresse du raccordement de 30Mb/s, 100Mb/s, 200Mbits/s et débit théorique montant disponible de 1Mb/s jusqu'à 10Mb/s maximum.
COMMUNICATIONS TÉLÉPHONIQUES INCLUSES	Téléphone illimité vers les postes fixes de plus de 100 destinations (cf p. 4 "Liste des destinations"), dont la France métropolitaine et vers les mobiles[5] en France métropolitaine et DOM, en Amérique du Nord et en Chine (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.33 à 35 «Pour les appels vers les fixes») et hors numéros courts spéciaux et services de radiomessagerie)
SERVICES, CHAÎNES OU BOUQUETS TV ACCESSIBLES PAYANTS	Voir page 26 à 28
CARACTÉRISTIQUES TECHNIQUES	Technologie fibre optique avec terminaison coaxiale
SERVICE CLIENT	• **Assistance Technique et Commerciale :** 1023 (Service gratuit + prix d'un Appel), 7J/7 de 8h à 22h • **Assistance en ligne :** sfr.fr (rubrique Assistance).

* Le Service est souscrit pour une durée indéterminée assortie d'une période initiale d'engagement de douze (12) mois, et hors réengagement éventuel en cas de souscription à une nouvelle offre.
** Les bouquets et options, Services et contenus VOD sont fournies par Numericable, et peuvent être souscrits ou modifiés auprès de SFR
(1) Voir page 11. (2) Voir page 7. (3) Voir page 9. (4) Voir page 10. (5) Voir page 9.

OFFRE BOX FIBRE POWER DE SFR

INTERNET TRÈS HAUT DÉBIT + TÉLÉPHONE + BOX + STATUT SILVER
TÉLÉVISION BOUQUET POWER TV BY NUMERICABLE

Offres fournies par Numericable et pouvant être souscrites ou modifiées auprès de SFR. Voir les Conditions générales d'inscription applicables pour cette offre page 49

Offre proposée dans les zones éligibles à la box Fibre de 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 sfr.fr ou appelez le 10 99 (appel gratuit depuis un poste fixe en France métropolitaine). Facturation de 149€ pour le raccordement souterrain de maison individuelle et d'habitation de moins de 4 logements. Facturation de 299€ pour le raccordement aérien de maison individuelle et d'habitation de moins de 4 logements. Facturation de 60€ pour le raccordement d'habitation de plus de 4 logements. Frais d'ouverture de service de 39€.

PRIX HORS PROMOTION DE L'OFFRE/MOIS	**48,99€** TTC/mois + **3€**/mois de location de la box (soit : 35,99€/mois pour Internet & Tél + 33,99€/mois pour le bouquet Power TV by Numericable - 20,99€/mois de remise valable pour la souscription simultanée de l'offre Internet + Tél et du bouquet Power TV by Numericable)
ENGAGEMENT MINIMUM	12 mois*
DESCRIPTION DE L'OFFRE	**Avec l'offre BOX Fibre Power de SFR vous bénéficiez de :** • Un accès Internet Très Haut Débit jusqu'à 400 Mb/s ou 1Gb/s avec l'option Booster de débit (+2€/mois)[5] • Les appels illimités vers les fixes de plus de 100 destinations (cf p4) et les appels vers les mobiles[3] en France métropolitaine et DOM, en Amérique du Nord et en Chine. Hors numéros courts et spéciaux et services de radiomessagerie, jusqu'à 250 correspondants différents/mois. 3h maximum par appel. • SFR Cloud 100 Go[1] • Sur demande, vous conservez votre numéro de téléphone actuel (portabilité selon faisabilité) • Statut silver[2]
TÉLÉVISION	• Bouquet Power TV by Numericable** avec engagement 12 mois* • TV sur tablette et smartphone[4] • Zive offert[6]
ÉQUIPEMENTS	• **box Fibre 4K de SFR*** ** pour toute souscription à cette offre
FRAIS D'OUVERTURE DE SERVICE	39€
FRAIS DE RACCORDEMENT	• Immeuble/habitation de 4 logements et plus : 60€ • Maison individuelle ou habitation de moins de 4 logements : -raccordement souterrain : 149€ -raccordement aérien : 299€ • Logement deja raccordé : offerts
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 37
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. • Par ailleurs, en cas de résiliation pendant la période d'engagement, le client est facturé des mois restant dus (cf. article 13 p.56 de la présente brochure tarifaire)
DÉBIT ESTIMÉ	• Débit théorique descendant maximum disponible selon l'adresse du raccordement de 30Mb/s, 100Mb/s, 200Mb/s ou 400Mb/s et débit théorique montant disponible de 1Mb/s jusqu'à 20Mb/s maximum. • Avec l'option Booster de débit : +2€/mois - Sous réserve d'éligibilité. Débit théorique descendant maximum disponible selon l'adresse du raccordement de 1Gb/s et débit théorique montant disponible de 40Mb/s.
COMMUNICATIONS TÉLÉPHONIQUES INCLUSES	Téléphone illimité vers les postes fixes de plus de 100 destinations (cf p. 4 "Liste des destinations"), dont la France métropolitaine et vers les mobiles[3] en France métropolitaine, en Amérique du Nord et en Chine (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.33 à 35 «Pour les appels vers les fixes») et hors numéros courts spéciaux) et services de radiomessagerie.
SERVICES, CHAÎNES OU BOUQUETS TV ACCESSIBLES PAYANTS	Voir page 26 à 28.
CARACTÉRISTIQUES TECHNIQUES	Technologie fibre optique avec terminaison coaxiale
SERVICE CLIENT	• **Assistance Technique et Commerciale :** 1023 (Service gratuit + prix d'un Appel), 7J/7 de 8h à 22h • **Assistance en ligne :** sfr.fr (rubrique Assistance).

* Le Service est souscrit pour une durée indéterminée assortie d'une période initiale d'engagement de douze (12) mois, hors réengagement éventuel en cas de souscription à une nouvelle offre.
** Les bouquets et options, Services et contenus VOD sont fournies par Numericable, et peuvent être souscrits ou modifiés auprès de SFR
*** Dans l'hypothèse d'une rupture de stock, la box Fibre 4K de SFR sera remplacée par la box Fibre de SFR pendant la période de réapprovisionnement
(1) Voir page 11. (2) Voir page 7. (3)Voir page 9. (4) Voir page 10. (5) Voir page 26. (6) Voir page 26

OFFRE BOX FIBRE POWER PLUS DE SFR

INTERNET TRÈS HAUT DÉBIT + TÉLÉPHONE + BOX + STATUT SILVER
TÉLÉVISION BOUQUET POWER PLUS TV BY NUMERICABLE

Offres fournies par Numericable et pouvant être souscrites ou modifiées auprès de SFR. Voir les Conditions générales d'inscription applicables pour cette offre page 49

Offre proposée dans les zones éligibles à la box Fibre de 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 sfr.fr ou appelez le 10 99 (appel gratuit depuis un poste fixe en France métropolitaine). Facturation de 149€ pour le raccordement souterrain de maison individuelle et d'habitation de moins de 4 logements. Facturation de 299€ pour le raccordement aérien de maison individuelle et d'habitation de moins de 4 logements. Facturation de 60€ pour le raccordement d'habitation de plus de 4 logements. Frais d'ouverture de service de 39€.

PRIX HORS PROMOTION DE L'OFFRE/MOIS	**57,99€** TTC/mois + **3€**/mois de location de la box (soit : 38,99€/mois pour Internet & Tél + 39,99€/mois pour le bouquet Power Plus TV by Numericable - 20,99€/mois de remise valable pour la souscription simultanée de l'offre Internet + Tél et du bouquet Power Plus TV by Numericable)
ENGAGEMENT MINIMUM	12 mois*
DESCRIPTION DE L'OFFRE	**Avec l'offre Fibre Power Plus de SFR vous bénéficiez de :** • Un accès Internet Très Haut Débit jusqu'à 400Mb/s ou 1Gb/s avec l'option Booster de débit (+2€/mois)(5) • Les appels illimités vers les fixes de plus de 100 destinations (cf. p4) et les appels illimités vers les mobiles en France métropolitaine et DOM Amérique du nord et en Asie (Chine, Cambodge, Corée du Sud, Ho ng Kong, Laos, Macao, Malaisie, Singapour, Taiwan, Thaïlande, Vietnam)(3). • Sur demande vous conservez votre numéro de téléphone actuel (portabilité selon faisabilité) • SFR Cloud 100Go (1) • Statut Silver (2)
TÉLÉVISION	• Bouquet Power Plus TV by Numericable** avec engagement 12 mois* • TV sur tablette et smartphone(4) • Zive offert(6)
ÉQUIPEMENTS	• **box Fibre 4K de SFR*** ** pour toute souscription à cette offre
FRAIS D'OUVERTURE DE SERVICE	**39€**
FRAIS DE RACCORDEMENT	• Immeuble/habitation de 4 logements et plus : 60€ • Maison individuelle ou habitation de moins de 4 logements : -raccordement souterrain : 149€ -raccordement aérien : 299€ • Logement deja raccordé : offerts
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 37
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. • Par ailleurs, en cas de résiliation pendant la période d'engagement, le client est facturé des mois restant dus (cf. article 13 p.56 de la présente brochure tarifaire)
DÉBIT ESTIMÉ	• Débit théorique descendant maximum disponible selon l'adresse du raccordement de 30Mb/s, 100Mb/s, 200Mb/s ou 400Mb/s et débit théorique montant disponible de 1Mb/s jusqu'à 20Mb/s maximum. • Option « booster » à 2€/mois disponible sous réserve d'éligibilité au débit jusqu'à 1Gb/s en débit théorique descendant maximum et 40Mb/s en débit théorique montant disponible sous réserve d'éligibilité.
COMMUNICATIONS TÉLÉPHONIQUES INCLUSES	Téléphone illimité vers les postes fixes de plus de 100 destinations (cf p. 4 "Liste des destinations"), dont la France métropolitaine et vers les mobiles(3) en France métropolitaine, en Amérique du Nord et en Asie (Chine, Cambodge, Corée du Sud, Hong Kong, Laos, Macao, Malaisie, Singapour, Taiwan, Thaïlande, Vietnam)(2) (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.33 à 35 «Pour les appels vers les fixes») et hors numéros courts spéciaux) et services de radiomessagerie.
SERVICES, CHAÎNES OU BOUQUETS TV ACCESSIBLES PAYANTS	Voir page 26 à 28.
CARACTÉRISTIQUES TECHNIQUES	Technologie fibre optique avec terminaison coaxiale
SERVICE CLIENT	• **Assistance Technique et Commerciale :** 1023 (Service gratuit + prix d'un Appel), 7J/7 de 8h à 22h • **Assistance en ligne :** sfr.fr (rubrique Assistance).

* Le Service est souscrit pour une durée indéterminée assortie d'une période initiale d'engagement de douze (12) mois, hors réengagement éventuel en cas de souscription à une nouvelle offre
** Les bouquets et options, Services et contenus VOD sont fournies par Numericable, et peuvent être souscrits ou modifiés auprès de SFR
***Dans l'hypothèse d'une rupture de stock, la box Fibre 4K de SFR sera remplacée par la box Fibre de SFR pendant la période de réapprovisionnement
(1) Voir page 11. (2) Voir page 7. (3) Voir page 9. (4) TV sur PC, smartphone et tablette : service valable en France métropolitaine inclus pour les Offres box de SFR ou Fibre de SFR, sur PC, tablette et smartphone (sous réserve de téléchargement de l'application SFR TV sur terminal et système d'exploitation compatibles (iOs, Android et Windows Phone)). En 3G+ ou 4G, l'accès à la TV est décompté des Mo/Go inclus dans l'offre mobile du client. certains programmes peuvent faire l'objet d'occultation selon les supports. Plus de détails sur sfr.fr. (5) Option « booster » à 2€/mois disponible sous réserve d'éligibilité au débit jusqu'à 1Gb/s en débit théorique descendant maximum et 40Mb/s en débit théorique montant disponible maximum uniquement dans les zones suivantes : Marseille, Dijon, Bordeaux, Le Bouscat, Bruges, Cenon, Eysines, Floirac, Gradignan, Lormont, Mérignac, Pessac, Talence, Villenave-d'Ornon, Nantes, Bron, Lyon, Paris, Boulogne-Billancourt, Levallois-Perret, Neuilly-sur-Seine, Saint-Mandé, Vincennes. (6) Voir page 26

OFFRE BOX FIBRE POWER PLUS DE SFR AVEC PLATINIUM TV

INTERNET TRÈS HAUT DÉBIT + TÉLÉPHONE + BOX + STATUT SILVER
TÉLÉVISION BOUQUET PLATINIUM TV BY NUMERICABLE

Offres fournies par Numericable et pouvant être souscrites ou modifiées auprès de SFR. Voir les Conditions générales d'inscription applicables pour cette offre page 49

Offre proposée dans les zones éligibles à la box Fibre de 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 sfr.fr ou appelez le 10 99 (appel gratuit depuis un poste fixe en France métropolitaine). Facturation de 149€ pour le raccordement souterrain de maison individuelle et d'habitation de moins de 4 logements. Facturation de 299€ pour le raccordement aérien de maison individuelle et d'habitation de moins de 4 logements. Facturation de 60€ pour le raccordement d'habitation de plus de 4 logements. Frais d'ouverture de service de 39€.

PRIX HORS PROMOTION DE L'OFFRE/MOIS	**99,99€** TTC/mois + **3€**/mois de location de la box (soit : 40,99€/mois pour Internet & Tél + 79,99€/mois pour le bouquet Platinium TV by Numericable - 20,99€/mois de remise valable pour la souscription simultanée de l'offre Internet + Tél et du bouquet Platinium TV by Numericable)
ENGAGEMENT MINIMUM	12 mois*
DESCRIPTION DE L'OFFRE	**Avec l'offre Fibre Power Plus de SFR vous bénéficiez de :** • Un accès Internet Très Haut Débit jusqu'à 400Mb/s ou 1Gb/s avec l'option Booster de débit (+2€/mois)(5) • Les appels illimités vers les fixes de plus de 100 destinations (cf. p4) et les appels illimités vers les mobiles en France métropolitaine et DOM Amérique du nord et en Asie (Chine, Cambodge, Corée du Sud, Hong Kong, Laos, Macao, Malaisie, Singapour, Taiwan, Thaïlande, Vietnam)(3). • Sur demande vous conservez votre numéro de téléphone actuel (portabilité selon faisabilité) • SFR Cloud 100Go (1) • Statut Silver (2)
TÉLÉVISION	• Bouquet Platinium TV by Numericable** avec engagement 12 mois* • TV sur tablette et smartphone(4) • Zive offert(6)
ÉQUIPEMENTS	• **box Fibre 4K de SFR*** ** pour toute souscription à cette offre
FRAIS D'OUVERTURE DE SERVICE	**39€**
FRAIS DE RACCORDEMENT	• Immeuble/habitation de 4 logements et plus : 60€ • Maison individuelle ou habitation de moins de 4 logements : -raccordement souterrain : 149€ -raccordement aérien : 299€ • Logement deja raccordé : offerts
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 37
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. • Par ailleurs, en cas de résiliation pendant la période d'engagement, le client est facturé des mois restant dus (cf. article 13 p.56 de la présente brochure tarifaire)
DÉBIT ESTIMÉ	• Débit théorique descendant maximum disponible selon l'adresse du raccordement de 30Mb/s, 100Mb/s, 200Mb/s ou 400Mb/s et débit théorique montant disponible de 1Mb/s jusqu'à 20Mb/s maximum. • Option « booster » à 2€/mois disponible sous réserve d'éligibilité au débit jusqu'à 1Gb/s en débit théorique descendant maximum et 40Mb/s en débit théorique montant disponible sous réserve d'éligibilité.
COMMUNICATIONS TÉLÉPHONIQUES INCLUSES	Téléphone illimité vers les postes fixes de plus de 100 destinations (cf p. 4 "Liste des destinations"), dont la France métropolitaine et vers les mobiles(3) en France métropolitaine, en Amérique du Nord et en Asie (Chine, Cambodge, Corée du Sud, Hong Kong, Laos, Macao, Malaisie, Singapour, Taiwan, Thaïlande, Vietnam)(2) (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.33 à 35 «Pour les appels vers les fixes») et hors numéros courts spéciaux) et services de radiomessagerie.
SERVICES, CHAÎNES OU BOUQUETS TV ACCESSIBLES PAYANTS	Voir page 26 à 28
CARACTÉRISTIQUES TECHNIQUES	Technologie fibre optique avec terminaison coaxiale
SERVICE CLIENT	• **Assistance Technique et Commerciale :** 1023 (Service gratuit + prix d'un Appel), 7J/7 de 8h à 22h • **Assistance en ligne :** sfr.fr (rubrique Assistance).

* Le Service est souscrit pour une durée indéterminée assortie d'une période initiale d'engagement de douze (12) mois, hors réengagement éventuel en cas de souscription à une nouvelle offre.
** Les bouquets et options, Services et contenus VOD sont fournies par Numericable, et peuvent être souscrits ou modifiés auprès de SFR
*** Dans l'hypothèse d'une rupture de stock, la box Fibre 4K de SFR sera remplacée par la box Fibre de SFR pendant la période de réapprovisionnement
(1) Voir page 11. (2) Voir page 7. (3) Voir page 9. (4) TV sur PC, smartphone et tablette : service valable en France métropolitaine inclus pour les Offres box de SFR ou Fibre de SFR, sur PC, tablette et smartphone (sous réserve de téléchargement de l'application SFR TV sur terminal et système d'exploitation compatibles (iOs, Android et Windows Phone)). En 3G+ ou 4G, l'accès à la TV est décompté des Mo/Go inclus dans l'offre mobile du client. certains programmes peuvent faire l'objet d'occultation selon les supports. Plus de détails sur sfr.fr. (5) Voir p.26 (6) Voir page 26

SERVICES ET OPTIONS

Services

SFR CLOUD 10GO/100GO[11]	Inclus
SFR RÉPONDEUR+*	Inclus
WEBMAIL	Inclus
CONTRÔLE PARENTAL	Inclus
DUPLICATA DE FACTURE	Inclus
TV À LA DEMANDE**	Inclus dans le service TV by SFR (Voir page 6)
ACCÈS À LA VIDÉO À LA DEMANDE**	Inclus dans le service TV by SFR (Voir page 6)
CONTRÔLE D'ACCÈS[8]	Inclus
ACCÈS AUX JEUX À LA DEMANDE*	Inclus dans le service TV by SFR (Voir page 6)
PACK SFR CONNECTÉ PARTOUT[9] BOX PREMIUM PRO DE SFR*	Inclus
FAX NUMÉRIQUE - PACK SFR ECO BOX PREMIUM PRO DE SFR*[10]	Inclus
BOÎTE AUX LETTRES SANTÉ BOX PRO PREMIUM DE SFR*[11]	5 boîtes incluses
INTERNET+*[3]	Inclus
PAGES PERSO 1GO*	Inclus
TV SUR PC, SMARTPHONE ET ORDINATEUR	INCLUS ou 1€/mois : obligatoire pour les clients non éligibles au service de TV ou ne souhaitant pas souscrire à une offre comprenant un service de TV
ZIVE[16]	9.99€/mois

Options

APPELS ILLIMITÉS VERS LES MOBILES D'ESPAGNE[12]	5€/mois
FORFAIT 2H VERS FIXES ET MOBILES EN ALGÉRIE[6]	7,50€/mois
SFR SÉCURITÉ[5]	5€/mois
SFR FAMILY - CONTRÔLE PARENTAL (5 équipements)[15]	5€/mois (1€/mois le premier mois)
BOOSTER DE DÉBIT[14]	2€/mois
MULTI-TV*[4]	7€/mois
HOME BY SFR[13] - PACK ALARME VIDEO	9.99€/mois
HOME BY SFR[13] - PACK ALARME VIDEO PREMIUM	19.99€/mois
HOME BY SFR[13] - PACK ÉQUIPEMENT***	149€

SERVICES ET OPTIONS TV BY SFR

Les bouquets TV (compatibles avec les offres box de SFR et les offres Fibre de SFR)

BOUQUET STARTER TV BY SFR*	25,99€/mois
BOUQUET POWER TV BY SFR*	33,99€/mois
BOUQUET POWER PLUS TV BY SFR*	39,99€/mois
VH1 PREMIUM	1€/mois
CHANNEL ONE RUSSIA	1€/mois
MEDIASET ITALIA	1,50€/mois

* Non compatible avec les offres box fibre. ** TV by Numericable et VOD by Numericable pour les offres box Fibre de SFR. *** Pack Alarme vidéo Premium pour les clients box et fibre pro
(1) à (12) : voir page 19 **(13)** : **Home by SFR** : offre soumise à condition valable en France métropolitaine, réservée aux clients équipés d'un mobile 3G et d'un ordinateur compatibles, d'un numéro de téléphone mobile d'un opérateur métropolitain, d'une adresse mail, d'un abonnement internet à haut débit et d'un routeur (indépendant ou intégré dans une box) disposant d'une connexion Ethernet. Centrale Home + Pack équipement obligatoires (total de 149€TTC). Frais de résiliation de 149 € en cas de résiliation dans les 12 mois suivant la souscription. Les équipements achetés ne sont utilisables que dans le cadre du service. Le système d'alarme connecté Home by SFR n'est pas un service de télésurveillance. **(14)** Option « booster » à 2€/mois disponible sous réserve d'éligibilité au débit jusqu'à 1Gb/s pour les offres Box Fibre Power et Box Fibre Power Plus uniquement dans les zones suivantes : Marseille, Dijon, Bordeaux, Le Bouscat, Bruges, Cenon, Eysines, Floirac, Gradignan, Lormont, Mérignac, Pessac, Talence, Villenave-d'Ornon, Nantes, Bron, Lyon, Paris, Boulogne-Billancourt, Levallois-Perret, Neuilly-sur-Seine, Saint-Mandé, Vincennes, et au débit jusqu'à 1 Gb/s pour les offres Fibre Power et Fibre Power Plus. **(15)** Offre soumise à conditions, valable jusqu'au 31/12/2016 en France métropolitaine et réservée aux clients box et Fibre de SFR, aux abonnés mobiles (hors SFR Business) et aux clients internet connectés partout. Solution de contrôle parental permettant l'accès à une interface web sur family.sfr.fr et à trois applications mobiles (à télécharger): SFR Family Kids, SFR Family | Contrôle parental (disponible également en version logicielle) et SFR Family coach, disponible sur jusqu'à 5 équipements multi-opérateurs (PC/MAC et terminaux Android selon les applications) après création d'un compte parent et acceptation des conditions générales du service. Fonctionnalités proposées dans la cadre de la Solution de contrôle parentales disponibles selon les terminaux compatibles utilisés. Détails sur sfr.fr. **(16)** Offre soumise à conditions, valable en France métropolitaine et réservée aux clients Box/Fibre de SFR éligibles (incluse ou en option payante selon l'offre box souscrite. Voir Box compatibles sur zive.fr ou sfr.fr). Service de vidéo à la demande par abonnement disponible sur 5 équipements compatibles maximum (PC/MAC, terminal Apple ou Android, et sur TV reliée à une Box compatible). Accès illimité au catalogue Zive depuis l'application SFR TV en streaming (1 contenu différent par équipement compatible simultanément, dans la limite de 2 contenus Disney différents) ou en téléchargement (pour une durée de 48H et hors catalogue des Sociétés Disney). Programmes Sony : bibliothèque des programmes limitée à 25 titres téléchargés dont 5 films maximum. 2 téléchargement maximum par titre. Programmes Nathan disponibles au 31/12/15. Usage du Service (hors wifi) décompté des Mo ou Go inclus dans le forfait mobile SFR. Pour les clients mobile, service accessible après activation et acceptation des Conditions Générales du Service. Format 4K accessible sous réserve de matériels (Télévision, box Fibre 4K, mobile, tablette) et de contenus (chaines ou programmes 4K) compatibles. Détails et conditions sur sfr.fr.

Les options et chaînes à la carte

TRACE TROPICAL	2,50€/mois
TRACE TOCA	2,50€/mois
BOUQUET MUSULMAN	2,99€/mois
BOUQUET RAI	3€/mois
OPTION BBLACK	3,50€/mois
MELODY	4,50€/mois
AFRICA BOX	4,90€/mois
ISRAELI NETWORK	4,90€/mois
BOUQUET HISPANIQUE	4,90€/mois
ANTENNA 1	4,90€/mois
JEUX A LA DEMANDE : PASS DECOUVERTE*	4,99€/mois
JEUX A LA DEMANDE : PASS ESSENTIEL*	9,98€/mois
JEUX A LA DEMANDE : PASS INTEGRAL*	14,99€/mois
BOUQUET ESPAGNOL	5€/mois
BOUQUET LIBANAIS	5,90€/mois
BOUQUET ANGLAIS	5,99€/mois
BOUQUET BERBERE	6,90€/mois
BOUQUET OCEAN INDIEN	6,90€/mois
BOUQUET POLONAIS	6,90€/mois
BOUQUET TURKSAT MAX	6,90€/mois
MEZZO	6,90€/mois
BOUQUET GRAND LUSOPHONE	6,99€/mois
GOLF CHANNEL	7,50€/mois
BOUQUET RUSSE	7,90€/mois
BOUQUET CHINE	8,88€/mois
BOUQUET ALLEMAND	8,90€/mois
BOUQUET ARABE DECOUVERTE	5,99€/mois
BOUQUET ARABE PREMIUM	9,90€/mois
BOUQUET ARABE PRIVILEGE	14,90€/mois
BOUQUET ARABIA	9,90€/mois
BOUQUET AFRICAIN DECOUVERTE	7,50€/mois
BOUQUET AFRICAIN PREMIUM	11,99€/mois
BOUQUET AFRICAIN PRIVILEGE	14,99€/mois
UFC PREMIUM	9,99€/mois
BOUQUET PAKISTANAIS	11,90€/mois
OCS*	12,99€/mois
beIN SPORTS*	13,99€/mois
BOUQUET RTV PINK	14€/mois
PFC	14,90€/mois
TV GLOBO INTERNACIONAL	19,90€/mois
BOUQUET INDIEN	9,99€/mois
PACK OCS + beIN SPORTS*	23,99€/mois
BOUQUET GLOBO	29,90€/mois
BOUQUET JSTV	49€/mois
DORCEL TV	5,99€/mois
MAN-X	9€/mois
PINK X	9€/mois
BOUQUET 2X GAY	13€/mois
BOUQUET TENTATIONS	13€/mois

Les Pass*

PASS SPORT	6€/mois
PASS DÉCOUVERTE	10€/mois
PASS JEUNESSE	10€/mois
PASS CINÉMA	13,99€/mois

Les Pass Vod illimités(7)* :

PASS ZIVE BY NUMERICABLE**	9,99€/mois
PASS KIDS	5,99€/mois
CANALPLAY	9.99€/mois
PASS CINÉMA	4.99€/mois
PASS M6	7,99€/mois
PASS ADULTE(10)	9,99€/24h ou 19,99€/mois
PASS AMAT'X	19.99€/mois

SERVICES ET OPTIONS TV BY NUMERICABLE

Les bouquets TV

BOUQUET STARTER TV BY NUMERICABLE	25.99€/mois
BOUQUET POWER TV BY NUMERICABLE	33.99€/mois
BOUQUET POWER PLUS TV BY NUMERICABLE	39.99€/mois
BOUQUET PLATINIUM TV BY NUMERICABLE	76.99€/mois

Les options et chaînes à la carte*

BABY TV BY NUMERICABLE	2,00€/mois
BOUQUET MUSULMAN BY NUMERICABLE	2,00€/mois
OPTION MBC BY NUMERICABLE	2,00€/mois
TRACE TROPICAL BY NUMERICABLE	2,50€/mois
TRACE TOCA BY NUMERICABLE	2,50€/mois
MEZZO BY NUMERICABLE	2,50€/mois
CHANNEL ONE RUSSIA BY NUMERICABLE	2,50€/mois
MURR TV BY NUMERICABLE	3,50€/mois
ENGLISH CLUB TV BY NUMERICABLE	3,50€/mois
PACK MEZZO BY NUMERICABLE	3,50€/mois
BBLACK BY NUMERICABLE	3,50€/mois
ISRAELI NETWORK BY NUMERICABLE	4,50€/mois
SIC BY NUMERICABLE	4,50€/mois
BENFICA TV BY NUMERICABLE	5,00€/mois
MELODY TV BY NUMERICABLE	5,50€/mois
BERBERE TV BY NUMERICABLE	5,50€/mois
BOUQUET ESPAGNOL BY NUMERICABLE	6,00€/mois
SEASONS BY NUMERICABLE	6,50€/mois
BOUQUET POLONAIS BY NUMERICABLE	6,90€/mois

*Disponible dans le cadre d'une offre TV by Numericable.
**Voir page 26.

BOUQUET PORTUGAIS BY NUMERICABLE	7€/mois
GOLF CHANNEL HD BY NUMERICABLE	7,50€/mois
BOUQUET AFRICAIN DECOUVERTE BY NUMERICABLE	7,50€/mois
BOUQUET AFRICAIN PREMIUM BY NUMERICABLE	11,99€/mois
BOUQUET AFRICAIN PRIVILEGE BY NUMERICABLE	14,99€/mois
BOUQUET OCEAN INDIEN BY NUMERICABLE	7,50€/mois
BOUQUET ALLEMAND BY NUMERICABLE	9,00€/mois
BOUQUET GRANDE MURAILLE BY NUMERICABLE	9,50€/mois
UFC PREMIUM BY NUMERICABLE	9,99€/mois
BOUQUET ARABE BY NUMERICABLE	10,50€/mois
BOUQUET ARABE PREMIUM BY NUMERICABLE	13,99€/mois
BOUQUET ARABIA BY NUMERICABLE	9,90€/mois
BEIN SPORTS BY NUMERICABLE	13,99€/mois
PACK OCS BY NUMERICABLE	12,99€/mois
PACK OCS / PASS CINEMA PREMIUM BY NUMERICABLE	21,99€/mois
PACK OCS / BEIN SPORTS BY NUMERICABLE	23,99€/mois
PINK X BY NUMERICABLE(1)	9,50€/mois
DORCEL TV BY NUMERICABLE(1)	10,99€/mois
XXL BY NUMERICABLE(1)	10,99€/mois
HUSTLER TV BY NUMERICABLE (1)	10,99€/mois
PRIVATE TV BY NUMERICABLE(1)	10,99€/mois
PENTHOUSE HD BY NUMERICABLE(1)	10,99€/mois
DORCEL XXX BY NUMERICABLE(1)	10,99€/mois
HOT VIDEO BY NUMERICABLE(1)	10,99€/mois
COLMAX TV BY NUMERICABLE(1)	10,99€/mois
2X GAY BY NUMERICABLE(1)	13,99€/mois
PACK X-PERIENCE_1X BY NUMERICABLE(1)	13,99€/mois
PACK X-PERIENCE_2X BY NUMERICABLE(1)	13,99€/mois
PACK X-PERIENCE_3X BY NUMERICABLE(1)	13,99€/mois
PACK MAXI X-PERIENCE BY NUMERICABLE(1)	16,99€/mois
PACK FULL X-PERIENCE BY NUMERICABLE(1)	23,99€/mois

Les Pass*

PASS EMOTION BY NUMERICABLE	10,99€/mois
PASS SPORT PREMIUM BY NUMERICABLE	12,99€/mois
PASS JEUNESSE PREMIUM BY NUMERICABLE	12,99€/mois
PASS DÉCOUVERTE PREMIUM BY NUMERICABLE	12,99€/mois
PASS CINÉMA PREMIUM BY NUMERICABLE	12,99€/mois
PASS CINEMA PREMIUM X-PERIENCE BY NUMERICABLE(1)	16,99€/mois
PASS SPORT PREMIUM X-PERIENCE BY NUMERICABLE(1)	16,99€/mois
PASS EMOTION X-PERIENCE BY NUMERICABLE(1)	16.99€/mois

Ceci est un message du Conseil Supérieur de l'Audiovisuel et du Ministère de la Santé : Regarder la télévision, y compris les chaînes présentées comme spécifiquement conçues pour les enfants de moins de 3 ans, peut entrainer chez ces derniers des troubles du développement tels que passivité, retards de langage, agitation, troubles du sommeil, troubles de la concentration et dépendances aux écrans.
Les chaines HD sont accessibles selon zones et bouquets souscrits, elles nécessitent un décodeur et un matériel compatible.
(1) Chaines diffusant des programmes destinés exclusivement à un public majeur, verrouillage par un code parental.

◀ Les Pass VOD*

PASS ZIVE[2]	9,99€/mois
PASS VOD PURESCREENS HD BY NUMERICABLE	1,99€/mois
PASS VOD ILLIMITE GULLI BY NUMERICABLE	3,99€/mois
PASS VOD INA PREMIUM BY NUMERICABLE	3,99€/mois
PASS VOD 613 TV BY NUMERICABLE	4,99€/mois
PASS NATIONAL GEOGRAPHIC CHANNEL BY NUMERICABLE	4.99€/mois
PASS VOD BANGOO BY NUMERICABLE	4,99€/mois
PASS VOD FILMS D'AFRIQUE BY NUMERICABLE	4,99€/mois
PASS SVOD ADN BY NUMERICABLE	4,99€/mois
PASS VOD LUDO BY NUMERICABLE	4,99€/mois
PASS VOD NAT GEO WILD BY NUMERICABLE	4,99€/mois
PASS VOD OKIDOKI BY NUMERICABLE	4,99€/mois
PASS VOD VOYAGE BY NUMERICABLE	4,99€/mois
PASS VOD DISCOVERY ON DEMAND BY NUMERICABLE	4,99€/mois
PASS VOD SHORTSTV BY NUMERICABLE	4,99€/mois
PASS VOD CINEMA JOOK BY NUMERICABLE	4,99€/mois
PASS VOD SUNDANCE BY NUMERICABLE	5,99€/mois
PASS VOD MCS BY NUMERICABLE	6,99€/mois
PASS VOD MEZZO BY NUMERICABLE	6,99€/mois
PASS VOD MYZEN BY NUMERICABLE	6,99€/mois
PASS VOD VODEO BY NUMERICABLE	7,99€/mois
PASS VOD FILMOTV BY NUMERICABLE	9,99€/mois
PASS VOD VIDEO CLUB PRIVE BY NUMERICABLE[1]	17,99€/mois
PASS VOD AMAT'X BY NUMERICABLE[1]	19,99€/mois
PASS VOD DORCEL CLUB[1]	24,99€/mois
PASS VOD MY XXL HD[1]	24,99€/mois
PASS VOD PINK X ILLIMITÉ BY NUMERICABLE[1]	24,99€/mois

*Disponible dans le cadre d'une offre TV [by Numericable].
Ceci est un message du Conseil Supérieur de l'Audiovisuel et du Ministère de la Santé : Regarder la télévision, y compris les chaînes présentées comme spécifiquement conçues pour les enfants de moins de 3 ans, peut entrainer chez ces derniers des troubles du développement tels que passivité, retards de langage, agitation, troubles du sommeil, troubles de la concentration et dépendances aux écrans.
Les chaines HD sont accessibles selon zones et bouquets souscrits, elles nécessitent un décodeur et un matériel compatible.
(1) Chaines diffusant des programmes destinés exclusivement à un public majeur, verrouillage par un code parental. **(2)** Voir page 26

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

◀ Offres ADSL en zone dégroupée

	INTERNET + TEL	BOUQUET TV	REMISE (valable sur le socle Internet + Tel)	PRIX
INTERNET SEUL	Internet haut débit 15,90€ TTC/mois(1) + 1€/mois SFR TV*			soit 15,90€ TTC/mois[1] + 1€/mois SFR TV* + 3€/mois de location de la box
OFFRE BOX DE SFR	Internet haut débit SFR Cloud 10Go + Téléphone : Appels illimités vers les fixes de plus de 100 destinations dont la France metropolitaine[2] + sur demande, conservation de l'abonnement auprès de l'opérateur historique avec préselection obligatoire 26,99€ TTC/mois + 1€/mois SFR TV*			soit 26,99€ TTC/mois[1] + 1€/mois SFR TV* + 3€/mois de location de la box
OFFRE BOX STARTER DE SFR	Internet haut débit SFR Cloud 10Go + Téléphone : • Appels illimités vers les fixes de plus de 100 destinations dont la France metropolitaine[2] • Appels illimités vers les mobiles en France métropolitaine, Amérique du Nord et Chine[4] + sur demande, conservation de l'abonnement auprès de l'opérateur historique avec préselection obligatoire + SFR TV 29,99€ TTC/mois	Bouquet Starter TV by SFR 25,99€/mois	18,99€ TTC/mois	soit 36,99€ TTC/mois + 3€/mois de location de la box
OFFRE BOX POWER DE SFR	Internet haut débit SFR Cloud 10Go + Téléphone : • Appels illimités vers les fixes de plus de 100 destinations dont la France metropolitaine[2] • Appels illimités vers les mobiles en France métropolitaine, Amérique du Nord et Chine[4] + sur demande, conservation de l'abonnement auprès de l'opérateur historique avec préselection obligatoire + SFR TV + ZIVE 29,99€ TTC/mois	Bouquet Power TV by SFR 33,99€/mois	16,99€ TTC/mois	soit 46,99€ TTC/mois + 3€/mois de location de la box
OFFRE BOX POWER PLUS DE SFR	Internet haut débit SFR Cloud 100Go + Téléphone : • Appels illimités vers les fixes de plus de 100 destinations dont la France metropolitaine[2] • Appels illimités vers les mobiles en France métropolitaine, Amérique du Nord et Asie[4] + sur demande, conservation de l'abonnement auprès de l'opérateur historique avec préselection obligatoire + SFR TV + ZIVE 30,99€ TTC/mois	Bouquet Power Plus TV by SFR 39,99€/mois	16,99€ TTC/mois	soit 53,99€ TTC/mois + 3€/mois de location de la box
OFFRE BOX PREMIUM PRO DE SFR	Internet haut débit + SFR Cloud 10Go + 1 ligne fixe par Internet + 1 ligne fixe classique[3] + Garantie de temps de rétablissement sous 8h. Appels illimités vers les fixes de plus de 100 destinations dont la France métropolitaine depuis les deux lignes fixes[2]. + SFR TV 68,99€ TTC/mois			68,99€ TTC/mois + 1€/mois SFR TV* + 3€/mois de location

* TV sur smartphone, tablette et PC (obligatoire)

Prix TTC au 30/03/2016.
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. **(4)** Voir p.9

Offres ADSL en zone NON dégroupée

	INTERNET + TEL	PRIX
INTERNET SEUL	Internet haut débit	**20,90€** TTC/mois[1] + 3€/mois de location de la box +1€/mois*
OFFRE BOX DE SFR	Internet haut débit + SFR Cloud 10Go + Téléphone : Appels illimités vers les fixes de plus de 100 destinations dont la France métropolitaine[2] + sur demande, conservation de l'abonnement auprès de l'opérateur historique avec préselection obligatoire	**31,99€** TTC/mois + 3€/mois de location de la box +1€/mois*
OFFRE BOX STARTER DE SFR	Internet haut débit + SFR Cloud 10Go + Téléphone : Appels illimités vers les fixes de plus de 100 destinations et vers les mobiles en France métropolitaine et DOM[2] + sur demande, conservation de l'abonnement téléphonique auprès de l'opérateur historique avec préselection obligatoire + SFR TV	**41,99€** TTC/mois + 3€/mois de location de la box
OFFRE BOX PREMIUM PRO DE SFR	Internet haut débit + 1 ligne fixe par Internet + 1 ligne fixe classique[3] + Garantie de temps de rétablissement sous 8h + Téléphone : Appels illimités vers les fixes de plus de 100 destinations dont la France métropolitaine depuis les deux lignes fixes[2] et vers les mobiles.	**73,99€** TTC/mois +1€/mois* + 3€/mois de location de la box

* TV sur smartphone, tablette et PC (obligatoire)

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).

	INTERNET + TEL	BOUQUET TV	REMISE (valable sur le socle Internet + Tel)	PRIX
OFFRE FIBRE MINI DE SFR	Internet Très haut débit jusqu'à 100Mb/s + SFR Cloud 10Go + Téléphone + SFR TV **29,99€**/mois			soit **29,99€** TTC/mois + 3€/mois de location de la box
OFFRE FIBRE STARTER MINI DE SFR	Internet très haut Débit jusqu'à 100 Mb/s + SFR Cloud 10Go + Téléphone + SFR TV **30,99€**/mois	Bouquet Starter TV by SFR **25,99€**/mois	**21,99€** TTC/mois	soit **34,99€** TTC/mois + 3€/mois de location de la box
OFFRE FIBRE STARTER DE SFR	Internet Très haut débit jusqu'à 200Mb/s + SFR Cloud 10Go + Téléphone + SFR TV **31,99€**/mois	Bouquet Starter TV by SFR **25,99€**/mois	**20,99€** TTC/mois	soit **36,99€** TTC/mois + 3€/mois de location de la box
OFFRE FIBRE POWER DE SFR	Internet Très Haut Débit jusqu'à 400Mb/s + SFR Cloud 100Go + Téléphone + SFR TV + ZIVE **35,99€**/mois	Bouquet Power TV by SFR **33,99€**/mois	**20,99€** TTC/mois	soit **48,99€** TTC/mois + 3€/mois de location de la box
OFFRE FIBRE POWER PLUS DE SFR	Internet Très Haut Débit jusqu'à 400Mb/s ou 1Gb/s avec l'option booster de débit (+2€/mois) + SFR Cloud 100Go + Téléphone + SFR TV + ZIVE **38,99€** TTC/mois	Bouquet Power Plus TV by SFR **39,99€**/mois	**20,99€** TTC/mois	soit **57,99€** TTC/mois + 3€/mois de location de la box

Offres fournies par NC et facturées pour le compte de tiers par SFR. Ces offres peuvent être souscrites ou modifiées auprès de SFR. voir les Conditions générales d'inscription applicables pour cette offre page 39.

	INTERNET + TEL	BOUQUET TV	REMISE (valable sur le socle Internet + Tel)	PRIX
OFFRE BOX FIBRE MINI DE SFR	Internet Très Haut Débit jusqu'à 100Mb/s + SFR Cloud 10Go + Téléphone + SFR TV **29,99€**/mois			soit **29,99€** TTC/mois + 3€/mois de location du modem fibre
OFFRE BOX FIBRE STARTER MINI DE SFR	Internet très haut Débit jusqu'à 100 Mb/s + SFR Cloud 10Go + Téléphone + SFR TV **30,99€**/mois	Bouquet Starter TV by Numericable **25,99€**/mois	**21,99€** TTC/mois	soit **34,99€** TTC/mois + 3€/mois de location de la box
OFFRE BOX FIBRE STARTER DE SFR	Internet Très Haut Débit jusqu'à 200Mb/s + SFR Cloud 10Go + Téléphone + SFR TV **31,99€**/mois	Bouquet Starter TV by Numericable **25,99€**/mois	**20,99€** TTC/mois	soit **36,99€** TTC/mois + 3€/mois de location de la box
OFFRE BOX FIBRE POWER DE SFR	Internet Très Haut Débit jusqu'à 400 Mb/s + SFR Cloud 100Go + Téléphone + SFR TV + ZIVE **35,99€**/mois	Bouquet Power TV by Numericable **33,99€**/mois	**20,99€** TTC/mois	soit **48,99€** TTC/mois + 3€/mois de location de la box
OFFRE BOX FIBRE POWER PLUS DE SFR	Internet Très Haut Débit jusqu'à 400Mb/s ou 1Gb/s avec l'option booster de débit (+2€/mois) + SFR Cloud 100Go + Téléphone + SFR TV + ZIVE **38,99€**/mois	Bouquet Power Plus TV by Numericable **39,99€**/mois	**20,99€** TTC/mois	soit **57,99€** TTC/mois + 3€/mois de location de la box
OFFRE BOX FIBRE POWER PLUS DE SFR AVEC PLATINIUM TV	Internet Très Haut Débit jusqu'à 400Mb/s ou 1Gb/s avec l'option booster de débit (+2€/mois) + SFR Cloud 100Go + Téléphone + SFR TV + ZIVE **40,99€**/mois	Bouquet Platinium TV by Numericable **79,99€**/mois	**20,99€** TTC/mois	soit **99,99€** TTC/mois + 3€/mois de location de la box

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 Premium Pro de SFR ou la box Fibre 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 06/06/2016 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 NATIONAL 7j/7 et 24h/24	0,025€	0.27€

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 FREE MOBILE	Heures creuses et heures pleines	0,35€	0.35€

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 0,35€ 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 Premium Pro de SFR.

	Fixe €/min	Mobile €/min
AÇORES*	0,11	0,47
AFGHANISTAN	1,23	1,59
AFRIQUE DU SUD*	0,47	0,84
ALASKA*	0,07	0,43
ALBANIE*	0,34	0,70
ALGÉRIE	0,55	0,86
ALLEMAGNE*	0,19	0,51
ANDORRE*	0,16	0,53
ANGLETERRE*	0,19	0,51
ANGOLA	0,68	1,04
ANGUILLA	0,81	1,17
ANTIGUA ET BARBUDA	0,81	1,17
ANTILLES NÉERL.	0,95	1,31
ARABIE SAOUDITE	0,81	1,17
ARGENTINE*	0,81	1,17
ARMÉNIE	0,47	0,84

	Fixe €/min	Mobile €/min
ARUBA	0,81	1,17
ASCENSION	0,47	0,84
AUSTRALIE*	0,61	0,97
AUTRICHE*	0,11	0,47
AZERBAÏDJAN	0,81	1,17
BAHAMAS*	0,61	0,97
BAHREÏN*	0,81	1,17
BANGLADESH	0,47	0,84
BARBADE	0,81	1,17
BALÉARES*	0,81	1,17
BELGIQUE*	0,19	0,51
BELIZE	0,68	1,16
BÉNIN	0,81	1,17
BERMUDES*	0,47	0,84
BHOUTAN	0,81	1,17
BIÉLORUSSIE	0,47	0,84

(1) Jusqu'au 31/12/2016, appels illimités depuis le poste fixe branché sur la box pour les clients box et box Premium Pro de SFR (et depuis la ligne fixe classique pour les clients box Premium 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.

	Fixe €/min	Mobile €/min
BOLIVIE	0,61	0,97
BOSNIE	0,47	0,84
BOTSWANA	0,81	1,17
BRÉSIL*	0,61	0,97
BRUNEI*	0,81	1,17
BULGARIE*	0,47	0,84
BURKINA FASO	0,81	1,17
BURUNDI	0,81	1,17
CAMBODGE*	0,95	1,31
CAMEROUN	0,68	1,16
CANADA*	1,04	0,43
CANARIES*	0,11	0,47
CAP VERT	0,81	1,17
CHILI*	0,61	0,97
CHINE*(3)	0,41	0,77
CHRISTMAS ISLANDS*	0,95	1,31
CHYPRE*	0,47	0,84
COLOMBIE*	0,61	0,97
COMORES	0,68	1,04
CONGO	0,68	1,04
CORÉE DU NORD	0,95	1,31
CORÉE DU SUD*	0,34	0,70
COSTA RICA*	0,81	1,17
CÔTE D'IVOIRE	0,81	1,36
CROATIE*	0,34	0,70
CUBA	0,95	1,31
DANEMARK*	0,11	0,47
DIEGO GARCIA	0,95	1,31
DJIBOUTI	0,68	1,04
DOMINIQUE	0,81	1,17
ECOSSE*	0,19	0,51
EGYPTE	0,81	1,17
EL SALVADOR	0,81	1,17
EMIRATS ARABES UNIS	0,61	0,97
EQUATEUR	0,61	0,97
ERYTHRÉE	0,95	1,31
ESPAGNE*	0,19	0,51
ESTONIE*	0,41	0,77
ETATS-UNIS*	1,04	0,43
ETHIOPIE	0,95	1,31
FALKLAND	0,95	1,31
FINLANDE*	0,11	0,47
GABON	0,68	1,04
GAMBIE	0,81	1,17
GÉORGIE*	0,41	0,77
GHANA	0,95	1,31
GIBRALTAR*	0,47	0,84
GRÈCE*	0,11	0,47
GRENADE	0,81	1,17
GROENLAND	0,95	1,31
GUADELOUPE*	0,27	0,77
GUAM*	0,95	1,31
GUATEMALA	0,88	1,24
GUERNESEY*	00,7	0,43

	Fixe €/min	Mobile €/min
GUINÉE	0,68	1,04
GUINÉE BISSAU	0,95	1,31
GUINÉE EQUA.	0,47	0,84
GUYANA*	0,61	0,97
GUYANE FRANÇAISE*	0,27	0,77
HAÏTI	0,81	1,17
HAWAÏ*	0,07	0,43
HONDURAS	0,88	1,24
HONG-KONG*	0,27	0,63
HONGRIE*	0,27	0,63
ILE DE PÂQUES*	0,61	0,97
ILES CAÏMANS*	0,88	1,24
ILES CANARIES	0,11	0,47
ILES CHATHAM	0,95	1,31
ILES COCOS	0,95	1,31
ILES COOK	0,95	1,31
ILES FÉROES*	0,47	0,84
ILES FIDJI	0,95	1,31
ILES MARIANNES DU NORD*	0,95	1,31
ILES MARSHALL	0,95	1,31
ILES RODRIGUEZ	0,95	1,31
ILES SALOMON	0,95	1,31
ILES VIERGES US*	0,88	1,24
ILES VIERGES GB	0,88	1,24
ILE WAKE	0,95	1,31
INDE*	0,19	0,55
INDONÉSIE*	0,81	1,17
IRAN	0,88	1,24
IRAQ	0,88	1,24
IRLANDE DU NORD*	0,19	0,51
IRLANDE*	0,19	0,47
ISLANDE*	0,47	0,84
ISRAËL*	0,16	0,53
ITALIE *	0,19	0,51
JAMAÏQUE	0,81	1,17
JAPON*	0,27	0,63
JERSEY*	0,07	0,43
JORDANIE*	0,88	1,24
KAZAKHSTAN	0,88	1,24
KENYA	0,88	1,24
KIRGHIZISTAN	0,41	0,77
KIRIBATI	0,95	1,31
KOSOVO	0,34	0,70
KOWEÏT	0,88	1,24
LAOS*	0,95	1,31
LESOTHO	0,88	1,24
LETTONIE*	0,41	0,77
LIBAN	0,68	1,04
LIBÉRIA	0,88	1,24
LIBYE	0,47	0,84
LIECHTENSTEIN*	0,11	0,47
LITUANIE*	0,41	0,77
LUXEMBOURG*	0,11	0,47
MACAO*	0,88	1,24

(2) Appels illimités vers les fixes de Tunisie Telecom (numéro commençant par 002167 et 00216 81 200) valables jusqu'au 31/12/2016 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)** Chine : Jusqu'au 06/06/2016, appels illimités depuis le poste fixe branché sur la box pour les clients box, box Premium Pro de SFR et Fibre de SFR (et depuis la ligne fixe classique pour les clients box Premium Pro de SFR) vers les mobiles de Chine, hors numéros courts et spéciaux et services de radio messagerie 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.

	Fixe €/min	Mobile €/min
MACÉDOINE*	0,47	0,84
MADAGASCAR	0,68	1,36
MADÈRE*	0,11	0,47
MALAISIE*	0,41	0,77
MALAWI	0,88	1,24
MALDIVES	0,95	1,31
MALI	0,68	1,04
MALTE*	0,47	0,84
MAROC*(1)	0,34	0,86
MARTINIQUE*	0,27	0,77
MAURICE	0,95	1,31
MAURITANIE	0,68	1,04
MAYOTTE	0,27	0,63
MEXIQUE	0,41	0,77
MICRONÉSIE	0,95	1,31
MOLDAVIE	0,41	0,77
MONACO*	0,11	0,47
MONGOLIE	0,95	1,31
MONTSERRAT	0,88	1,24
MONTÉNÉGRO	0,34	0,70
MOZAMBIQUE	0,95	1,31
MYANMAR	0,95	1,31
NAMIBIE	0,88	1,24
NAURU	0,88	1,24
NÉPAL	0,95	1,31
NICARAGUA	0,88	1,24
NIGER	0,88	1,24
NIGERIA	0,88	1,24
NIUE	0,95	1,31
NORFOLK	0,95	1,31
NORVÈGE*	0,11	0,47
NOUVELLE GUINÉE	0,95	1,31
NOUVELLE-CALÉDONIE	0,68	1,04
NOUVELLE-ZÉLANDE*	0,16	0,53
OMAN	0,88	1,24
OUGANDA	0,95	1,31
OUZBÉKISTAN	0,81	1,17
PAKISTAN	0,88	1,24
PALAU	0,95	1,31
PALESTINE	0,34	0,70
PANAMA*	0,34	0,70
PARAGUAY*	0,61	0,97
PAYS-BAS*	0,11	0,47
PAYS DE GALLES*	0,19	0,51
PÉROU*	0,61	0,97
PHILIPPINES	0,41	0,77
POLOGNE*	0,27	0,63
POLYNÉSIE FR.	0,47	0,84
PORTUGAL*	0,11	0,47
PUERTO RICO*	0,88	1,24
QATAR	0,81	1,17
RÉP.CENTRAFRICAINE	0,81	1,17
REP.DEM. DU CONGO	0,47	0,84
RÉP. DOMINICAINE	0,81	1,17
RÉP. TCHÈQUE*	0,47	0,84
RÉUNION*	0,27	0,77
ROUMANIE*	0,47	0,84
RUSSIE*	0,27	0,63

	Fixe €/min	Mobile €/min
RWANDA	0,95	1,31
STE-HÉLÈNE	0,95	1,31
STE-LUCIE	0,88	1,24
SAINT BARTHÉLEMY*	0,27	0,63
ST-KITTS ET NEVIS	0,61	0,97
SAINT-MARIN*	0,11	0,47
SAINT MARTIN* (Antilles Françaises)	0,27	0,63
ST-PIERRE-ET-MIQUELON*	0,47	0,84
SAINT VINCENT	0,88	1,24
SAMOA AMÉRICANES*	0,95	1,31
SAMOA OCCIDENT.	0,95	1,31
SAO TOME	0,95	1,31
SATELLITES	8,78	9,14
SÉNÉGAL	0,68	1,36
SERBIE	0,34	0,70
SEYCHELLES	0,95	1,31
SIERRA-LEONE	0,95	1,31
SINGAPOUR*	0,34	0,70
SLOVAQUIE*	0,27	0,63
SLOVÉNIE*	0,27	0,63
SOMALIE	0,95	1,31
SOUDAN	0,88	1,24
SOUDAN DU SUD	0,95	1,31
SRI LANKA	0,88	1,24
SUÈDE*	0,11	0,47
SUISSE*	0,47	0,80
SURINAM	0,47	0,84
SWAZILAND	0,88	1,24
SYRIE	0,88	1,24
TADJIKISTAN	0,95	1,31
TAÏWAN*	0,27	0,63
TANZANIE	0,95	1,31
TCHAD	0,88	1,24
TERRE ADÉLIE	2,70	3,06
THAÏLANDE*	0,41	0,77
TIMOR ORIENTAL	0,81	1,17
TOGO	0,81	1,17
TOKELAU	1,23	1,59
TONGA	0,95	1,31
TRINITÉ-ET-TOBAGO*	0,88	1,24
TRISTAN DA CUNHA	0,81	1,17
TUNISIE*(2)	0,34	0,70
TURKMÉNISTAN	0,41	0,77
TURKS ET CAÏCOS	0,88	1,24
TURQUIE*	0,34	0,70
TUVALU	0,95	1,31
UKRAINE	0,34	0,70
URUGUAY	0,61	0,97
VANUATU	0,95	1,31
VATICAN*	0,11	0,47
VENEZUELA*	0,61	0,97
VIETNAM*	0,95	1,31
YÉMEN	0,88	1,24
WALLIS ET FUTUNA	0,74	1,11
ZAMBIE	0,88	1,24
ZANZIBAR	0,95	1,31
ZIMBABWE	0,95	1,31

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

A compter du 1er octobre 2015, la tarification des numéros des services à valeur ajoutée (SVA), c'est-à-dire tous les numéros commençant par 08 et les numéros courts de la forme 3BPQ, évolue vers un nouveau tarif dit «C+S » qui différencie :
- le coût de la communication C qui sera soit gratuit, soit inclus dans votre offre, soit facturé au prix d'un appel métropolitain en fonction de l'offre fixe ou mobile souscrite,
-et le coût du service S défini par le fournisseur du service.

Cette tarification S du service est déclinée en 2 catégories :
-des tarifs à l'appel qui seront facturés à un prix fixe quelle que soit la durée réelle de la communication.
-des tarifs à la minute qui seront facturés à la seconde dès la 1ère seconde.

Pour connaître le prix du service, rendez-vous sur www.infosva.org

Numéros commençant par	Coût de la Communication C	Coût du Service S
0800 À 0805 30BQ ET 31BQ	Gratuit	Gratuit
0806 À 0809	Prix d'un appel métropolitain facturé selon offre souscrite (inclus dans les offres avec appels illimités)	Gratuit
081, 082,089*	Prix d'un appel métropolitain facturé selon offre souscrite (inclus dans les offres avec appels illimités)	Payant selon tarif choisi par le fournisseur de service (cout maximum du service) 081 : 0.06€/min ou 0.15€/appel 082 : 0.20€/min ou 0.50€/appel 089 : 0.80€/min ou 3€/appel
3BPQ (B>2)	Prix d'un appel métropolitain facturé selon offre souscrite (inclus dans les offres avec appels illimités)	Gratuit ou Payant selon tarif choisi par le fournisseur de service (cout maximum du service) 0.80€/min ou 3€/appel
10XY	Gratuit ou Prix d'un appel métropolitain facturé selon offre souscrite (inclus dans les offres avec appels illimités)	Payant selon tarif choisi par le fournisseur de service (cout maximum du service) 0.80€/min ou 3€/appel
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

* 0899 Numéro bloqué depuis la box Fibre de SFR.

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 Premium 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 (HORS BOX FIBRE DE SFR)	60€
MINI DÉCODEUR TV	99€
DÉCODEUR TV (TOUS LES MODÈLES SAUF MINI DÉCODEUR TV)	150€
AUTRE ACCESSOIRE MANQUANT	21€
ALIMENTATION CPL	50€
AUTRE DISQUE DUR	50€
CENTRALE HOME BY SFR(3)	60€
CAMÉRA HOME BY SFR(3)	199€
CARTE NUMÉRIQUE BOX FIBRE DE SFR	20€
BOX FIBRE DE SFR / BOX FIBRE 4K DE SFR	299€
DISQUE DUR MINI	49€
DISQUE DUR BOX FIBRE DE SFR	69€
MODEM FIBRE DE SFR	99€

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 (sauf en cas d'impayés à l'expiration du contrat). En cas de non restitution ou de détérioration de l'équipement, le dépôt de garantie n'est pas remboursé.

DECODEUR TV / MINI DECODEUR TV	49€
BOX FIBRE DE SFR / BOX FIBRE 4K DE SFR	75€

(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 histonique, 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. (3) Uniquement pour les clients ayant souscrit à une Offre Box Home de SFR ou à une option Home by SFR avec mise à disposition des équipements.

Tarifs Services ponctuels

FRAIS DE COLISSIMO	10€
FRAIS DE RENVOIS DES ÉQUIPEMENTS EN CAS DE NON RÉCUPÉRATION DE LA COMMANDE EN MAGASINS SOUS 4 JOURS	10€
CONSTRUCTION DE LIGNE box de SFR (1) CONSTRUCTION DE LIGNE box Premium Pro de SFR(2)	49€ 55€
FACTURATION DU REJET DE PRÉLÈVEMENT POUR INSUFFISANCE DE PROVISIONS	10,50€
FRAIS D'OUVERTURE DE SERVICE	39€
FRAIS D'ACCÈS DISQUE DUR 500GO BOX FIBRE	39€
FRAIS DE MIGRATION VERS OFFRE BOX FIBRE	49€
FRAIS DE RÉSILIATION	49€
FRAIS DE RÉSILIATION ANTICIPÉS HOME BY SFR	149€
FRAIS DE DOSSIER (appliqués en cas de changement d'offre)	9€
DEBRIDAGE DISQUE DUR POUR LES OFFRES BOX FIBRE DE SFR - de 160Go à 320Go - de 320Go à 500Go - de 160Go à 500Go	 15€ 15€ 30€
DEBRIDAGE DISQUE DUR POUR LES OFFRES FIBRE DE SFR AVEC UN DISQUE DUR 500GO - de 120Go à 200Go - de 200Go à 400Go - de 120Go à 400Go	 15€ 15€ 30€
DEBRIDAGE DISQUE DUR POUR LES OFFRES BOX DE SFR AVEC UN DISQUE DUR 250GO - de 120Go à 250Go	 15€
ACHAT DISQUE DUR 500 GO POUR L'OFFRE BOX FIBRE STARTER MINI	49€
FRAIS DE RACCORDEMENTS FIBRE DE SFR ET BOX FIBRE DE SFR Habitation de 4 logements et plus Maison individuelle ou habitation de moins de 4 logements : - Raccordement souterrain - Raccordement aérien	 60€ 149€ 299€
FRAIS DE DEPLACEMENT TECHNICIEN (facturés également en cas d'absence client lors du rendez-vous)	60€
FRAIS DE DECONNEXION POUR IMPAYE	50€
FRAIS DE CHANGEMENT DE NUMERO	25€
FRAIS DE RACCORDEMENT SUITE A UNE DEGRADATION	60€
MISE EN SERVICE CLÉ EN MAIN	60€
FRAIS DE REFECTION DE DESSERTE INTERNE	60€
POSE D'UN AMPLIFICATEUR pour les clients box Fibre de SFR	70€
PRISE SUPPLÉMENTAIRE	60€

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

30/03/2016

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.

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.

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, le Service de Télévision
- Toutes 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'adresse qui pourra être utilisée dans la relation entre le Client et l'Opérateur est l'adresse transmise par le Client à l'Opérateur lors de la souscription. A défaut d'indication d'adresse : l'adresse créée par l'Opérateur à l'occasion de la souscription (prénom.nom@sfr.fr) fera office d'adresse de contact. Cette adresse de contact a vocation à permettre à l'Opérateur de transmettre au Client des informations essentielles sur ses offres et Services.

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'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

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.
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. 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.
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.
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.
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, 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.

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. Le raccordement en maison individuelle et habitation de moins de 4 logements pourra être facturé au tarif prévu dans la documentation commerciale en vigueur

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 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 son ancien opérateur afin de mettre en oeuvre la Portabilité de son numéro fixe vers SFR et tient lieu de demande de résiliation du contrat d'abonnement établi entre le Client et cet ancien opérateur, pour ce qui concerne les services liés au numéro fixe concerné. La demande de portabilité doit être effectuée par le titulaire du contrat avec l'ancien opérateur ou une personne mandatée et doit obligatoirement être accompagnée du numéro de téléphone fixe et du RIO correspondant. Le RIO (Relevé d'Identité Opérateur) est un dispositif d'authentification associé à chaque numéro fixe, attribué pour les besoins des échanges inter-opérateurs dans le cadre de la portabilité, et imposé par l'ARCEP. Pour obtenir son RIO le Client doit appeler le serveur vocal interactif dédié à la portabilité de l'opérateur qu'il souhaite quitter ou bien consulter l' espace client en ligne de ce même opérateur.
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.

Dans le cadre exclusif de la prestation de raccordement, le délai de rétractation entre en vigueur à compter de la souscription de la prestation. 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. 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 plateforme 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 (Service gratuit + prix d'un Appel) ou via l'URL suivante : www.sfr.fr/assistance ou via l'adresse postale suivante : Service Client Box de SFR et fixe – TSA 73917 - 62978 Arras Cedex 9. 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 - TSA 83918 - 62978 Arras Cedex 9. 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. Par défaut, une facture et une facture détaillée, portant sur l'ensemble des communications de la période facturée sont mises à disposition du Client au format électronique ou papier dans certains cas. Le client peut toutefois choisir, à tout moment, de recevoir gratuitement sa facture sous format papier.
S'il en fait la demande au Service Client, le Client pourra également recevoir gratuitement sa facture détaillée sur support papier.
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,
- en cas de doute sur la fiabilité de la pièce d'identité suite au contrôle effectué,
- en cas d'utilisation d'un même compte bancaire (RIB identique) pour plus de deux titulaires différents,
- en cas d'adresse communiquée par le Client, faisant référence à une boite postale, une poste restante ou un cedex,
- en cas de paiement par un mode autre que par prélèvement,
- en cas de modification du compte bancaire (RIB) sur lequel sont effectués les prélèvements suite au contrôle effectué via notre prestataire la société Viamobis,
- 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 fi ns ou de manières frauduleuses ou anormales, telles que visées à l'article 7.3 ci-avant.

SFR peut demander au Client, lors de la souscription, un dépôt de garantie d'un montant de 750€ en cas de paiement par prélèvement suite au contrôle effectué via notre prestataire, la société Viamobis.
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.

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.
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.

9.4.3 Les dépôts de garantie prévues à l'article 9.4.1 et 9.4.2 ci-dessous ne peuvent se compenser avec des sommes dont le Client serait débiteur, sauf à

l'expiration du contrat. Dans cette hypothèse, une compensation pourra 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 (en fonction du mode de paiement du client) dans un délai de 10 jours à compter du jour où le client a éteint l'intégralité de sa dette envers SFR.
Dans l'hypothèse ou le Client restitue le Matériel dans le cadre exclusif d'un changement d'offre entrainant la restitution du Matériel, le dépôt de garantie est directement remboursé au Client en fonction de son mode de paiement, dans un délai de 10 jours suivant la restitution de l'équipement.

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

Chacun des Services est souscrit pour une durée indéterminée assortie d' une période initiale d'engagement de douze (12) mois, hors réengagement éventuel en cas de souscription à une nouvelle offre, à compter de la date effective du changement d'offre. En cas de suspension du Service pendant la période d'engagement, la durée de l'engagement minimum sera prolongée de la durée pendant laquelle le service a été suspendu. 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 73917 - 62978 Arras Cedex 9. 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 (Service gratuit + prix d'un Appel).

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

La demande de portabilité du numéro actuel auprès d'un opérateur tiers entraînera automatiquement la résiliation du contrat entre le Client et SFR. 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. Il est entendu entre les parties que pour le cas où la résiliation intervient du fait de l'abonné (en cas de non règlement du dépôt de garantie ou de l'avance sur facturation, fausse déclaration de l'Abonné concernant le contrat, manquement de l'Abonné à l'une quelconque de ses obligations, non-paiement par l'Abonné des sommes dues à SFR) avant la fin de la période minimale d'abonnement, les redevances d'abonnement restant à courir jusqu'à l'expiration de cette période deviennent immédiatement exigibles.

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).
Toute demande de résiliation doit être effectuée par lettre recommandée avec accusé de réception adressée au Service Client SFR.
Si le Client , qui s'est engagé pour une période minimale de 12 mois, résilie le Service avant la fin de sa période minimale d'abonnement, les redevances restantes à courir jusqu'à l'expiration de cette période deviennent immédiatement exigibles (hors promotion), sauf dans les cas visés à l'article 13.2.1 et 13.2.2. En cas de résiliation uniquement du Service Internet/ Téléphone ou Télévision, le Client devra s'acquitter du montant du Service résilié, hors remise tarifaire et hors promotion de couplage.
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.
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 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, par lettre recommandée avec accusé de réception adressée au Service Client SFR, dans les trois cas suivants :
- En cas de modification contractuelle telle que prévue dans l'article 10
- 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 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.

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 Premium 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 :
• pour les raccordements en fibre jusqu'au domicile :
Débit théorique descendant maximum disponible selon l'offre souscrite et l'adresse du raccordement de 100Mb/s, 200Mb/s, 400Mb/s ou 1Gb/s, et débit théorique montant disponible de 50Mb/s jusqu'à 200Mb/s maximum.

• pour les raccordements en fibre jusqu'au quartier / immeuble :
Débit théorique descendant maximum disponible selon l'offre souscrite et l'adresse du raccordement de 100Mb/s, 200Mb/s, 400Mb/s, et 1Gb/s, et débit théorique montant disponible de 5Mb/s jusqu'à 40Mb/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 modifiée. 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.
SFR pourra utiliser les informations collectées dans le cadre de l'utilisation des services et notamment les données de navigation sur la box TV en vue de développer et de commercialiser des produits et services SFR ou de tiers.
Elles sont utilisées par SFR, les sociétés du groupe NUMERICABLE SFR, leurs partenaires ou prestataires pour la gestion du compte de l'Abonné et son

information sur les services souscrits, la réalisation d'études statistiques et d'analyses, développer de nouveaux produits et services ainsi que pour proposer des offres et services adaptés aux besoins de l'Abonné.
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. SFR se réserve également le droit d'utiliser ces informations dans le cadre d'opérations marketing et commerciales de partenaires ou de tiers par courrier postal ou par téléphone.
L'Abonné aura la possibilité de s'y opposer de manière simple, expresse, et sans frais.
Après consentement préalable de l'Abonné, dans le cadre d'opérations 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
La communication de ces données est strictement encadrée conformément aux exigences et sous le contrôle de la Commission Nationale Informatique et Libertés. 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.
L'abonné est informé que sa conversation avec le Service Client est susceptible d'être enregistrée ou écoutée par SFR à des fins probatoires et/ou d'être étudiée afin d'améliorer la qualité du service.
A tout moment, l' Abonné 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 les concernant, auprès de SFR en envoyant un courrier postal à : Service client SFR - box et Fixe - données personnelles - TSA 73917 - 62978 Arras Cedex 9. 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.

15.2 Prévention des impayés

Afin de se prémunir contre d'éventuels impayés ou de lutter contre les fraudes, la société SFR pourra :
- interroger le FNCI (Fichier National des Chèques Irréguliers) en cas de paiement par chèque ou le GIE Carte bancaire en cas de paiement par carte bancaire et ce même en cas de paiement d'avance ou de dépôt de garantie conformément à l'article 4 des présentes Conditions.
- en cas de paiement par prélèvement (par RIB), contrôler la régularité de celuici par l'intermédiaire de la société Viamobis prestataire de SFR.
- consulter la société FIA-NET qui réalise des prestations de prévention et de détection des fraudes effectuées par carte de paiement lors des achats sur les canaux de vente dématérialisée.

15.3 Annuaire Universel

L'abonné est informé que ses coordonnées figurent sur la liste « Annuaire universel » des abonnés au Service tenue par l'Opérateur (ci-après « la Liste »).
L'abonné 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 »).
L'abonné 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

En cas de parution des coordonnées de l'Abonné dans l'Annuaire universel, lors d'un appel sortant, SFR pourra faire procéder à l'affichage des nom et prénom de l'Abonné sur le téléphone de son correspondant.
Les options complémentaires suivantes peuvent également être souscrites auprès du Service Client de SFR :
- Parution coordonnées utilisateur
- Parution activité professionnelle

L'abonné 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 73917 - 62978 Arras Cedex 9.
L'abonné 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.
L'abonné est informé que les Editeurs peuvent mettre en place, sous leur entière responsabilité, des règles éditoriales contraignantes et procèdent à des traitements sur certaines des données transmises.

16 - COOPERATION AVEC LES AUTORITES PUBLIQUES

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

17 - CESSION

Le Service est souscrit par le Client à titre strictement personnel ou professionnel le cas échéant et le Contrat de Service ne pourra en aucun cas être cédé, 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 régi par la loi française.

SFR – SA au capital de 3 423 265 598,40€.
Siège social : – 1 Square Bela Bartok, 75015 Paris – 343 059 564 R.C.S Paris Adresse courrier : 12, rue Jean-Philippe Rameau - CS 80001 - 93634 La Plaine Saint Denis
www.sfr.fr

CONDITIONS GENERALES D'INSCRIPTION **AUX SERVICES BOX FIBRE DE SFR FOURNIS PAR NUMERICALE**

30/03/2016

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.
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.
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 NC NUMERICABLE 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 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, le Service de Télévision
- Toutes 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'adresse qui pourra être utilisée dans la relation entre le Client et l'Opérateur est l'adresse transmise par le Client à l'Opérateur lors de la souscription. A défaut d'indication d'adresse : l'adresse créée par l'Opérateur à l'occasion de la souscription (prénom.nom@sfr.fr) fera office d'adresse de contact. Cette adresse de contact a vocation à permettre à l'Opérateur de transmettre au Client des informations essentielles sur ses offres et Services.
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

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.
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.
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.
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.
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.
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, 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.

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. Le raccordement en maison individuelle et habitation de moins de 4 logements pourra être facturé au tarif prévu dans la documentation commerciale en vigueur

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 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 son ancien opérateur afin de mettre en oeuvre la Portabilité de son numéro fixe vers SFR et tient lieu de demande de résiliation du contrat d'abonnement établi entre le Client et cet ancien opérateur, pour ce qui concerne les services liés au numéro fixe concerné. La demande de portabilité doit être effectuée par le titulaire du contrat avec l'ancien opérateur ou une personne mandatée et doit obligatoirement être accompagnée du numéro de téléphone fixe et du RIO correspondant. Le RIO (Relevé d'Identité Opérateur) est un dispositif d'authentification associé à chaque numéro fixe, attribué pour les besoins des échanges inter-opérateurs dans le cadre de la portabilité, et imposé par l'ARCEP. Pour obtenir son RIO le Client doit appeler le serveur vocal interactif dédié à la portabilité de l'opérateur qu'il souhaite quitter ou bien consulter l' espace client en ligne de ce même opérateur..
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 :

3. 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 ;

4. 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.
Dans le cadre exclusif de la prestation de raccordement, le délai de rétractation entre en vigueur à compter de la souscription de la prestation. 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. 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 (Service gratuit + prix d'un Appel) ou via l'URL suivante : www.sfr.fr/assistance ou via l'adresse postale suivante : Service Client Box SFR et fixe – TSA 73917 - 62978 Arras Cedex 9. 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 - TSA 83918 - 62978 Arras Cedex 9. 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 des communications électroniques (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. Par défaut, une facture et une facture détaillée, portant sur l'ensemble des communications de la période facturée sont mises à disposition du Client au format électronique ou papier dans certains cas. Le client peut toutefois choisir, à tout moment, de recevoir gratuitement sa facture sous format papier.
S'il en fait la demande au Service Client, le Client pourra également recevoir gratuitement sa facture détaillée sur support papier.
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 L'Opérateur 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,
-en cas de doute sur la fiabilité de la pièce d'identité suite au contrôle effectué,
- en cas d'utilisation d'un même compte bancaire (RIB identique) pour plus de deux titulaires différents,
-en cas d'adresse communiquée par le Client, faisant référence à une boite postale, une poste restante ou un cedex,
- en cas de paiement par un mode autre que par prélèvement,
-en cas de modification du compte bancaire (RIB) sur lequel sont effectués les prélèvements suite au contrôle effectué via notre prestataire la société Viamobis,
- incidents de paiement au titre des contrats d'abonnement voix et/ou data que le Client a passés avec L'Opérateur,
- non réception d'un paiement à son échéance,
- rejet de paiement ou retard de paiement,
- utilisation du Service à des fi ns ou de manières frauduleuses ou anormales, telles que visées à l'article 7.3 ci-avant.
L'Opérateur peut demander au Client, lors de la souscription, un dépôt de garantie d'un montant de 750€ en cas de paiement par prélèvement suite au contrôle effectué via notre prestataire, la société Viamobis.
En cas de non règlement du dépôt de garantie, L'Opérateur 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.

9.4.2 En plus des cas prévus à l'article 9.4.1 ci-dessus, en cas de mise à disposition par L'Opérateur des Matériels, L'Opérateur peut demander au Client un dépôt de garantie, directement perçu sur la prochaine facture.
En cas de non règlement du dépôt de garantie, L'Opérateur 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.

9.4.3 Les dépôts de garantie prévues à l'article 9.4.1 et 9.4.2 ci-dessous ne peuvent se compenser avec des sommes dont le Client serait débiteur, sauf à l'expiration du contrat. Dans cette hypothèse, une compensation pourra 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 L'Opérateur dans les délais prévus.
Si, en revanche, le montant du dépôt de garantie était supérieur au montant de la facture de clôture, L'Opérateur procédera alors au remboursement du solde (en fonction du mode de paiement du client) dans un délai de 10 jours à compter du jour où le client a éteint l'intégralité de sa dette envers L'Opérateur.

Dans l'hypothèse ou le Client restitue le Matériel dans le cadre exclusif d'un changement d'offre entrainant la restitution du Matériel, le dépôt de garantie est directement remboursé au Client en fonction de son mode de paiement, dans un délai de 10 jours suivant la restitution de l'équipement.

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

Chacun des Services est souscrit pour une durée indéterminée assortie d' une période initiale d'engagement de douze (12) mois, hors réengagement éventuel en cas de souscription à une nouvelle offre, à compter de la date effective du changement d'offre. En cas de suspension du Service pendant la période d'engagement, la durée de l'engagement minimum sera prolongée de la durée pendant laquelle le service a été suspendu. 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 (Service gratuit + prix d'un Appel).

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 SFR et fixe - Résiliation, TSA 73917 - 62978 Arras Cedex 9. 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 (Service gratuit + prix d'un Appel).

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

La demande de portabilité du numéro actuel auprès d'un opérateur tiers entraînera automatiquement la résiliation du contrat entre le Client et 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. Il est entendu entre l'Opérateur et le Client que pour le cas où la résiliation intervient du fait du Client (en cas de non règlement du dépôt de garantie ou de l'avance sur facturation, fausse déclaration du Client concernant le contrat, manquement du Client à l'une quelconque de ses obligations, non-paiement par le Client des sommes dues à SFR) avant la fin de la période minimale d'abonnement, les redevances d'abonnement restant à courir jusqu'à l'expiration de cette période deviennent immédiatement exigibles.

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). Toute demande de résiliation doit être effectuée par lettre recommandée avec accusé de réception adressée au Service Client SFR.

Si le Client , qui s'est engagé pour une période minimale de 12 mois, résilie le Service avant la fin de sa période minimale d'abonnement, les redevances restantes à courir jusqu'à l'expiration de cette période deviennent immédiatement exigibles (hors promotion), sauf dans les cas visés à l'article 13.2.1 et 13.2.2. En cas de résiliation uniquement du Service Internet/ Téléphone ou Télévision, le Client devra s'acquitter du montant du Service résilié, hors remise tarifaire et hors promotion de couplage.

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.

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 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, par lettre recommandée avec accusé de réception adressée au Service Client SFR, dans les trois cas suivants :

- En cas de modification contractuelle telle que prévue dans l'article 10
- 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 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.

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 Premium 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 du Code de la consommation, 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 :

• pour les raccordements en fibre jusqu'au domicile :

Débit théorique descendant maximum disponible selon l'offre souscrite et l'adresse du raccordement de 100Mb/s, 200Mb/s, 400Mb/s ou 1Gb/s, et débit théorique montant disponible de 50Mb/s jusqu'à 200Mb/s maximum.

• pour les raccordements en fibre jusqu'au quartier / immeuble :

Débit théorique descendant maximum disponible selon l'offre souscrite et l'adresse du raccordement de 100Mb/s, 200Mb/s, 400Mb/s, et 1Gb/s, et débit théorique montant disponible de 5Mb/s jusqu'à 40Mb/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

Numericable 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 modifiée. 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.

Numericable pourra utiliser les informations collectées dans le cadre de l'utilisation des services et notamment les données de navigation sur la box TV en vue de développer et de commercialiser des produits et services Numericable ou de tiers.

Elles sont utilisées par Numericable, les sociétés du groupe NUMERICABLE SFR, leurs partenaires ou prestataires pour la gestion du compte de l'Abonné et son information sur les services souscrits, la réalisation d'études statistiques et

d'analyses, développer de nouveaux produits et services ainsi que pour proposer des offres et services adaptés aux besoins de l'Abonné.
Numericable 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. Numericable se réserve également le droit d'utiliser ces informations dans le cadre d'opérations marketing et commerciales de partenaires ou de tiers par courrier postal ou par téléphone.
L'Abonné aura la possibilité de s'y opposer de manière simple, expresse, et sans frais.
Après consentement préalable de l'Abonné, dans le cadre d'opérations marketing et commerciales conjointes ou non, par SMS, MMS, E-mail ou automate d'appels, Numericable se réserve le droit d'exploiter et communiquer ces informations à des tiers ou à ses partenaires
La communication de ces données est strictement encadrée conformément aux exigences et sous le contrôle de la Commission Nationale Informatique et Libertés. Dans le cadre des traitements précités, Numericable 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 Numericable et l'Abonné.
L'abonné est informé que sa conversation avec le Service Client est susceptible d'être enregistrée ou écoutée par Numericable à des fins probatoires et/ou d'être étudiée afin
d'améliorer la qualité du service.
A tout moment, l' Abonné 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 les concernant, auprès de Numericable en envoyant un courrier postal à : Numericable Service client - données personnelles - TSA 73917 - 62978 Arras Cedex 9. L'abonné devra fournir à Numericable 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 Numericable.

15.2 Prévention des impayés

Afin de se prémunir contre d'éventuels impayés ou de lutter contre les fraudes, l'Opérateur pourra :
- interroger le FNCI (Fichier National des Chèques Irréguliers) en cas de paiement par chèque ou le GIE Carte bancaire en cas de paiement par carte bancaire et ce même en cas de paiement d'avance ou de dépôt de garantie conformément à l'article 4 des présentes Conditions.
- en cas de paiement par prélèvement (par RIB), contrôler la régularité de celuici par l'intermédiaire de la société Viamobis prestataire de Numericable.
- consulter la société FIA-NET qui réalise des prestations de prévention et de détection des fraudes effectuées par carte de paiement lors des achats sur les canaux de vente dématérialisée.

15.3 Annuaire Universel

L'abonné est informé que ses coordonnées figurent sur la liste « Annuaire universel » des abonnés au Service tenue par l'Opérateur (ci-après « la Liste »).
L'abonné 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 »).
L'abonné 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

En cas de parution des coordonnées de l'Abonné dans l'Annuaire universel, lors d'un appel sortant, l'Opérateur pourra faire procéder à l'affichage des nom et prénom de l'Abonné sur le téléphone de son correspondant.
Les options complémentaires suivantes peuvent également être souscrites auprès du Service Client :
- Parution coordonnées utilisateur
- Parution activité professionnelle

L'abonné 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 Numericable-SFR - box et Fixe - données personnelles - TSA 73917 - 62978 Arras Cedex 9.
L'abonné 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.
L'abonné est informé que les Editeurs peuvent mettre en place, sous leur entière responsabilité, des règles éditoriales contraignantes et procèdent à des traitements sur certaines des données transmises.

16 - COOPERATION AVEC LES AUTORITES PUBLIQUES

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

17 - CESSION

Le Service est souscrit par le Client à titre strictement personnel ou professionnel le cas échéant et le Contrat de Service ne pourra en aucun cas être cédé, 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 régi par la loi française.

NC NUMERICABLE, SAS au capital de 78.919.817,50 euros,
RCS Meaux 400 461 950 - 10, rue Albert Einstein 77420 Champs-sur-Marne.
TARIFS NC 4P 180815
www.sfr.fr

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

AU 01/04/15

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 de 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 73917 - 62978 Arras Cedex 9.

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

AU 01/04/15

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 (Service gratuit + prix d'un Appel).
- adresse postale : Service Client Box de SFR et fixe – TSA 73917 - 62978 Arras Cedex 9

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 - TSA 83918 - 62978 Arras Cedex 9. 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 : 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 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. Par défaut, une facture et une facture détaillée, portant sur l'ensemble des communications de la période facturée
sont mises à disposition du Client au format électronique ou papier dans certains cas. Le client peut toutefois choisir, à tout moment, de recevoir gratuitement sa facture sous format papier.

S'il en fait la demande au Service Client, le Client pourra également recevoir gratuitement sa facture détaillée sur support papier.

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 (Service gratuit + prix d'un Appel).
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 73917 - 62978 Arras Cedex 9. 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 (Service gratuit + prix d'un Appel).

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 (Service gratuit + prix d'un Appel).
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 (Service gratuit + prix d'un Appel). 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 (Service gratuit + prix d'un Appel) 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 (Service gratuit + prix d'un Appel) 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 modifiée. 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.
SFR pourra utiliser les informations collectées dans le cadre de l'utilisation des services et notamment les données de navigation sur la box TV en vue de développer et de commercialiser des produits et services SFR ou de tiers. Elles sont utilisées par SFR, les sociétés du groupe NUMERICABLE SFR, leurs partenaires ou prestataires pour la gestion du compte de l'Abonné et son information sur les services souscrits, la réalisation d'études statistiques et d'analyses, développer de nouveaux produits et services ainsi que pour proposer des offres et services adaptés aux besoins de l'Abonné.
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. SFR se réserve également le droit d'utiliser ces informations dans le cadre d'opérations marketing et commerciales de partenaires ou de tiers par courrier postal ou par téléphone.
L'Abonné aura la possibilité de s'y opposer de manière simple, expresse, et sans frais.
Après consentement préalable de l'Abonné, dans le cadre d'opérations 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
La communication de ces données est strictement encadrée conformément aux exigences et sous le contrôle de la Commission Nationale Informatique et Libertés. 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.
L'abonné est informé que sa conversation avec le Service Client est susceptible

d'être enregistrée ou écoutée par SFR à des fins probatoires et/ou d'être étudiée afin d'améliorer la qualité du service.
A tout moment, l' Abonné 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 les concernant, auprès de SFR en envoyant un courrier postal à : Service client SFR - box et Fixe - données personnelles - TSA 73917 - 62978 Arras Cedex 9. 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.

15.2 Prévention des impayés
Afin de se prémunir contre d'éventuels impayés ou de lutter contre les fraudes, la société SFR pourra :
- interroger le FNCI (Fichier National des Chèques Irréguliers) en cas de paiement par chèque ou le GIE Carte bancaire en cas de paiement par carte bancaire et ce même en cas de paiement d'avance ou de dépôt de garantie conformément à l'article 4 des présentes Conditions.
- en cas de paiement par prélèvement (par RIB), contrôler la régularité de celuici par l'intermédiaire de la société Viamobis prestataire de SFR.
- consulter la société FIA-NET qui réalise des prestations de prévention et de détection des fraudes effectuées par carte de paiement lors des achats sur les canaux de vente dématérialisée.

15.3 Annuaire Universel
L'abonné est informé que ses coordonnées figurent sur la liste « Annuaire universel » des abonnés au Service tenue par l'Opérateur (ci-après « la Liste »). L'abonné 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 »).
L'abonné 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
En cas de parution des coordonnées de l'Abonné dans l'Annuaire universel, lors d'un appel sortant, SFR pourra faire procéder à l'affichage des nom et prénom de l'Abonné sur le téléphone de son correspondant.
Les options complémentaires suivantes peuvent également être souscrites auprès du Service Client de SFR :
- Parution coordonnées utilisateur
- Parution activité professionnelle
L'abonné 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 73917 - 62978 Arras Cedex 9.
L'abonné 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.
L'abonné est informé que les Editeurs peuvent mettre en place, sous leur entière responsabilité, des règles éditoriales contraignantes et procèdent à des traitements
sur certaines des données transmises.

16 - 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 : – 1 Square Bela Bartok, 75015 Paris – RCS PARIS 343 059 564
Adresse courrier : 12, rue Jean-Philippe Rameau - CS 80001 - 93634 La Plaine Saint Denis
www.sfr.fr

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

AU 18/08/15

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, assortie d'une période initiale d'engagement de 12 mois.
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 (Service gratuit + prix d'un Appel), temps d'attente gratuit depuis une ligne box de SFR, puis 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 73917
62978 ARRAS CEDEX 9.

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

AU 18/08/15

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, 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 SFR – box et Ligne Fixe – TSA 73917 - 62978 Arras Cedex 9.
- 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 83918 - 62978 Arras Cedex 9. 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. Par défaut, une facture et une facture détaillée, portant sur l'ensemble des communications de la période facturée sont mises à disposition du Client au format électronique ou papier dans certains cas. Le client peut toutefois choisir, à tout moment, de recevoir gratuitement sa facture sous format papier. S'il en fait la demande au Service Client, le Client pourra également recevoir gratuitement sa facture détaillée sur support papier. 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

Chacun des Services est souscrit pour une durée indéterminée assortie d' une période initiale d'engagement de douze (12) mois, hors réengagement éventuel en cas de souscription à une nouvelle offre, à compter de la date effective du changement d'offre.

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 (Service gratuit + prix d'un Appel).

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 73917 - 62978 Arras Cedex 9. 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 (Service gratuit + prix d'un Appel).

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 (Service gratuit + prix d'un Appel).

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.

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.

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

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

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 modifiée. 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.

SFR pourra utiliser les informations collectées dans le cadre de l'utilisation des services et notamment les données de navigation sur la box TV en vue de développer et de commercialiser des produits et services SFR ou de tiers. Elles sont utilisées par SFR, les sociétés du groupe NUMERICABLE SFR, leurs partenaires ou prestataires pour la gestion du compte de l'Abonné et son information sur les services souscrits, la réalisation d'études statistiques et d'analyses, développer de nouveaux produits et services ainsi que pour proposer des offres et services adaptés aux besoins de l'Abonné.

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. SFR se réserve égalesment le droit d'utiliser ces informations dans le cadre d'opérations marketing et commerciales de partenaires ou de tiers par courrier postal ou par téléphone. L'Abonné aura la possibilité de s'y opposer de manière simple, expresse, et sans frais.
Après consentement préalable de l'Abonné, dans le cadre d'opérations 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
La communication de ces données est strictement encadrée conformément aux exigences et sous le contrôle de la Commission Nationale Informatique et Libertés.
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.
L'abonné est informé que sa conversation avec le Service Client est susceptible d'être enregistrée ou écoutée par SFR à des fins probatoires et/ou d'être étudiée afin
d'améliorer la qualité du service.
A tout moment, l' Abonné 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 les concernant, auprès de SFR en envoyant un courrier postal à : Service client SFR - box et Fixe - données personnelles - TSA 73917 - 62978 Arras Cedex 9. 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.

15.2 Prévention des impayés

Afin de se prémunir contre d'éventuels impayés ou de lutter contre les fraudes, la société SFR pourra :
- interroger le FNCI (Fichier National des Chèques Irréguliers) en cas de paiement par chèque ou le GIE Carte bancaire en cas de paiement par carte bancaire et ce même en cas de paiement d'avance ou de dépôt de garantie conformément à l'article 4 des présentes Conditions.
- en cas de paiement par prélèvement (par RIB), contrôler la régularité de celuici par l'intermédiaire de la société Viamobis prestataire de SFR.
- consulter la société FIA-NET qui réalise des prestations de prévention et de détection des fraudes effectuées par carte de paiement lors des achats sur les canaux de vente dématérialisée.

15.3 Annuaire Universel

L'abonné est informé que ses coordonnées figurent sur la liste « Annuaire universel » des abonnés au Service tenue par l'Opérateur (ci-après « la Liste »). L'abonné 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 »).
L'abonné 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

En cas de parution des coordonnées de l'Abonné dans l'Annuaire universel, lors d'un appel sortant, SFR pourra faire procéder à l'affichage des nom et prénom de l'Abonné sur le téléphone de son correspondant.
Les options complémentaires suivantes peuvent également être souscrites auprès du Service Client de SFR :
- Parution coordonnées utilisateur
- Parution activité professionnelle

L'abonné 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 73917 - 62978 Arras Cedex 9.
L'abonné 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.
L'abonné 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. 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 :
1 square Bela Bartok, 75015 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 SFR Box de Poche 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 01/04/15

SOCIETE FRANCAISE DU RADIOTELEPHONE SFR

Société Anonyme au capital de 3.423.265.598,40 €
Siège social : 1 square Bela Bartok, 75015 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 SFR Box de Poche inclus dans le Pack.
Pour pouvoir utiliser le SFR Box de Poche et accéder au réseau Internet, l'utilisateur doit insérer à l'intérieur de ladite le SFR Box de Poche 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 PERSONNELLES

- 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 modifiée.
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.
SFR pourra utiliser les informations collectées dans le cadre de l'utilisation des services et notamment les données de navigation sur la box TV en vue de développer et de commercialiser des produits et services SFR ou de tiers.
Elles sont utilisées par SFR, les sociétés du groupe NUMERICABLE SFR, leurs partenaires ou prestataires pour la gestion du compte de l'Abonné et son information sur les services souscrits, la réalisation d'études statistiques et d'analyses, développer de nouveaux produits et services ainsi que pour proposer des offres et services adaptés aux besoins de l'Abonné.
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. SFR se réserve également le droit d'utiliser ces informations dans le cadre d'opérations marketing et commerciales de partenaires ou de tiers par
courrier postal ou par téléphone.
L'Abonné aura la possibilité de s'y opposer de manière simple, expresse, et sans frais.
Après consentement préalable de l'Abonné, dans le cadre d'opérations 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
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 conformément aux exigences et sous le contrôle de la Commission Nationale Informatique et Libertés.
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.
L'abonné est informé que sa conversation avec le Service Client est susceptible d'être enregistrée ou écoutée par SFR à des fins probatoires et/ou d'être étudiée afin d'améliorer la qualité du service.
A tout moment, l' Abonné 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 les concernant, auprès de SFR en envoyant un courrier postal à :
Service client SFR - box et Fixe - données personnelles - TSA 73917 - 62978 Arras Cedex 9. 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.

• Prévention des impayés
Afin de se prémunir contre d'éventuels impayés ou de lutter contre les fraudes, la société SFR pourra :
- interroger le FNCI (Fichier National des Chèques Irréguliers) en cas de paiement par chèque ou le GIE Carte bancaire en cas de paiement par carte bancaire et ce même en cas de paiement d'avance ou de dépôt de garantie conformément à l'article 4 des présentes Conditions.
- en cas de paiement par prélèvement (par RIB), contrôler la régularité de celuici par l'intermédiaire de la société Viamobis prestataire de SFR.
- consulter la société FIA-NET qui réalise des prestations de prévention et de détection des fraudes effectuées par carte de paiement lors des achats sur les canaux de vente dématérialisée.

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 (Service gratuit + prix d'un Appel) 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 - TSA 83918 - 62978 Arras Cedex 9.
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, 75829 Paris 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 GÉNÉRALES DE VENTE DES **SERVICES TV DE NUMERICABLE** ACCESSIBLES AUX OFFRES BOX FIBRE DE SFR

AU 30/03/2016

Chacun des Services est réservé à l'usage domestique et personnel du Client et ne peut en aucun cas être utilisé à des fins professionnelles ou commerciales. Les Services proposés sont personnels et excluent la possibilité d'une diffusion publique et de toute location ou revente en tout ou partie au profit de tiers, notamment à des fins commerciales. Les présentes Conditions de l'offre NUMERICABLE complètent les Conditions Générales d'Inscription aux services box Fibre de SFR fournis par Numericable (cf. p.45).

ARTICLE 1 : DÉFINITIONS

Abonnement NUMERICABLE : Contrat d'abonnement souscrit par le Client auprès de NUMERICABLE et comprenant le matériel box Fibre de SFR. L'Abonnement NUMERICABLE est souscrit conjointement à l'Abonnement TV NUMERICABLE.
Abonnement TV NUMERICABLE : Contrat d'abonnement souscrit par le Client auprès de NUMERICABLE, composé des Conditions de l'offre NUMERICABLE et comprenant le ou les Services. L'Abonnement TV NUMERICABLE est souscrit conjointement à l'Abonnement NUMERICABLE.
Client : personne physique majeure ou morale, ayant la pleine capacité juridique, titulaire d'un Abonnement NUMERICABLE et d'un Abonnement TV NUMERICABLE.
Conditions de l'offre TV NUMERICABLE : désigne les présentes Conditions Générales de Vente NUMERICABLE (ci-après « CGV ») ainsi que les tarifs et conditions de l'offre proposée par NUMERICABLE aux Clients. L'annexe tarifaire est régulièrement mise à jour et disponible notamment sur www.sfr.fr.
Matériel(s) : équipement(s) et connectique fournis par SFR et nécessaires à l'utilisation des Services dont notamment la box Fibre de SFR, la carte à puce (ci-après « carte numérique ») et la télécommande permettant la réception d'émissions télévisuelles en norme numérique.
NUMERICABLE : désigne la société NC Numericable SAS au capital de 78.919.817,50€. Siège social : 10 rue Albert Einstein – 77420 Champs sur Marne, RCS Meaux 400 461 950.
Bouquet(s) TV : désigne individuellement ou collectivement les bouquets de télévision, détaillés à l'annexe tarifaire en vigueur, proposés par NUMERICABLE dans le cadre d'un Abonnement TV NUMERICABLE.
Option(s) TV : désigne les chaînes de télévision, détaillées à l'annexe tarifaire en vigueur, proposées par NUMERICABLE et pouvant être souscrites en complément des Bouquets TV.
Service(s) : désigne individuellement ou collectivement le Bouquet TV et les Options TV, proposés par NUMERICABLE. Ces Services sont délivrés en France métropolitaine selon zones géographiques et éligibilité technique.
Service Clients : désigne les services d'assistance mis à disposition par SFR, en partenariat avec NUMERICABLE, pour les besoins des Services fournis au titre du présent contrat, aux coordonnées suivantes :
• Assistance Technique et Commerciale : 1023 (Service gratuit + prix d'un Appel), 7J/7 de 8h à 22h.
• Assistance en ligne : sfr.fr (rubrique Assistance).
• Adresse postale : Service Client Box de SFR et fixe - TSA 73917 - 62978 Arras Cedex 9.

ARTICLE 2 : OBJET

Les présentes Conditions de l'offre TV NUMERICABLE définissent les conditions de mise à disposition par NUMERICABLE des Services. L'Abonnement TV NUMERICABLE ne peut être souscrit que par un Client déjà titulaire d'un Abonnement SFR.
Les Conditions de l'offre TV NUMERICABLE sont remises au Client qui déclare les avoir reçues, lues et acceptées préalablement à leur signature ou à leur acceptation par voie de communications électroniques. Les conditions de l'offre TV NUMERICABLE s'appliquent exclusivement pour la même adresse que celle indiquée par le Client dans le cadre de l'Abonnement NUMERICABLE, laquelle doit être située dans une zone éligible aux Services.

ARTICLE 3 : DESCRIPTION DES SERVICES

NUMERICABLE propose des Bouquets TV, composés de chaînes de télévision et de services interactifs, ainsi que des Options TV, accessibles via l'interface de la box Fibre de SFR et via l'interface TV mobile proposée par NUMERICABLE.
Les droits dont NUMERICABLE est titulaire limitent la diffusion des Services à destination de ses seuls Clients, pour un usage exclusivement privé. Tout acte de reproduction, représentation ou utilisation quelconque que le Client effectuerait autres que ceux autorisés par le code de la propriété intellectuelle constitueraient un acte de contrefaçon et une faute contractuelle, les présentes Conditions de l'offre TV NUMERICABLE étant souscrites pour l'usage domestique et personnel du Client au sein de son cercle de famille.
NUMERICABLE a mis en place un dispositif de verrouillage d'accès pour les programmes de catégorie V. Le Client est informé de la nécessité de créer dans la box Fibre de SFR un code spécifique pour l'accès aux programmes de catégorie V et de conserver ce code confidentiel. Toute personne qui permettrait à des mineurs d'avoir accès à de tels programmes s'exposerait à des sanctions conformément à l'article 227-22 du code pénal.
« Ceci est un message du Conseil Supérieur de l'Audiovisuel et du ministère de la santé : Regarder la télévision, y compris les chaînes présentées comme spécifiquement conçues pour les enfants de moins de 3 ans, peut entrainer chez ces derniers des troubles du développement tels que passivité, retards de langage, agitation, troubles du sommeil, troubles de la concentration et dépendances aux écrans. »
L'accès aux services de vidéo à la demande (VOD) est soumis à des conditions d'utilisation spécifiques et à des conditions tarifaires particulières. Ces dernières sont accessibles directement avant toute commande sur l'écran du téléviseur du Client.

ARTICLE 4 : SOUSCRIPTION DE(S) SERVICE(S)

L'Abonnement TV NUMERICABLE est souscrit au bénéfice et à la charge de la personne mentionnée et signataire. Il prend effet à la date d'activation du (des) Service(s) NUMERICABLE souscrit(s).
Les services étant techniquement interdépendants, l'activation des Services NUMERICABLE dans le cadre de l'Abonnement TV NUMERICABLE est conditionnée à l'activation préalable des services souscrits auprès de NUMERICABLE dans le cadre de l'Abonnement NUMERICABLE.
NUMERICABLE se réserve le droit de refuser toute demande de souscription de(s) Service(s) en cas de difficultés techniques ou spécifiques ou/et si NUMERICABLE n'est pas en mesure de mettre à disposition du Client les Services auxquels il a souhaité souscrire.
La souscription doit s'entendre comme l'acceptation des présentes Conditions d'Utilisation de l'Offre TV NUMERICABLE conformément à l'article 2 des présentes. En cas de souscription du (des) Service(s) à distance, conformément aux articles L121-21 et suivants du code de la consommation, le Client dispose d'un délai de quatorze jours francs à compter de l'acceptation de l'offre pour changer d'avis, en adressant au Service Client un courrier recommandé avec avis de réception faisant état de l'exercice de son droit de rétractation.
Le Client pourra, à tout moment souscrire les Services proposés par NUMERICABLE (telles que détaillées à l'annexe tarifaire en vigueur et selon disponibilité) pour une durée indéterminée. Toute modification par le Client pourra être soumise à des frais facturés conformément à l'annexe tarifaire.

ARTICLE 5 : CONDITIONS FINANCIERES

5.1 Tarifs

Les tarifs du(des) Service(s) NUMERICABLE souscrit(s) sont indiqués à l'annexe tarifaire en vigueur. Ces tarifs sont indépendants des coûts liés à l'Abonnement SFR.
La facturation du(es) Service(s) est forfaitaire, à terme à échoir, selon une périodicité mensuelle, la première facture étant établie prorata temporis à compter de la date de mise en service.
La facturation des consommations non incluses dans l'offre est à terme échu.
Le Client déclare avoir eu communication des tarifs des Services souscrits avant la souscription des présentes, en avoir pris connaissance et les accepter. Les tarifs s'entendent comme le tarif des Services souscrits, des frais d'ouverture de Service, des options et des consommations.

5.2 Modification des tarifs

En cas de modification des tarifs des Services souscrit(s) par le Client, ce dernier en sera informé par tout moyen au moins un mois avant l'entrée en vigueur de la modification. Si le Client ne résilie pas l'Abonnement TV NUMERICABLE dans un délai de quatre mois (4) suivant l'entrée en vigueur de cette modification, il sera réputé avoir accepté les nouveaux tarifs.

5.3 Facturation pour compte de tiers

Conformément à l'article 242 nonies de l'annexe II au Code Général des Impôts, NUMERICABLE constitue pour mandataire SFR aux fins d'émettre matériellement, en son nom et pour son compte, les factures afférentes aux Services, les encaisser et en assurer le recouvrement.
SFR émettra donc chaque mois au nom et pour le compte de NUMERICABLE, une facture comportant le montant dû par le Client au titre de l'Abonnement TV NUMERICABLE.

ARTICLE 6 : ASSISTANCE

Le service d'assistance technique et le service d'assistance commerciale sont assurés dans le cadre d'un partenariat entre NUMERICABLE et SFR, selon les modalités précisées dans l'Abonnement NUMERICABLE.

ARTICLE 7 : RESPONSABILITÉ

7.1 NUMERICABLE ne saurait être tenue responsable pour le contenu et les modifications d'horaires des programmes qui lui sont fournis par les éditeurs, les diffuseurs, ou imposés par les dispositions législatives et réglementaires.
Les Services sont destinés à un usage domestique et personnel et non à des fins professionnelles ou commerciales. NUMERICABLE ne pourrait être tenue responsable pour tout dommage indirect ou/et immatériel, subi par un Client ayant fait usage des Services pour les besoins de son activité professionnelle ou commerciale, en ce compris notamment les pertes de profits, de clientèles, de réputation, d'image, de données ou de toute autre perte de biens incorporels, susceptibles de survenir, dans une telle hypothèse, de la fourniture ou de l'utilisation des Services ou/et de l'impossibilité d'accéder ou d'utiliser le Service et/ou suite à la conduite d'un tiers dans le cadre des forums sur les Services.
NUMERICABLE ne pourra être tenue responsable que du dommage direct, personnel et certain subi par le Client et pour lequel il aura démontré que les agissements de NUMERICABLE sont à l'origine de ce préjudice. Le Client devra rapporter la preuve du montant de ce préjudice.
NUMERICABLE ne saurait être tenue responsable des dysfonctionnements du service fourni dans le cadre de l'Abonnement NUMERICABLE.
7.2 S'agissant du Matériel, NUMERICABLE ne pourra être tenue responsable des éventuels dysfonctionnements rencontrés dans le cadre de la mise à disposition, l'installation l'utilisation, la maintenance, la restitution et la facturation, ces actes de gestion étant réalisés dans le cadre de l'Abonnement NUMERICABLE. Le Client devra s'assurer auprès SFR de la compatibilité du Matériel mis à sa disposition au regard des éventuelles options souscrites.
7.3 Le Client est averti que le fait d'effectuer ou faire effectuer par un tiers un branchement sur le réseau ou d'utiliser des matériels non conformes, notamment des « cartes pirates », permettant d'accéder à des Services qui ne correspondent pas aux Conditions de l'offre TV NUMERICABLE souscrite, sont susceptibles de constituer des infractions pénales. Le Client s'interdit notamment de décompiler, déchiffrer, extraire ou modifier toute information, donnée, paramètre ou tout autre élément composant un Matériel.

ARTICLE 8 : FORCE MAJEURE

Sont considérés comme des cas de force majeure ceux habituellement retenus par la jurisprudence de la Cour de cassation et/ou au sens de l'article 1148 du Code civil.
Ni SFR ni NUMERICABLE ne pourra être tenue responsable envers le Client d'une éventuelle suspension ou interruption du Service imputable à un cas de force majeure ou au fait personnel du Client.

ARTICLE 9 : SUSPENSION

En cas de manquement grave ou persistant du Client à l'une de ses obligations ou en cas de retard ou défaut de paiement non justifié par le Client ou en cas d'agissements contraires à la règlementation, une mise en demeure sera envoyée au Client afin de remédier à ses manquements.
Si à l'issue d'un délai de huit (8) jours après l'envoi de la mise en demeure, par tous moyens prouvant que le Client en a effectivement été avisé (tel qu'une réponse du Client ou un accusé réception), le Client n'a pas remédié à ses manquements, NUMERICABLE pourra procéder à la suspension du ou des Services.
En cas d'urgence dûment motivée, la mise en demeure sera adressée sans délai après la suspension du (des) Service(s).
A compter de la date de suspension, le Client dispose d'un délai de quinze (15) jours pour remédier à son manquement et/ou au règlement des sommes dues.
Dans l'hypothèse où le Client n'aurait pas remédié à son manquement à l'issue de ce délai, NUMERICABLE aura la faculté de résilier l'Abonnement TV NUMERICABLE conformément à l'article « Résiliation pour faute », préservant ses droits à recouvrer les sommes encore dues par le Client.
Du fait de l'interdépendance technique des offres SFR et NUMERICABLE, les Services seront suspendus en cas de suspension de l'Abonnement NUMERICABLE.

ARTICLE 10 : DUREE ET RESILIATION

10.1 Le Service est souscrit pour une durée indéterminée assortie d' une période initiale d'engagement de douze (12) mois, hors réengagement éventuel en cas de souscription à une nouvelle offre, à compter de la date effective du changement d'offre. Du fait de l'indépendance des Services avec l'Abonnement NUMERICABLE, l'Abonnement NUMERICABLE sera résilié de plein droit en cas de résiliation de l'Abonnement TV NUMERICABLE, sans préjudice de la facturation d'éventuelles sommes restant dues au titre de l'Abonnement NUMERICABLE et /ou de l'Abonnement TV NUMERICABLE, et ce quel que soit le motif de résiliation. L'abonnement NUMERICABLE sera également résilié de plein droit en cas de retrait à NUMERICABLE des autorisations administratives nécessaires à la fourniture desdits Services.
Si le Client , qui s'est engagé pour une période minimale de 12 mois, résilie le Service avant la fin de sa période minimale d'abonnement, les redevances restantes, hors remise tarifaire de couplage. à courir jusqu'à l'expiration de cette période deviennent immédiatement exigibles, sauf dans les cas visés à l'article 13.2.1 et 13.2.2 des Conditions générales d'inscription aux services Box et Box Pro de SFR.

10.2 Résiliation du Bouquet TV

Chaque Bouquet TV détenu peut être résilié par chacune des parties par courrier recommandé avec accusé de réception, sous réserve d'un préavis de dix (10) jours à compter de la réception de la demande et sous réserve d'une éventuelle durée minimale d'engagement prévue à la brochure tarifaire en vigueur.

10.3 Résiliation des Options TV

Le Client peut résilier le(es) Option(s) TV détenue(s) par téléphone ou par courrier adressé au Service Client. Si la demande est reçue avant le vingt (20) du mois, la résiliation interviendra au dernier jour du mois en cours à défaut la résiliation sera effective au dernier jour du mois suivant.

10.4 Résiliation pour faute

Le Client pourra résilier les Services détenus en cas de manquement grave ou persistant de la part de NUMERICABLE à son obligation de fourniture des Services, auquel cette dernière n'aurait pas remédié après mise en demeure faite par tous moyens et restée infructueuse pendant quinze (15) jours. Dans ce cas, la résiliation sera effective après un délai de dix (10) jours suivant la réception du courrier recommandé avec accusé de réception de résiliation. Après la période de suspension telle que décrite à l'article « Suspension », il pourra être procédé à la résiliation de l'Abonnement TV NUMERICABLE pour faute par courrier recommandé avec accusé de réception. La résiliation prendra effet un (1) mois après la fin du mois de l'envoi du courrier recommandé. La suspension sera maintenue jusqu'au jour de la résiliation effective de l'Abonnement TV NUMERICABLE.
Cependant la résiliation de l'Abonnement TV NUMERICABLE pourra intervenir immédiatement et de plein droit après mise en demeure sans préjudice de tous dommages et intérêts, si le Client : détériore tout Matériel mis à sa disposition; connecte directement ou indirectement d'autres matériels que ceux fournis par SFR, enfreint les législations et réglementations applicables telles que notamment mais non exclusivement en matière de respect de l'ordre public et des bonnes mœurs, diffamation, injure, discrimination de toute sorte, protection des droits de la personnalité dont la vie privée, et protection des droits de propriété intellectuelle, intervient techniquement sur la ligne de branchement ou sur toute autre installation du réseau câblé, ou effectue toute action visant à permettre la réception par des tiers des programmes TV, détériore ou modifie des installations de raccordement en amont de la première prise.

ARTICLE 11 : INFORMATIONS NOMINATIVES

La fourniture d'informations nominatives est indispensable à la souscription et à l'exécution des Services.
Ces informations sont utilisées par les sociétés du groupe NUMERICABLE SFR, leurs partenaires ou prestataires pour la gestion du compte du Client et son information sur les services souscrits, la réalisation d'études statistiques et d'analyses, développer de nouveaux produits et services ainsi que pour proposer des offres et services adaptés aux besoins du Client.
Ces informations nominatives pourront faire l'objet, pour les besoins de l'exécution de l'Abonnement TV NUMERICABLE, d'un transfert vers un Etat non membre de l'Union Européenne.
NUMERICABLE 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. NUMERICABLE se réserve également le droit d'utiliser ces informations dans le cadre d'opérations marketing et commerciales de partenaires ou de tiers par courrier postal ou par téléphone. Le Client a la possibilité de s'y opposer de manière simple, expresse et sans frais.
Après consentement préalable de l'Abonné, dans le cadre d'opérations marketing et commerciales conjointes ou non, par SMS, MMS, E-mail ou automate d'appels, NUMERICABLE pourra également exploiter et communiquer ces informations à des tiers ou à ses partenaires. Le Client dispose, en justifiant de son identité, d'un droit d'accès, de modification et de suppression des informations nominatives le concernant, en s'adressant par courrier à NC Numericable – Service client Numéricâble - Fibre - données personnelles - TSA 73917 – 62978 Arras Cedex 9

ARTICLE 12 : CESSION

NUMERICABLE se réserve la faculté de transférer à toute autre société les droits et obligations au titre de l'Abonnement TV NUMERICABLE pour autant que cette société ne modifie pas les conditions dans lesquelles les Services sont fournis au Client. L'Abonnement TV NUMERICABLE ne peut être en aucun cas transféré à un tiers par le Client à quelque titre que ce soit.

ARTICLE 13 : DISPOSITIONS DIVERSES

NUMERICABLE pourra modifier les présentes CGV sous réserve d'en informer le Client par courrier, e-mail ou tout autre moyen au moins un mois avant l'entrée en vigueur des nouvelles CGV. En cas de désaccord du Client, celui-ci disposera, à compter de la date d'entrée en vigueur des nouvelles CGV, de quatre mois pour demander la résiliation de sa souscription à l'Abonnement TV NUMERICABLE par lettre recommandée selon les modalités de l'article « Résiliation ». A défaut de résiliation, le Client sera réputé avoir accepté les nouvelles CGV.
En aucun cas les présentes CGV n'emportent le droit pour le Client d'utiliser à quelque titre que ce soit, une marque commerciale utilisée par NUMERICABLE ou tout autre signe distinctif de cette dernière.

CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION **DU SERVICE VOD DE NUMERICABLE**

PRÉAMBULE

NC NUMERICABLE, SAS au capital de 78.919.817,50 €, sise 10 rue Albert Einstein - 77420 Champs sur Marne, immatriculée au RCS Meaux sous le numéro B 400 461 950 met à la disposition de l'Utilisateur un Service de vidéo à la demande appelé « Le Vidéo Club ». Ce service est réservé à un usage domestique et personnel au sein du cercle familial et ne peut en aucun cas être utilisé à des fins professionnelles ou commerciales.
Les présentes Conditions Générales d'Utilisation (ci-après « Conditions d'Utilisation »), complètent les Conditions de l'offre NUMERICABLE dans le cadre de laquelle l'Utilisateur accède au service « Le Vidéo Club ».

ARTICLE 1 – DÉFINITIONS

- Utilisateur : personne physique majeure ou morale ayant la capacité juridique et ayant validé la commande d'un ou plusieurs programme(s)

de Vidéo à la Demande via son décodeur conformément à l'article 3 ci-dessous.
- Service VOD, ou Service de Vidéo à la demande (VOD) : désigne un service proposé par NUMERICABLE et consistant en la transmission, à la demande d'un Utilisateur, d'un programme audiovisuel par le biais d'un signal codé en vue de sa réception sur le décodeur (sans téléchargement) de l'Utilisateur. La visualisation du programme est ouverte pour la durée indiquée à compter de la validation de sa commande par l'Utilisateur. Chaque programme commandé peut-être équipé de mesures de protection destinées à en empêcher la copie.
- Conditions d'Utilisation : désigne les présentes conditions d'utilisation du Service VOD.

ARTICLE 2 – OBJET

Les présentes conditions d'utilisation ont pour objet de définir les conditions et les modalités de mise à disposition par NC NUMERICABLE à l'Utilisateur du Service VOD à l'unité ou en formule d'abonnement.
Toute utilisation ou visualisation du Service VOD, suppose l'acceptation et le respect des présentes Conditions d'Utilisation ainsi que le respect de la règlementation en vigueur.

ARTICLE 3 – CONDITIONS D'UTILISATION :

Les présentes Conditions d'Utilisation sont soumises aux « Conditions Générales de Vente des Services Tv de NUMERICABLE accessibles aux clients de la box Fibre de SFR ». L'accès au Service ne peut avoir lieu que si l'Utilisateur a au préalable souscrit un Abonnement NUMERICABLE et un Abonnement TV NUMERICABLE (tel que ces termes sont définis dans les « Conditions Générales de Vente des Services Tv de NUMERICABLE accessibles aux clients de la box Fibre de SFR »).
Pour accéder au Service VOD, l'Utilisateur doit valider sa commande au moyen de sa télécommande en validant le terme « OK » (et en saisissant son code parental pour visualiser les films de catégorie V). En validant sa commande, l'Utilisateur reconnait avoir pris connaissance et avoir accepté expressément les présentes sans restriction.
Protection des mineurs : l'Utilisateur est informé qu'il doit apporter un soin particulier afin que le code spécifique permettant l'accès aux Programmes de catégorie V demeure confidentiel. Toute personne qui permettrait à des mineurs d'avoir accès à de tels programmes s'exposerait à des sanctions conformément à l'article 227-22 du code pénal.
NC NUMERICABLE ne saurait en aucun cas être tenue responsable en cas de détérioration et notamment de tout dommage susceptible d'altérer l'équipement de l'Utilisateur.

ARTICLE 4 – DURÉE

L'information sur la durée de mise à disposition de chaque programme est accessible dans l'offre commerciale avant validation du choix par l'Utilisateur. Le visionnage se fait sans limitation du nombre de visualisations pendant cette durée, selon le tarif mentionné dans l'offre commerciale.
Les formules d'abonnement sont conclues pour une durée indéterminée assortie d'une période initiale d'un (1) mois. Elles sont facturées mensuellement et permettent la visualisation des programmes inclus dans la formule d'abonnement pendant toute la durée de l'abonnement. L'Utilisateur est informé à titre indicatif que le taux de renouvellement des programmes à l'intérieur des formules d'abonnement est en moyenne de 1/3 par mois.

ARTICLE 5 – PAIEMENT

5.1 Facturation

La facturation des consommations est à terme échu. Le prix de la mise à disposition du(es) programme(s) est porté sur la prochaine facture de l'Abonnement TV NUMERICABLE. Les modalités de règlement et de facturation sont identiques à celles définies pour l'abonnement à la télévision numérique (voir « Conditions Générales de Vente des Services TV de NUMERICABLE accessibles aux clients de la box Fibre de SFR ».

5.2 Acompte sur consommation VOD

En cas de dépassement en cours de mois du seuil de 60€ du montant des consommations VOD, par un Utilisateur dont le compte présente déjà un impayé non justifié, l'Utilisateur pourra en être informé par tous moyens afin qu'il procède au versement d'un acompte sur facturation d'un montant de 60€. A défaut de réception, dans les 72 heures de l'information de l'Utilisateur, du montant de l'acompte sur facturation, et sans préjudice des autres actions en recouvrement disponibles en cas d'éventuel incident de paiement, le Service VOD sera suspendu jusqu'au paiement total des sommes exigibles.

ARTICLE 6 – RÉSILIATION

NUMERICABLE se réserve la possibilité de demander la résiliation de la souscription à l'Abonnement TV NUMERICABLE en cas d'agissements contraires au code de la propriété intellectuelle ou de manquement de l'Utilisateur à l'une quelconque des obligations qui lui incombent en vertu des « Conditions Générales de Vente des Services TV de NUMERICABLE accessibles aux clients de la box Fibre de SFR » et/ou des présentes Conditions d'Utilisation.
Les formules d'abonnement au Service VOD sont résiliables avant le 20 de chaque mois, pour une résiliation au dernier jour du mois en cours. A défaut, la résiliation sera effective au dernier jour du mois suivant.

ARTICLE 7 – ACCÈS AU SERVICE

L'accès au Service VOD est assuré de manière permanente sous réserve de périodes de maintenance et/ou d'entretien, de mise à jour des serveurs et de leurs éventuelles interruptions exceptionnelles. NC NUMERICABLE ne saurait être tenue pour responsable de tout dysfonctionnement ou de toute interruption dans la mise à disposition du Service VOD liée à ou résultant d'un cas de force majeure.

CONDITIONS GÉNÉRALES D'ABONNEMENT ET D'UTILISATION **DU SERVICE HOME BY SFR**

30/03/2016

ARTICLE 1- OBJET

Les présentes Conditions générales d'abonnement et d'utilisation ont pour objet de définir les conditions et modalités d'accès et d'utilisation du Service Home by SFR dans le cadre des trois abonnements commercialisés par Home by SFR : la Formule « Alarme vidéo », la Formule « Alarme Vidéo Premium » et la Formule « Alarme Vidéo Premium Pro ». Toute utilisation du Service est subordonnée au respect par l'Utilisateur des présentes 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 Conditions générales d'abonnement et d'utilisation du Service Home by SFR, 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 avec la Formule « Alarme Vidéo Premium » et la Formule « Alarme Vidéo Premium Pro » désigne 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 le Local Garanti » est fourni par un prestataire de sécurité agréé, en cas d'Alerte Home by SFR confirmée ou en cas d'effraction constatée.

Clé de secours désigne la clé internet 3G fournie à l'Utilisateur ayant souscrit la Formule « Alarme Vidéo Premium » et la Formule « Alarme Vidéo Premium Pro »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 appareils proposés à l'achat ou mis à disposition de l'Utilisateur par Home by SFR, connectés aux équipements techniques et informatiques de ce dernier lui permettant d'utiliser le Service tels que notamment la centrale domotique, l'alarme, les détecteurs de mouvement (les appareils composant le Matériel inclus dans chaque Pack 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 Home by SFR en France métropolitaine à l'Utilisateur dans les conditions et en particulier dans les limites 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 et utilisatrice du Service.

Installation à domicile désigne la prestation dans le cadre de laquelle, Home by SFR propose aux Utilisateurs de prendre rendez- vous avec l'un de ses Prestataires agréés, pour une installation dans le Local garanti, du Matériel.

Prestataire agréé désigne le Prestataire agréé par Home by SFR habilité à se rendre au Local garanti des Utilisateurs afin de procéder à l'Installation à domicile, lorsque cette option aura été souscrite.

ARTICLE 3- DESCRIPTION DU SERVICE

Le Service permet à l'Utilisateur, quel que soit l'abonnement souscrit par ce dernier, ayant acheté et installé le Matériel de :

• Disposer d'un système d'alarme connecté incluant une centrale, une sirène intérieure et divers accessoires (les Matériels fournis sont différents selon la Formule Home by SFR souscrite et listés dans la documentation commerciale)

• 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 par le Matériel. 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 :

- Activer ou désactiver, à distance le système d'alarme

- Planifier l'activation automatique du système d'alarme

- Gérer les destinataires de ces alertes : deux destinataires téléphoniques (SMS/MMS ou appel vocal) et 2 destinataires par emails

- 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 Home by SFR pendant une durée maximum de 30 jours à compter de leur enregistrement.

• Bénéficier d'un support téléphonique 6J/7, de 8H-22H au n° suivant : 0800 95 00 92 (prix d'un appel local depuis un poste fixe)

• 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 une Formule « Alarme Vidéo Premium » ou une Formule « Alarme Vidéo Premium Pro », 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, en cas de souscription d'une Formule « Alarme Vidéo Premium » ou d'une Formule « Alarme Vidéo Premium Pro », 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 ou souscrire des options supplémentaires auprès de Home by 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 disposer: - d'une connexion internet en haut débit (débit minimum descendant de 1 Mbps),

- 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 (cf. article 4).

Si l'Utilisateur est par ailleurs client mobile et/ou box de SFR, il est précisé que la souscription du Service ne modifie nullement son/ ses autre(s) abonnement(s) mobile ou box de SFR.

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.

Le Service peut être souscrit par téléphone au 1090 (Service et Appel gratuit), par Internet sur le site http://boutique.home.sfr.fr, en magasin SFR et dans certains points de vente SFR participant ou par démarchage à domicile

Le Matériel Home by SFR est proposé à l'achat à l'Utilisateur. L'Utilisateur est donc propriétaire du Matériel acquis. En cas de vente à distance, le transfert de propriété sera ferme et définitif une fois le délai de rétractation échu. Par dérogation à ce qui précède, l'Utilisateur n'est pas propriétaire de la caméra et de la centrale qui lui ont été mis à sa disposition dans le cadre de sa souscription à l'offre Home de SFR avant le 30/03/2016. Par conséquent, l'Utilisateur devra s'acquitter le cas échéant des frais de non restitution de la centrale et/ou de la caméra prévu à la page 30 de la présente brochure tarifaire.

L'Utilisateur autorise Home by SFR à paramétrer son Matériel et s'interdit de modifier le paramétrage effectué par Home by SFR ou toute autre intervention sur le Matériel qui aurait pour effet de modifier le paramétrage réalisé par Home by 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 Home by SFR ne pourrait pas être recherchée.

L'Utilisateur informera Home by SFR sans délai de toute disparition, destruction ou détérioration altérant le fonctionnement de tout ou partie du Matériel. Home by 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'oeuvre, dans les conditions prévues par le fabricant. Au-delà de cette garantie, en cas de défaillance du Matériel, l'Utilisateur pourra racheter auprès de Home by SFR les accessoires ou Matériel défectueux. 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, ni à la garantie légale de conformité visée aux articles 211-4 et suivants du Code de la consommation reproduits cidessous :

• Articles L211-4 du Code de la Consommation : « Le vendeur est tenu de livrer un bien conforme au contrat et répond des défauts de conformité existant lors de la délivrance. Il 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 ou a été réalisée sous sa responsabilité. »

• Articles L211-5 du Code de la Consommation : « Pour être conforme au contrat, le bien doit :

1° Etre propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et, le cas échéant :

- correspondre à la description donnée par le vendeur et posséder les qualités que celui-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 le vendeur, 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 du vendeur et que ce dernier a accepté. »

• Article L211-9 du Code de la Consommation : « En cas de défaut de conformité, l'acheteur choisit entre la réparation et le remplacement du bien. Toutefois, le vendeur peut ne pas procéder selon le choix de l'acheteur si ce choix entraîne un coût manifestement disproportionné au regard de l'autre modalité, compte-tenu de la valeur du bien ou de l'importance du défaut. Il est alors tenu de procéder, sauf impossibilité, selon la modalité non choisie par l'acheteur ».

• Article L211-10 du Code de la Consommation : « Si la réparation et le remplacement du bien sont impossibles, l'acheteur peut rendre le bien et se faire restituer le prix ou garder le bien et se faire rendre une partie du prix. La même faculté lui est ouverte :

1° Si la solution demandée, proposée ou convenue en application de l'article L. 211-9 ne peut être mise en oeuvre dans le délai d'un mois suivant la réclamation de l'acheteur ;

2° Ou si cette solution ne peut l'être sans inconvénient majeur pour celui-ci compte tenu de la nature du bien et de l'usage qu'il recherche. La résolution de la vente ne peut toutefois être prononcée si le défaut de conformité est mineur ».

• Article L211-11 du Code de la Consommation : « L'application des dispositions des articles L. 211-9 et L. 211-10 a lieu sans aucun frais pour l'acheteur. Ces mêmes dispositions ne font pas obstacle à l'allocation de dommages et intérêts ».

• Articles L211-12 du Code de la Consommation : « L'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux ans à compter de la délivrance du bien. »

• Article 211-13 du Code de la Consommation : « Les dispositions de la présente section ne privent pas l'acheteur du droit d'exercer l'action résultant des vices rédhibitoires telle qu'elle résulte des articles 1641 à 1649 du code civil ou toute autre action de nature contractuelle ou extracontractuelle qui lui est reconnue par la loi ».

• Article 1641 du Code Civil : « Le vendeur 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. »

• Article 1644 du Code Civil : « Dans le cas des articles 1641 et 1643, l'acheteur a le choix de rendre la chose et de se faire restituer le prix, ou de garder la chose et de se faire rendre une partie du prix, telle qu'elle sera arbitrée par experts. »

• Article 1645 du Code Civil : « Si le vendeur connaissait les vices de la chose, il est tenu, outre la restitution du prix qu'il en a reçu, de tous les dommages et intérêts envers l'acheteur ».

• Article 1646 du Code Civil : « Si le vendeur ignorait les vices de la chose, il ne sera tenu qu'à la restitution du prix, et à rembourser à l'acquéreur les frais occasionnés par la vente ».

• Article 1647 du Code Civil : « Si la chose qui avait des vices a péri par suite de sa mauvaise qualité, la perte est pour le vendeur, qui sera tenu envers l'acheteur à la restitution du prix et aux autres dédommagements expliqués dans les deux articles précédents. Mais la perte arrivée par cas fortuit sera pour le compte de l'acheteur ».

• Article 1648 du Code Civil : « 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. Dans le cas prévu par l'article 1642-1, l'action doit être introduite, à peine de forclusion, dans l'année qui suit la date à laquelle le vendeur peut être déchargé des vices apparents ou des défauts de conformité apparents ».

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) ou à la suite d'un démarchage à domicile, le Matériel acheté 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 par Home by SFR. 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 0800 95 00 92 (prix d'un appel local depuis un poste fixe)

Dans le cas d'une souscription par téléphone ou sur le site internet, quel que soit l'abonnement Home by SFR souscrit, l'Utilisateur dispose, conformément aux dispositions des articles L121-21 et suivants du Code de la Consommation, d'un délai de 14 jours calendaires révolus à compter de la réception du Matériel pour exercer son droit de rétractation en adressant à : Service Clients Home by SFR - TSA 90420- 92919 LA DEFENSE CEDEX, 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 complets (éventuels accessoires, notices d'emploi et documentations inclus), en parfait état et dans leur emballage d'origine en recommandé avec accusé de réception (frais à la charge de l'expéditeur), à l'adresse ci-dessus.

À réception du Produit (sous réserve de son état), selon le service pour lequel l'Utilisateur fait valoir son droit de rétractation (achat de Matériel et souscription du Service et/ou souscription de l'Installation à domicile), et si l' Utilisateur n'avait pas choisi de bénéficier du Service avant l'expiration du délai de rétractation, Home by SFR sera tenu de lui rembourser le remboursement des frais d'abonnement éventuellement déjà payés et le remboursement du prix d'achat du Matériel (à l'exclusion, le cas échéant des frais de retour des Matériels) et/ou le remboursement de tout ou partie du prix de l'Installation à domicile éventuellement déjà payé, déduction faites des frais susceptibles d'être facturés (voir article 7 des présentes conditions) au plus tard dans les 14 jours à compter de la réception.

En cas de rétractation : « L' Utilisateur qui souhaite bénéficier du Service avant l'expiration du délai de 14 jours sera tenu, s'il décidait finalement de se rétracter, d'acquitter le montant correspondant au service fourni jusqu'à la communication de sa décision de rétractation. L'activation des équipements reçu par l'utilisateur marque le début de la fourniture du service. »

Dans le cas où l'Utilisateur aurait opté pour l'Installation à domicile lors de la souscription, celle-ci sera également annulée, sans préjudice des frais de mise à disposition prévus à l'article 7 susceptibles d'être facturés.

Dans le cas où l'Utilisateur aurait opté pour l'Installation à domicile indépendamment de tout achat de matériel, par téléphone ou par internet, l'Utilisateur dispose d'un délai de 14 jours calendaires révolus à compter de la validation de la souscription de l'option pour exercer son droit de rétractation, des frais de mise à disposition prévus à l'article 7 étant susceptibles de lui être facturés, en s'adressant au Service Clients Home by SFR, conformément à ce qui est rappelé dans le paragraphe précédent.

Dans l'hypothèse où l'Utilisateur ne renverrait pas le Matériel suite à sa demande de rétractation, il serait considéré comme renonçant au bénéfice de son droit de rétractation et sa demande serait requalifiée par Home by SFR en une résiliation du Service. A ce titre, l'Utilisateur serait facturé des frais de résiliation prévus à l'article 13 des présentes Conditions.

CONDITIONS PARTICULIÈRES EN CAS DE SOUSCRIPTION **DU SERVICE PAR DÉMARCHAGE À DOMICILE**

En cas de souscription par démarchage à domicile, 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 ; en cas de vente à tempérament ou de vente à crédit, les formes exigées par la réglementation sur la vente à crédit, ainsi que le taux nominal de l'intérêt et le taux effectif global de l'intérêt déterminé dans les conditions prévues à l'article L.313-1;

7° Faculté de renonciation prévue à l'article L. 121-21, 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 détachable 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 L121-21.8.

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 ou par le Prestataire agréé en cas de souscription de l'option Installation à domicile, Une fois en possession de son Matériel, l'Utilisateur dispose d'un délai de 2 (deux) semaines calendaires pour mettre en service le Service à l'aide de ses identifiants correspondant à son adresse email et d'un mot de passe qu'il aura choisi.

Le Service est accessible à partir de l'ordinateur et/ou de la tablette et du téléphone compatibles de l'Utilisateur. L'abonnement mensuel de l'Utilisateur commence à courir et à être facturé par Home by SFR à compter de la souscription par l'Utilisateur du Service.

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. Dans le cas où l'Utilisateur aurait souscrit l'option Installation à domicile, l'Utilisateur ne serait seul responsable que de l'exploitation et de la maintenance desdits équipements, Home by SFR étant quant à lui responsable de leur installation et de leur mise en route.

En aucun cas, Home by 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 Home by SFR, mettre fin à toute perturbation des services de Home by SFR ou de tout tiers qui serait due à des conditions de raccordement ou d'utilisation d'équipements non-conformes.

Home by 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, Home by 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 Home by 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 Home by 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 Home by SFR, immédiatement, toute perte, détournement ou utilisation non autorisée de ses Identifiants, Home by SFR ayant alors la possibilité de bloquer l'accès au Service ou de donner de nouveaux Identifiants.

ARTICLE 7 – OPTION INSTALLATION À DOMICILE

Cette option est proposée à la souscription du Service ou lors de l'achat de Matériel complémentaire. Elle offre à l'Utilisateur, la possibilité d'opter pour l'installation du Matériel dans le Local garanti, par un Prestataire agréé.

Si l'Utilisateur souscrit l'Installation à domicile, il lui sera alors demandé de valider un créneau d'intervention (jour et heure), lequel est fonction des disponibilités des Prestataires agréés et de la date estimée de livraison du Matériel, le cas échéant.

En cas d'impossibilité pour l'Utilisateur d'honorer le rendez-vous fixé, il s'engage à prévenir le Prestataire agréé au moins 24 heures à l'avance soit pour convenir d'un autre rendez-vous soit pour l'annuler définitivement. A défaut, Home by SFR s'octroie la possibilité de facturer des frais de mise à disposition ou de déplacement dans les conditions définies ci-dessous.
Au jour et à l'heure convenus, l'Utilisateur s'engage à permettre l'accès au Prestataire agréé afin que celui-ci puisse honorer la prestation souscrite et installer le Matériel en cause, selon les consignes qui lui seront données par ledit Utilisateur (notamment, emplacement des différents appareils).

L'Installation à domicile sera effectuée sans que le Prestataire agréé n'ait à déplacer de mobilier, sauf si les circonstances l'y obligent pour mener à bien sa mission et sous réserve de l'accord exprès de l'Utilisateur. Dans ce dernier cas, l'Utilisateur accepte que le Prestataire agréé ne puisse être tenu pour responsable en cas de dégradation ou de dommage matériel affectant le mobilier déplacé.

Dans le cadre de cette option, le Prestataire agréé aura pour mission :

- de conseiller l'Utilisateur sur l'emplacement optimal des différents appareils à installer et le former sur les conditions d'utilisation de ceux-ci.

- D'installer le Matériel conformément aux consignes données par l'Utilisateur, celui-ci ayant la responsabilité de décider en dernier ressort l'emplacement définitif des appareils composant le Matériel.

- De paramétrer le Matériel installé afin que le Service puisse être utilisé sans délai.

- De s'assurer du bon fonctionnement du Service, une fois les réglages effectués

- De recueillir les observations et remarques de l'Utilisateur

- De faire signer le procès-verbal attestant du bon fonctionnement ou pas du Service et faisant état de toutes les remarques que l'Utilisateur souhaiterait porter à la connaissance de Home by SFR

Concernant le créneau horaire d'intervention, il est prévu que

le Prestataire agréé chargé de l'Installation à domicile appelle l'Utilisateur dans les 2 heures précédant le rendez-vous (ou la veille si le rendez-vous est fixé tôt dans la matinée) pour confirmer son intervention.

L'Utilisateur a la possibilité d'annuler ou reporter le rendez-vous fixé dans les conditions suivantes :

1/ La demande est faite dans un délai de plus de 24 heures précédant le rendez-vous

- En cas d'annulation définitive du rendez-vous par l'Utilisateur, celui-ci sera remboursé du prix intégral de l'option.

- En cas de demande de report du rendez-vous par l'Utilisateur, il ne sera facturé aucun frais supplémentaire à l'Utilisateur

2/ La demande est faite dans un délai de moins de 24 heures précédant le rendez-vous, le Prestataire agréé ne s'étant pas encore déplacé.

- En cas d'annulation définitive du rendez-vous par l'Utilisateur, celui-ci sera remboursé partiellement du prix intégral de l'option, des frais de mise à disposition du Prestataire agréé étant facturés à l'Utilisateur. Le montant desdits frais est disponible dans la documentation commerciale Home by SFR.

- En cas de demande de report du rendez-vous par l'Utilisateur, des frais de mise à disposition du Prestataire agréé pourront être facturés à l'Utilisateur. Le montant desdits frais est disponible dans la documentation commerciale Home by SFR

En cas d'absence de l'Utilisateur avec déplacement du Prestataire agréé, l'Utilisateur sera remboursé du prix de l'option déduction faite des frais de déplacement du Prestataire agréé, dont le montant est disponible dans la documentation commerciale Home by SFR.
En cas de déplacement du Prestataire agréé et impossibilité pour ce dernier de mener à bien sa mission, l'Utilisateur n'ayant pas procédé aux contrôles de conformité préalables requis, ayant endommagé les différents appareils ou ayant déjà installé le Matériel, notamment, l'Utilisateur sera remboursé du prix de l'option, déduction faite des frais de déplacement du Prestataire agréé, dont le montant est disponible dans la documentation commerciale Home by SFR.

ARTICLE 8 - 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 au 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 Home by SFR la mise à jour de cette adresse.

Home by 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, Home by 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 moeurs, notamment par l'inclusion d'éléments tels que, sans que cette liste ne soit exhaustive ou limitative, des éléments à caractère pornographique, de proxénétisme ou de pédophilie, ou encore à caractère violent, le contenu étant susceptible d'être vu par des mineurs, 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 Home by 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 Home by 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 Home by SFR ou toute autre intervention sur le Matériel qui aurait pour effet de modifier le paramétrage réalisé par Home by SFR ou les caractéristiques du Matériel.

L'Utilisateur informera Home by 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, Home by SFR ne sera pas responsable des conséquences liées à l'usage du Matériel.

Home by 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 Home by 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 Home by SFR et qu'il appartient à l'Utilisateur de mettre en oeuvre 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 Home by 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 Home by SFR ne pourra en aucun cas être tenu responsable.

ARTICLE 9- DURÉE

Le contrat est conclu pour une durée indéterminée.

ARTICLE 10-CONDITIONS FINANCIÈRES

Les prix mensuels du Service sont définis dans la Documentation Commerciale disponible en point de vente ou consultable sur le site Internet Home by SFR.

Les tarifs applicables au Service et au(x) option (s) éventuellement choisie(s) par l'Utilisateur sont ceux en vigueur à la souscription du contrat de Service.

A la souscription du Service, l'Utilisateur sera facturé :

- du prix du Matériel inclus dans le Pack Home by SFR acheté et des accessoires choisis en sus, le cas échéant,

- du 1er mois d'abonnement et,

- des frais de port éventuels dans le cas d'une souscription à distance.

- des frais d'installation à domicile dans le cas de la souscription à cette option.

En cas de souscription par téléphone ou sur le site internet dédié, le paiement de cette facture s'effectue uniquement par carte bancaire.

Les sommes dues par l'Utilisateur à Home by SFR au titre de l'abonnement mensuel au Service font l'objet de factures électroniques adressées mensuellement et sont facturées d'avance pour le Service et les options du Service.

Les factures suivantes afférentes à l'abonnement mensuel seront établies par périodicité mensuelle et incluront le prix mensuel du Service souscrit par l'Utilisateur ainsi que celui des options éventuelles.

Toute période couverte par un Service et/ou les options du Service qui serait entamée est due en totalité.

Les factures établies par Home by SFR, sont payables dans un délai de 16 jours à compter de la date d'émission de la facture.

Le paiement de l'abonnement s'effectue par prélèvement automatique, après remise d'un relevé d'identité bancaire en point de vente ou en cas de souscription à distance, après autorisation par l'Utilisateur via la signature en ligne d'un mandat de prélèvement bancaire dématérialisé (à l'exception du premier mois d'abonnement qui est réglé par carte bancaire).

A cette fin, l'Utilisateur autorise Home by SFR à utiliser ses données personnelles en vue de la délivrance et de la conservation d'un certificat électronique.

L'Utilisateur est informé que les supports électroniques constituent un commencement de preuve par écrit et qu'en cas de conflit entre ce dernier et Home by SFR, les documents électroniques produits par Home by SFR prévaudront sur ceux produits par l'Utilisateur.

Dans l'hypothèse d'une souscription d'un abonnement Home by SFR par téléphone, l'Utilisateur pourra être amené à communiquer le code qu'il aurait reçu par SMS au chargé de clientèle Home by SFR aux fins de signer électroniquement l'autorisation de prélèvement bancaire des sommes dues au titre de cet abonnement, et ce, sans faire perdre son caractère probatoire audit code.

L'Utilisateur est tenu de prévenir Home by SFR immédiatement par tout moyen puis de le confirmer par lettre, dans un délai d'une semaine, de tout changement de coordonnées bancaires.

En cas d'achat de Matériel en cours de contrat par l'Utilisateur, le paiement s'effectuera soit dans un point de vente participant, soit par téléphone ou sur le site internet Home by SFR uniquement par carte bancaire dans ces deux derniers cas.

L'Utilisateur 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 Home by SFR du fait du retard de paiement.

Dans le cas où un titre de paiement émis au profit de Home by SFR ne serait pas honoré, les frais divers liés à l'impayé seraient facturés à l'Utilisateur (frais de rejet de prélèvement automatique…).

En cas de non-paiement par l'Utilisateur des sommes dues, Home by SFR se réserve le droit de suspendre le Service souscrit par l'Utilisateur dans les conditions décrites à l'article 12 et, après l'envoi d'une lettre de mise en demeure restée sans effet au terme du délai précisé dans la lettre, de résilier le Service dans les conditions visées à l'article 13. La suspension des Services entraîne l'exigibilité immédiate de toutes les sommes facturées à l'Utilisateur. Seul le règlement intégral des sommes dues permet la remise en service du Service.

ARTICLE 11- RESPONSABILITÉ

Home by 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 Home by 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 de défaillance du réseau ADSL utilisé par l'Utilisateur, que celle-ci soit liée à une défaillance de son fournisseur d'accès, à une défaillance du mode routeur utilisé par l'Utilisateur ou à un quelconque des éléments situés entre le Matériel et le routeur ADSL

- en cas d'utilisation non conforme à son usage de la Clé 3G,

- en cas de perturbation ou d'interruption non directement imputable à Home by 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, Home by 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 Home by SFR n'ait pu joindre l'Utilisateur ou ses personnes de confiance pour les alerter d'une détection de fumée.

ARTICLE 12- SUSPENSION DU SERVICE

L'utilisation du Service ou du Matériel par l'Utilisateur, en contradiction 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 3 (trois) mois consécutifs, Home by 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 13-RÉSILIATION DU SERVICE

Le Service peut être résilié à tout moment par l'Utilisateur avec un préavis d'un (1) mois quel que soit l'abonnement Home by SFR souscrit, par lettre recommandée avec accusé de réception auprès du service client Home by SFR. La résiliation sera effective à l'issue de la 1ère échéance mensuelle pleine du contrat après réception de la demande.

En revanche, l'Utilisateur devra payer des frais de résiliation s'il résilie le Service dans les douze (12) mois qui suivent la date de souscription du Service. Ces frais sont détaillés dans la documentation commerciale du Service et seront facturés à l'Utilisateur sur sa facture de clôture envoyée à l'issue du préavis de résiliation.

Lorsque l'Utilisateur résilie le Service après 12 mois, aucun frais de résiliation ne lui sera facturé. Dans l'hypothèse où le Matériel a fait l'objet d'une mise à disposition (voir article 5 p.63 de la présente brochure tarifaire), l'Utilisateur devra renvoyer le matériel à l'adresse suivante: CORDON ELECTRONICS - Bâtiment A6 - 11 rue Desnouettes - Zone Industrielle de Quévert - 22100 Quévert. À défaut, il devra s'acquitter des frais de non restitution du Matériel tel que prévus page 30 de la présente brochure tarifaire

Home by SFR pourra résilier le contrat lorsqu'une cause de suspension n'aura pas disparu dans un délai de trois (3) mois après la suspension du Service.

Lorsque la résiliation est sur l'initiative de Home by 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.

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 14 - DONNÉES PERSONNELLES

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 modifiée. 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, les sociétés du groupe NUMERICABLE SFR, leurs partenaires ou prestataires pour la gestion du compte de l'Abonné et son information sur les services souscrits, la réalisation d'études statistiques et d'analyses, développer de nouveaux produits et services ainsi que pour proposer des offres et services adaptés aux besoins de l'Abonné.

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. SFR se réserve également le droit d'utiliser ces informations dans le cadre d'opérations marketing et commerciales de partenaires ou de tiers parcourrier postal ou par téléphone.
L'Abonné aura la possibilité de s'y opposer de manière simple, expresse, et sans frais.

Après consentement préalable de l'Abonné, dans le cadre d'opérations 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
La communication de ces données est strictement encadrée conformément aux exigences et sous le contrôle de la Commission Nationale Informatique et Libertés.

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.

L'abonné est informé que sa conversation avec le Service Client est susceptible d'être enregistrée ou écoutée par SFR à des fins probatoires et/ou d'être étudiée afin d'améliorer la qualité du service A tout moment, l' Abonné 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 les concernant, auprès de SFR en envoyant un courrier postal à : Service Clients Home by SFR - TSA 90420- 92919 LA DEFENSE 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.

Prévention des impayés .

Afin de se prémunir contre d'éventuels impayés ou de lutter contre les fraudes, la société SFR pourra :

- interroger le FNCI (Fichier National des Chèques Irréguliers) en cas de paiement par chèque ou le GIE Carte bancaire en cas de paiement par carte bancaire et ce même en cas de paiement d'avance ou de dépôt de garantie conformément à l'article 4 des présentes Conditions

- en cas de paiement par prélèvement (par RIB), contrôler la régularité de celui-ci par l'intermédiaire de la société Viamobis prestataire de SFR.

ARTICLE 15- CESSION

Le Service est souscrit par l'Utilisateur à titre strictement personnel le cas échéant et le Contrat de Service ne pourra en aucun cas être cédé, totalement ou partiellement, par l'Utilisateur. De même, ce dernier s'interdit la revente ou la commercialisation du Service.

ARTICLE 16- LITIGE

Les présentes Conditions d'Abonnement et d'Utilisation sont régies par le droit Français. Tout différend lié à l'interprétation et/ou à l'exécution des présentes doit, en premier lieu, et dans la mesure du possible, être réglé au moyen de négociations amiables. A défaut d'accord amiable, tout différend est soumis aux Tribunaux compétents.

CONDITIONS GENERALES DES **STATUTS SILVER, GOLD ET PLATINE**

MARS 2016

ARTICLE 1 - PRÉSENTATION

Les statuts se déclinent en 3 niveaux différents : silver, gold et platine et permettent aux Abonnés SFR éligibles d'accéder à différents avantages détaillés sur sfr.fr.
Les modalités encadrant ces statuts sont régies par les présentes Conditions.

ARTICLE 2 - ELIGIBILITÉ

Les statuts sont attribués aux abonnés SFR suivants (ci-après désignés « les Abonnés »):
- les Abonnés d'une offre mobile (hors SFR La Carte, Red by SFR, SFR Business Team et Multisurf),
- les Abonnés Box et Fibre de SFR (hors clients prépayés SFR ligne fixe et clients SFR Ligne Fixe),
Ces Abonnés se verront automatiquement attribuer un statut sur la(es) ligne(s) qu'ils détiennent en fonction de l'offre souscrite.

ARTICLE 3 - ATTRIBUTION

Le statut est attribué, gratuitement, de manière automatique et sans condition de réengagement à tous les Abonnés éligibles pour chaque ligne mobile et/ou Box ou Fibre, en fonction de l'offre détenue.
Pour les lignes mobiles, l'éventuel passage du Prix sans mobile au Prix avec mobile ou inversement ainsi que la durée d'engagement, ne font pas varier le statut client attaché à la ligne.

Dans l'hypothèse où un Abonné détient plusieurs lignes, chacune de ses lignes ne pourra se voir attribuer qu'un seul statut. Ce statut pourra en revanche être différent selon les lignes détenues par l'Abonné.
Pour rappel, un Multi-Packs est composé nécessairement d'un groupe constitué d'une ligne Box ou Fibre et d'une ligne mobile puis éventuellement de lignes mobiles additionnelles envisagées ici comme éligibles à l'attribution de statut.
Si l'Abonné détient un Multi-Packs, sa ligne Box ou Fibre héritera du statut le plus élevé associé à la ligne mobile du Groupe Multi-Packs (uniquement si la ligne Box ou Fibre dispose d'un statut inférieur), tant que l'Abonné ne résilie pas ladite ligne mobile. Si la ligne mobile (du groupe ou additionnelle) titulaire du statut le plus élevé est résiliée, le statut associé à la ligne Box ou Fibre de SFR est remis à jour et la ligne Box ou Fibre héritera du statut le plus élevé du Multi-Packs (uniquement si la ligne Box ou Fibre dispose d'un statut inférieur).

Le statut attribué à une ligne SFR, en cas de nouvelle souscription ou de changement d'offre, est effectif au plus tard 15 jours après l'activation de la ligne, la migration effective de la nouvelle ligne ou la prise en compte de la constitution d'un Multi-Packs.
L'Abonné pourra retrouver les statuts clients attribués à sa ou ses lignes SFR sur sa(es) facture(s) et sur sfr.fr «rubrique « Mon compte ».

Un Abonné passant en situation d'impayés pourra se voir refuser l'accès à certains avantages.

SFR pourra modifier en cours d'année le statut attribué à une offre SFR d'une manière générale, ou à la ligne d'un Abonné.
Cependant, ces modifications ne pourront intervenir, hors date d'anniversaire, que si elles sont à l'avantage de l'Abonné. L'Abonné bénéficiera de cet avantage tant que ce dernier ne migrera pas la ligne concernée vers une offre disposant d'un autre statut ou ne changera pas le titulaire de la ligne concernée.

ARTICLE 4 - DURÉE

Les statuts sont valables jusqu'au 27 mars 2017.
A cette date, puis à chaque date anniversaire, les statuts pourront, au choix de SFR :
- soit être reconduit à l'identique pour une nouvelle période de 12 mois ;
- soit faire l'objet de modifications;
- soit être arrêtés.
Si les statuts sont inchangés et reconduits à l'identique, les Abonnés ne seront pas notifiés. En revanche, en cas de modification ou d'arrêt, les Abonnés recevront une information préalable au plus tard un mois avant son entrée en vigueur. La modification ou l'arrêt des Statuts n'ouvre droit à aucune indemnité de quelque nature qu'elle soit.

CONDITIONS PARTICULIÈRES D'UTILISATION DU **SERVICE SFR MAIL**

JUIN 2015

ARTICLE 1 – OBJET

Le présent document a pour objet de définir les conditions particulières d'utilisation du Service SFR Mail. Ce Service est réservé aux Clients SFR et Numericable dans le cadre des offres box Fibre de SFR et est à durée indéterminée. Les personnes éligibles sont ci-après dénommées « L'Utilisateur ».

SFR et Numéricable dans le cadre des offres box Fibre de SFR se réserve le droit d'annuler l'inscription au Service SFR Mail en cas d'expiration, pour quelle que cause que ce soit, du contrat d'abonnement de l'Utilisateur dont les présentes conditions particulières constituent l'accessoire.

ARTICLE 2 - DESCRIPTIF DU SERVICE SFR MAIL

Le Service SFR Mail permet de :
- Composer, envoyer, consulter, transférer, répondre à des e-mails vers des boîtes e-mails de tous les fournisseurs de messagerie depuis l'interface web, un logiciel de messagerie ou une application mobile.
- Pouvoir souscrire au service SFR Cloud pour stocker ses pièces jointes (dont les conditions générales sont jointes en annexe) si l'Utilisateur est éligible et titulaire d'une offre compatible.
La boîte de réception dispose d'une capacité maximale (voir page Assistance du Service SFR Mail), au-delà de laquelle la réception et le stockage des nouveaux messages ne sont plus garantis.
Le Service SFR Mail est accessible à partir d'un ordinateur, tablette et smartphone connectés au réseau Internet, sous réserve de compatibilité du service avec le système d'exploitation ainsi que le navigateur Internet du terminal du client.

ARTICLE 3 - COMMUNICATION DES ÉLÉMENTS D'INSCRIPTION

L'Utilisateur s'engage à indiquer à SFR tout changement ou toute modification ultérieure de l'une de ses informations personnelles, communiquées lors de l'inscription au Service. Dans le cas contraire, SFR ne sera plus en mesure d'assurer la fourniture du Service, ce que l'Utilisateur reconnaît et accepte.
Pour accéder au service SFR Mail, l'Utilisateur doit saisir son mot de passe SFR.
L'Utilisateur doit impérativement préserver la confidentialité de ce mot de passe afin d'éviter toute utilisation non autorisée ou malveillante d'un tiers. L'Utilisateur est informé qu'en cas de divulgation de son mot de passe à un tiers, il est seul responsable de toutes les conséquences de l'utilisation qui pourrait en être faite. Toute utilisation effectuée par le biais du mot de passe de l'Utilisateur est réputée effectuée par ce dernier.
En cas d'oubli de son mot de passe, l'Utilisateur recevra par SMS ou mail un nouveau mot de passe, après en avoir fait la demande depuis la page d'authentification.
SFR ne pourra être tenue responsable de toute perte ou dommage survenu en raison du manquement aux obligations de confidentialité incombant à l'Utilisateur (notamment et non limitativement : envoi de message par un ou des tiers).
SFR s'engage à prendre les mesures nécessaires visant à assurer la protection, l'intégrité et la confidentialité des informations fournies par l'Utilisateur et de celles acheminées par SFR, dans le cadre de l'utilisation du Service.

ARTICLE 4 - CONDITIONS FINANCIÈRES

L'inscription au service SFR Mail est gratuite, ainsi que l'envoi/la réception des e-mails.
L'envoi de message SMS/MMS est payant (tarif en fonction de l'offre souscrite par l'Utilisateur).

ARTICLE 5 : INACTIVITÉ DU COMPTE/ RESILIATION/ ANNULATION

En cas d'absence d'utilisation du service SFR Mail pendant un délai de 6 mois consécutifs, SFR se réserve le droit de bloquer l'accès au compte SFR Mail de l'Utilisateur. Si cette inactivité se poursuit au-delà de 12 mois, SFR se réserve le droit de désactiver le compte SFR Mail de l'Utilisateur. Dans ce cas, son adresse e-mail et l'ensemble de ses contenus sont définitivement supprimés.

Concernant les Utilisateurs, abonnés mobile SFR, en cas de résiliation du Service ou de résiliation de leur abonnement mobile, ces derniers perdent leur adresse 06xxxxxxxx@sfr.fr, et les données associées à cette adresse, une fois leur résiliation effective.
En cas d'usage abusif, frauduleux ou prohibitif du Service tel que décrit à l'article 6 des présentes, SFR se réserve le droit de suspendre ou de résilier après notification à l'Utilisateur, l'accès au Service SFR Mail.
En cas d'arrêt définitif du Service par SFR, l'Utilisateur en sera informé préalablement.

ARTICLE 6 - RESPONSABILITÉ

Il est expressément rappelé que SFR ne saurait être tenue responsable en cas de perte de toute donnée, email, ou information, stockés par le Service, dans le cadre d'un usage personnel, professionnel et/ou commercial que l'Utilisateur aura choisi d'appliquer, alors même que cela entrainerait pour ce dernier des dommages indirects, tels que, notamment, la perte de chiffre d'affaires, de bénéfice, de profits, de clientèle ou autre perte de revenu.
Par ailleurs, SFR ne pourra être tenue responsable de tout fait dommageable, intervenu par la survenance d'un cas de force majeure, telle que définie par la jurisprudence.
Il appartient à l'Utilisateur de prendre toutes les mesures appropriées à la sauvegarde de ses données, e-mails et informations.
Il est expressément rappelé qu'Internet n'est pas un réseau sécurisé. Le secret des correspondances transmises sur ce réseau n'est pas assuré.
L'Utilisateur reconnaît donc être informé que l'intégrité, l'authentification et la confidentialité des informations 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.
Les messages envoyés dans le cadre de SFR Mail relèvent de la correspondance privée et l'Utilisateur est le seul responsable des messages envoyés. Néanmoins, il s'interdit d'échanger 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 des tiers et notamment à leurs droits de propriété intellectuelle.
L'Utilisateur s'interdit aussi de proférer des messages injurieux, diffamatoires ou racistes, des messages à caractère violent ou pornographique, des messages susceptibles par leur nature de porter atteinte au respect de la personne humaine et de sa dignité, de l'égalité entre les femmes et les hommes, de la protection des enfants et des adolescents.
Il s'engage également à ne pas émettre de messages encourageant la commission de crimes et/ou délits ou incitant à la consommation de substances interdites, de messages incitant à la discrimination, à la haine ou la violence.
L'Utilisateur s'interdit d'usurper l'identité d'un tiers lorsqu'il envoie des messages depuis SFR Mail.
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 ses terminaux à quelque fin que ce soit et de procéder à des sauvegardes préalablement et postérieurement à l'utilisation du Service.
S'agissant de l'utilisation d'Internet, l'Utilisateur est informé que Internet est un réseau véhiculant des données susceptibles d'être protégées par des droits de propriété intellectuelle ou d'enfreindre les dispositions légales en vigueur.
La Marque SFR et toutes les marques commerciales citées dans ce site sont des marques déposées.
SFR n'est pas en mesure de contrôler le contenu des messages ou des données transmis ou reçus via le Service, et par conséquent ne pourra en aucune manière être tenue responsable de quelque dommage que ce soit résultant notamment du non-respect de la réglementation en vigueur, d'erreur ou d'omission dans les messages. De la même manière, l'Utilisateur devra faire preuve de vigilance dans le cadre de l'utilisation du Service, notamment pour se protéger de comportements nuisibles possibles, comme le phishing. SFR ne pourra être tenue pour responsable en cas de dommages imputables à ce type de fraude.
L'Utilisateur reconnaît également être pleinement informé du défaut de fiabilité du réseau Internet, notamment en termes de non-garantie d'accès, d'absence de sécurité relative à la transmission de données et de non garantie des performances relatives à la transmission des données.
L'Utilisateur s'interdit toute utilisation frauduleuse, abusive ou excessive du Service, telle que notamment l'encombrement volontaire ou involontaire des serveurs de messageries de SFR et/ou des destinataires de messages ou de son réseau, ou l'envoi de messages attractifs générant nécessairement un nombre imposant de réponses, pouvant ainsi perturber la disponibilité des dits serveurs ou réseau.
L'usage du service SFR Mail est strictement limité à un usage privé.
SFR ne peut garantir et, par conséquent, ne peut être tenue responsable des dysfonctionnements ou des pannes advenant sur le réseau GSM, le réseau de données et les serveurs de SFR qui ne seraient pas de son propre fait ainsi que des dysfonctionnements ou des pannes advenant sur les réseaux interconnectés au sien.

ANNEXE 1 - CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION **SFR CLOUD**

Novembre 2014

Nous vous invitons à lire attentivement les présentes conditions d'utilisation du service SFR Cloud. Les présentes conditions sont acceptées par le Client lors de l'installation de son application SFR Cloud. Les termes de ces présentes devront être respectés pendant toute la durée d'exécution du présent contrat.

ARTICLE 1 – DEFINITIONS

« SFR désigne » : Société Française de Radiotéléphone (SFR) SA au capital social de 3 423 265 598,40 €, immatriculée 343 059 564 au RCS de Paris, dont le siège social est 1 Square Belà Bartok - 75015 Paris. Numéro de TVA intracommunautaire : FR 71 343 059 564. Siège administratif : Campus SFR- 12, rue Jean-Philippe Rameau- 93 634 La Plaine St-Denis
Le « Client » désigne : toute personne ayant un abonnement fixe ou mobile éligible et ayant souscrit au Service proposé par SFR.
L' « Espace de Stockage » désigne : l'espace mis à disposition par SFR, permettant le stockage à distance d'une quantité de données.
Le « Service » désigne : les prestations de stockage, rapatriement des données, encadré par les présentes.

ARTICLE 2 – OBJET

Le présent contrat a pour objet de déterminer les conditions dans lesquelles SFR propose au Client d'accéder au service SFR Cloud (ci-après le « Service ») lui permettant, par le biais de sa connexion haut débit :
- de stocker les données (photos, vidéos, musiques, fichiers bureautiques,…), conformes aux présentes, qu'il aura sélectionnées sur le disque dur de son ordinateur, sur un espace de stockage distant (selon l'offre souscrite)(ci-après « l'Espace de Stockage ») mis à sa disposition par SFR,
- de gérer à distance ces données au moyen de l'interface du Site Internet ou des applications smartphone ou tablette,
- de les rapatrier sur son terminal (ordinateur/smartphone/tablette) et/ou sur tout autre terminal et/ou de les mettre à disposition du (des) destinataires qu'il aura identifiés par leurs coordonnées de messagerie électronique, en lui/leur permettant de le(s) télécharger sur son (leur) propre terminal.
Le Client est informé que ce service est réservé au stockage et à la mise à disposition de données libres de droit ou pour lesquelles le Client détient les droits de diffusion ou reproduction, de communication et de mise à disposition du public sous réserve des exceptions propres au droit de copie privée et de diffusion dans le cadre du cercle de famille.

ARTICLE 3 - DUREE DU CONTRAT

3.1. Le Contrat prend effet à compter du lancement de l'application (avec acceptation préalable des présentes conditions), pour une durée indéterminée.
Le service est disponible pour le Client, jusqu'à la résiliation de son offre éligible ou jusqu'à son changement d'offre éligible vers une offre non éligible. Le Client aura alors, pendant 30 jours, le droit restreint de consultation des fichiers présents sur l'Espace de stockage (ainsi que leur téléchargement sur son smartphone), mais ne pourra les modifier ou en ajouter. Conformément aux dispositions de l'article L.121-21 du Code de la consommation, le Client dispose d'un délai de 14 jours à compter de la souscription du Service pour renoncer au service en adressant à SFR le formulaire de rétractation mis à sa disposition. Si le Client souhaite bénéficier du Service avant l'expiration du délai de 14 jours, il doit en faire la demande expresse à SFR et s'engager, en cas de rétractation, à acquitter le montant correspondant au Service fourni jusqu'à la communication de sa décision de rétractation.

ARTICLE 4 - OBLIGATIONS DU CLIENT

4.1. Le Service est accessible depuis les écrans suivants : smartphone, tablette, ordinateur (fixe/portable), TV. Les limitations et incompatibilités techniques identifiées du Service avec certains matériels sont énumérées sur le site web. Le Client doit à tout le moins être équipé du matériel informatique et de télécommunication suivant, sans quoi il ne pourra accéder au Service : - un ordinateur (PC ou MAC) disposant d'une connexion internet Haut débit. - un des navigateurs les plus récents sur Internet Explorer, Firefox 3.0, Chrome ou Safari, la dernière génération disponible étant fortement recommandée. Les conditions de compatibilités techniques sont détaillées sur sfr.fr.
4.2. Afin d'assurer la confidentialité des données stockées, SFR demandera au Client, lors de la mise en place du Service et pour ses accès ultérieurs, de s'authentifier à l'aide de son login client et d'un mot de passe. Ce mot de passe est strictement personnel. Le Client s'engage à le conserver à et à ne le communiquer à personne. Le Client est seul responsable des conséquences résultant de la communication de son mot de passe à tout tiers au présent contrat, sans préjudice des dommages et intérêts qui pourront être réclamés par SFR pour le préjudice éventuellement subi de ce fait.
4.3. Le Client procédera lui-même à la mise en place des contenus en téléchargeant les contenu(s) sur les serveurs. Le Client est informé et accepte de télécharger les contenu(s) sous son entière et unique responsabilité et en toute connaissance de cause. AFIN D'EVITER LA PERTE OU L'ALTERATION DE SES CONTENU(S), L'UTILISATEUR DECLARE AVOIR EFFECTUE UNE SAUVEGARDE SUR UN SUPPORT FIABLE ET PERENNE AVANT LEUR MISE EN LIGNE ET LEUR PARTAGE.
4.4. Le Client reconnaît que le Service est destiné à un usage personnel dans des conditions d'utilisation normales et raisonnables. L'accès à l'espace de stockage du Service est réservé à un usage exclusif et non commercial du Client, ainsi qu'aux personnes avec lesquelles le Client partage le contenu. Le Client pourra autoriser l'accès à ses Contenus téléchargés dans l'espace de stockage du Service aux personnes qu'il aura personnellement sélectionnées. Le Client pourra choisir le mode de partage des fichiers et la durée d'accès aux fichiers partagés.
4.5. Le Client s'engage à utiliser le Service dans le strict respect de la loi. Le Client s'interdit notamment de stocker sur l'Espace de Stockage tout fichier à caractère pédophile, diffamatoires et/ou injurieux, appelant à la haine raciale ou religieuse, faisant l'apologie de crimes de guerre. Il s'engage par ailleurs à respecter strictement les dispositions du Code de la propriété intellectuelle. Il est à cet égard rappelé que : TOUTE REPRODUCTION ET/OU COMMUNICATION ET/OU MISE A DISPOSITION DE TIERS D'UNE ŒUVRE SANS DETENTION DES DROITS CORRESPONDANTS CONSTITUE LE DELIT DE CONTREFACON SANCTIONNE PAR LES ARTICLES L.335-2 ET SUIVANTS DU CODE DE LA PROPRIETE INTELLECTUELLE. AU TERME DE L'ARTICLE L.335-4 DU MEME CODE, EST PUNI DE TROIS ANS D'EMPRISONNEMENT ET DE 300 000 EUROS D'AMENDE TOUTE FIXATION, REPRODUCTION, COMMUNICATION OU MISE A DISPOSITION DU PUBLIC, A TITRE ONEREUX OU GRATUIT, OU TOUTE TELEDIFFUSION D'UNE PRESTATION, D'UN PHONOGRAMME, D'UN VIDEOGRAMME OU D'UN PROGRAMME, REALISEE SANS L'AUTORISATION, LORSQU'ELLE EST EXIGEE, DE L'ARTISTE INTEPRETE, DU PRODUCTEUR DE PHONOGRAMMES OU DE VIDEOGRAMMES OU DE L'ENTREPRISE DE COMMUNICATION AUDIOVISUELLE.

ARTICLE 5 - OBLIGATIONS DE SFR

5.1. SFR mettra en œuvre tous les moyens techniques raisonnablement envisageables afin d'assurer un hébergement sécurisé des serveurs de stockage et des données qu'ils contiennent contre toute intrusion malveillante (piratage, vol de données…). Néanmoins, la mise à disposition et/ou l'accès par téléchargement à tout fichier présent sur le Site est réalisé sous la seule responsabilité et aux seuls risques et périls du Client. SFR conseille fortement au Client d'installer sur son terminal un anti-virus susceptible d'identifier et de détruire les fichiers infectés. En aucun cas SFR ne pourra être tenu pour responsable des conséquences du téléchargement par le Client d'un fichier vérolé.
5.2. SFR mettra en œuvre tous les moyens raisonnablement envisageables afin d'assurer la restitution au Client sur son équipement informatique ou sur tout autre équipement informatique similaire ou compatible, des données qu'il aura stockées sur son Espace de Stockage dans les meilleurs délais, sous réserve d'un fonctionnement normal du réseau Internet et en l'absence de toute interruption de service rendue nécessaire par des opérations de maintenance, réparation ou évolution. SFR aura rempli son obligation de restitution dès lors que l'ensemble des données visées à l'alinéa précédent aura été mis à la disposition du Client sur le réseau Internet.
5.3. SFR assurera la maintenance du Service.
5.4. SFR s'interdit de prendre connaissance des données et fichiers stockés sur ses serveurs. Sous réserve des dispositions légales applicables aux hébergeurs et fournisseurs de Service de stockage et de mise à disposition de données en ligne, SFR mettra en œuvre tous les moyens techniques raisonnablement envisageables dans le cadre d'un Service comportant à la fois une prestation de stockage et de mise à disposition de données, pour assurer et respecter, faire assurer et faire respecter par ses cocontractants la plus stricte confidentialité sur l'existence et le contenu des fichiers et données stockées par l'intermédiaire du Service.

ARTICLE 6 - RESPONSABILITE

6.1. Le Client reconnaît et accepte que le réseau Internet ou tout autre réseau utilisé aux fins de transmission des données

stockées puisse être saturé et/ou que les données échangées au moyen du réseau puissent être détournées et conséquemment, dégage SFR de toute responsabilité à cet égard. De même, la responsabilité de SFR ne saurait être engagée du fait des interférences de tiers dans les systèmes de communication et de transmission du Client ou des dysfonctionnement ou arrêt du Service dus à des négligences, à des fautes ou à un acte quelconque du Client ou d'un tiers au présent contrat. SFR ne pourra notamment être tenu pour responsable de toute défaillance lors de la réception des données, dès lors que ces défaillances résulteraient des techniques de filtrage et/ou de blocage mis en place par des intermédiaires techniques, tels que les fournisseurs d'accès, extérieurs au présent contrat. Dans le cas où le Client constaterait de telles défaillances, il est invité à se rapprocher de son fournisseur d'accès à Internet.

6.2. Le Client reconnaît et accepte que le Service n'ayant pour objet que de stocker des données et de restituer/ transmettre ces données sur le réseau Internet, SFR ne peut être tenu pour responsable des conséquences résultant de la perte de toute données qui résulterait d'une défaillance du réseau Internet, sur lequel SFR n'exerce aucune maîtrise.

6.3. Lors du rapatriement des fichiers, il appartient au Client de tester et de vérifier que ceux-ci sont en tous points conformes aux fichiers prétendument sauvegardés et qu'ils s'intègrent correctement sur les applications informatiques d'origine ou sur des applications informatiques en tout point similaires. A défaut, le Client s'engage à informer SFR de l'anomalie via un formulaire présent dans la page Assistance dédiée au Service. Dans le cas où le Client n'informerait pas SFR de l'anomalie constatée dans le délai et selon la procédure visés à l'alinéa précédent, SFR ne pourra être tenue pour responsable de tout préjudice résultant directement ou indirectement de la perte de ces données, tels perte d'une chance, perte de clientèle ou tout autre préjudice supposé ou établi, dès lors que l'absence d'information prive SFR de la possibilité de procéder à une nouvelle restitution des données épurées des anomalies initialement constatées dans un délai permettant d'éviter ou de limiter le préjudice invoqué par le Client.

6.4. Les données, stockées sur les serveurs SFR, restent la pleine et exclusive propriété du Client. SFR n'est pas en mesure et s'interdit de contrôler l'ensemble des données stockées et/ou circulant depuis/vers son serveur. En conséquence, SFR ne saurait être tenu pour responsable de la présence sur ses serveurs ou de la restitution sur le terminal informatique du Client, de données obtenues frauduleusement et/ou interdites par la loi ou le règlement. Le Client détient seul la possibilité de choisir ou non d'enregistrer ces fichiers, de les conserver, de les partager, de les envoyer ou de les détruire, et assume seul la responsabilité de ses choix. Le Client est informé que SFR est tenu de collaborer avec toute autorité judiciaire dûment mandatée pour contrôler, voire éliminer, les données stockées sur le Serveur.

6.5. Le Client est informé et accepte que tout ou partie du Service peut, pour des raisons de réparation, évolution ou maintenance, être momentanément interrompu. SFR ne peut être tenu pour responsable des conséquences résultant pour le Client de toute autre interruption liée aux opérations de maintenance ou d'évolution, et s'engage à rétablir le service dans les meilleurs délais. Dans la mesure du possible, SFR s'engage à informer le Client de toute interruption prévisible du Service supérieure à quatre (4) heures.

6.6. SFR ne saurait être tenu pour responsable de défauts et/ou d'interruption du Service dans les cas de force majeure tels que définis à l'article 10 des présentes.

6.7. Le présent service de stockage n'a pas pour objet de stocker des données ayant une valeur importante et n'est en tout état de cause pas compatible avec le stockage de données ou de fichiers dont la valeur est supérieure à 12 mois de facturation. Le Client s'interdit en conséquence de stocker des données d'une valeur supérieure à 12 mois de facturation. SFR invite le Client souhaitant protéger des données ayant une valeur supérieure à 12 mois de facturation de le contacter afin que lui soit proposé un service de sauvegarde adapté à la protection de données à forte valeur. En tout état de cause, l'obligation de SFR dans le cadre du présent contrat se limite à la restitution de données ayant une valeur inférieure ou égale à 12 mois de facturation. La responsabilité de SFR en cas de défaillance du Service ne pourra par ailleurs excéder le montant des sommes versées par le Client en contrepartie du Service au cours des 12 mois précédant l'évènement servant de référence aux calculs.

6.8. SFR se réserve le droit de mettre en place des barrières techniques limitant le nombre, le type et/ou la taille des données échangées afin de limiter les usages abusifs ou détournés du Service. Le Client sera informé des limitations techniques apportées à l'utilisation du Service sur la page web dudit Service, sur sfr.fr. Le Client pourra résilier le Service au terme du mois au cours duquel ces nouvelles barrières techniques auront été mises en place, dans le cas où il considérerait que le Service n'est plus conforme à ses attentes.

ARTICLE 7 - CONDITIONS FINANCIERES

7.1. Le Service est inclus dans l'abonnement compatible du Client. Par ailleurs, SFR pourra, le cas échéant, proposer le Service en souscription stand alone avec certains abonnements, au tarif indiqué dans la Brochure des Tarifs des offres éligibles en vigueur.

7.2. La connexion au Service sera décomptée du volume data du forfait mobile éligible du client, que le Service soit inclus dans l'offre mobile ou souscrit en option. Le décompte se fera sur la data mobile en cas de connexion depuis le smartphone/la tablette et sur la data fixe en cas de connexion depuis l'ordinateur.

7.3. A défaut de règlement exact à la date d'exigibilité, pour le cas où le Service serait payant, SFR aura la possibilité d'interrompre sans délai la fourniture du Service et de résilier de plein droit le présent Contrat, conformément aux dispositions de l'article 8 ci-dessous, toutes les sommes déjà perçues restant acquises.

ARTICLE 8 – RESILIATION

8.1. Le présent Contrat pourra être résilié de plein droit par SFR dans les cas et selon les formes suivants : - Sans mise en demeure préalable à défaut de paiement par le Client 30 jours suivant l'exigibilité des factures (en cas de Service payant) émises dans les conditions prévues au contrat ou à défaut aux conditions du contrat conclu par le Client avec SFR ; - 15 jours après une mise en demeure par courrier recommandé avec accusé de réception restée sans effet en cas d'inexécution par le Client de l'une quelconque de ses obligations autre que de paiement ; - Sans préavis et sans mise en demeure préalable dans le cas où le Client cesserait d'être abonné au Service SFR quelles qu'en soient les raisons.

8.2. Le Client peut résilier le Service à tout moment en ligne à partir de son compte accessible depuis le site sfr.fr, étant précisé que la résiliation prendra effet à la fin de la période contractuelle mensuelle en cours.

8.3. En cas de résiliation, de cessation du Contrat ou de changement pour une offre non éligible au présent Service, pour quelle que cause que ce soit, les droits du Client seront retreints à la consultation et au téléchargement sur son smartphone, des données stockées dans l'espace de stockage. Le Client ne pourra plus les modifier ou en ajouter, pendant 30 jours, avant suppression définitive. Au terme de ce délai de 30 jours, toutes les données du compte du Client concerné seront définitivement supprimées.

8.4. En cas de cessation définitive de la fourniture du Service par SFR le Client sera informé un (1) mois avant la date effective de cessation afin de pouvoir récupérer ses fichiers et données stockées sur les serveurs de SFR.

8.5. Passé les délais visés aux paragraphes précédents, SFR sera en droit de détruire l'ensemble des données du Client, sans préavis, et sans que ce dernier puisse faire valoir un quelconque préjudice de ce fait.

8.6. En l'absence d'utilisation du service pendant une période de six (6) mois, SFR pourra désactiver le compte du Client après l'avoir averti de cette action au minimum un (1) mois auparavant par courrier électronique à l'adresse laissée par le Client lors de l'activation du compte.

ARTICLE 9 - PROPRIETE INTELLECTUELLE

Dans le cadre de l'exécution du présent contrat, SFR concède au Client un droit d'utilisation du ou des logiciels nécessaires à l'utilisation du Service dans les conditions du présent contrat. Ce droit d'utilisation ne peut être détaché du présent Service.

ARTICLE 10 - FORCE MAJEURE

SFR ne pourra pas être tenu pour responsable de l'inexécution partielle ou totale de ses obligations ou de tout retard dans l'exécution de celles-ci, si cette inexécution ou ce retard ont été provoqués par la survenance d'événements imprévisibles, raisonnablement irrésistibles et extérieurs. Seront notamment considérés comme éléments imprévisibles, irrésistibles et extérieurs, une décision gouvernementale, une guerre, une guerre civile, un sabotage, une inondation, une perturbation dans les sources d'approvisionnement (tels que, par exemple et sans que cette liste soit limitative, les minutes de télécommunication, l'électricité et l'essence), une épidémie, une grève, un lock-out, un arrêt ou un incident de machines, un ou plusieurs virus informatiques, une attaque d'un ou plusieurs pirates, un incendie, une explosion ou tout autre événement indépendant du contrôle de SFR et que cette dernière n'aura pu raisonnablement éviter ou surmonter. SFR informera le client de tout retard résultant d'un cas de force majeure et prendra toutes les mesures pour y remédier. Si le retard causé par la force majeure dépasse quatre-vingt-dix jours (90), chaque partie pourra résilier le présent contrat. Le paiement restera dû pour les obligations déjà accomplies et les parties solderont leurs comptes en conséquence, sans pouvoir prétendre à une quelconque indemnité de quelque nature que ce soit.

ARTICLE 11 - DISPOSITIONS GENERALES

Dans l'éventualité où l'une quelconque des dispositions du présent contrat serait déclarée nulle ou sans effet, de quelque façon et pour quelque motif que ce soit, elle sera réputée non écrite et n'entraînera pas la nullité des autres dispositions du présent contrat. Le Client agit en son nom propre et pour son propre compte. Il n'a ni le pouvoir, ni l'autorisation d'engager SFR de quelque façon que ce soit. Aucune des dispositions du Contrat ne pourra être interprétée comme créant, entre le Client et SFR un mandat, une filiale, une relation d'agent ou d'employé à employeur. Le Client reconnaît et accepte expressément que SFR puisse être amené à sous-traiter à un ou plusieurs tiers une partie des obligations du présent contrat. Le Client ne peut céder ce contrat avec les droits et obligations y afférentes sans l'accord préalable écrit de SFR. SFR est autorisé, à son entière discrétion et sans préavis, à céder le bénéfice du présent contrat ou l'un quelconque de ses droits en vertu des présentes à tout tiers de son choix.

ARTICLE 12 - LOI APPLICABLE

Le présent contrat est soumis à la loi française.

CONVENTION D'ASSISTANCE HOME BY SFR

CETTE CONVENTION S'APPLIQUE AUX ABONNÉS DES OFFRES PACK ALARME VIDÉO PREMIUM, PACK ALARME VIDÉO PREMIUM PRO (CI-APRÈS LES « OFFRES »)

JUIN 2015

Préambule

La présente convention d'assistance constitue les Conditions Générales du contrat collectif d'assistance « HOME by SFR, Pack Alarme Vidéo Premium », souscrit par SFR auprès d'EUROP ASSISTANCE (ci-après dénommé « le Contrat D'assistance »).

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 depuis le site http://boutique.home.sfr.fr l'Abonnement « Pack Alarme Vidéo Premium » ou « Pack Alarme Vidéo Premium Pro » de Home by SFR, commercialisé sous la marque de SFR « Home by SFR », depuis le site http:// boutique.home.sfr.fr, en boutique SFR, ou par le Service Clients SFR.

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 Pack Sécurité Premium » 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 souscrit à un Abonnement Pack Alarme Vidéo Premium ou Alarme Vidéo Premium Pro de Home by SFR depuis le site « http:// boutique.home.sfr.fr », en boutique SFR, ou par le Service Clients SFR, 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. Abonnements Pack Alarme Vidéo Premium ou Pack Alarme Vidéo Premium Pro de Home by SFR

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 au Bénéficiaire par Home by SFR, détectant les présences dans le Local Garanti et, dans le cadre d'un Abonnement Pack Alarme Vidéo Premium ou Pack Alarme Vidéo Premium Pro de Home by SFR, alertant le Bénéficiaire par l'envoi automatique d'une Alerte Home by SFR dans les conditions et modalités décrites aux conditions générales 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 Abonnement Pack Alarme Vidéo Premium ou Pack Alarme Vidéo Premium Pro de Home by SFR 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 compétentes.
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 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'Abonnement Pack Alarme Vidéo Premium auprès de Home by SFR 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 d'un Abonnement Pack Alarme Vidéo Premium ou Pack Alarme Vidéo Premium Pro de Home by SFR.
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 d'un Abonnement Pack Alarme Vidéo Premium ou Pack Alarme Vidéo Premium Pro de Home by SFR pour une durée indéterminée.
Le Bénéficiaire ayant souscrit l'Abonnement Pack Alarme Vidéo Premium ou Pack Alarme Vidéo Premium Pro de Home by SFR 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 d'abonnement et d'utilisation du Service Home by SFR.
A tout moment , le Bénéficiaire pourra résilier l'un des Abonnements Pack Alarme Vidéo Premium ou Pack Alarme Vidéo Premium Pro de Home by SFR , 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 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 agrée afin qu'il dépêche à votre Local Garanti, dans les meilleurs délais. 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.
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 5 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 ou de la vitrerie.
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 500 € 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 **250 € 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 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
Après avoir engagé des frais dans le cadre de ses prestations d'assistance, Europ Assistance est subrogée dans les droits et actions que Vous pouvez avoir contre les tiers responsables du Sinistre, comme le prévoit l'article L 121-12 du Code des Assurances. Notre subrogation est limitée au montant des frais que nous avons engagés en exécution du présent contrat.

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 :
En cas de réticence, omission, déclaration fausse ou inexacte sur le risque couru, que du jour où l'assureur en a eu connaissance ;
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 et/ou des garanties d'assurance, si sciemment, vous utilisez comme justificatifs, des documents inexacts ou usez de moyens frauduleux ou faites des déclarations inexactes ou réticentes, vous serez déchu(e) de tout droit aux prestations d'assistance et garanties d'assurance, prévues aux présentes Dispositions Générales, pour lesquelles ces déclarations sont requises.

5.6. Réclamations – Litiges
En cas de réclamation ou de litige, Vous pourrez Vous adresser au service Remontée Clients d'Europ Assistance, 1 promenade de la Bonnette, 92633 Gennevilliers cedex.
Si le délai de traitement doit excéder les dix jours ouvrés, une lettre d'attente Vous sera adressée dans ce délai. Une réponse écrite à la réclamation sera transmise dans un délai maximum de deux mois à compter de la date de réception de la réclamation initiale.

5.7. Autorité de contrôle
L'autorité chargée du contrôle est l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution – ACPR – 61 rue Taitbout – 75436 Paris CEDEX 09

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 FRANCE 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 Remontée Clients, 1 promenade de la Bonnette, 92633 Gennevilliers cedex.
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.

CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION **DU SERVICE ZIVE**

VALABLES AU 17 NOVEMBRE 2015

1- OBJET

Ce Service de vidéo à la demande par abonnement exploité sous la marque ZIVE est édité par la société ALTICE Pictures et commercialisé par Numericable et SFR (ci-après « Numericable/SFR »).
Les présentes Conditions Générales d'Utilisation (ci-après « CGU ») ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles Numericable/SFR fournira à l'Utilisateur, qui l'accepte, un accès illimité à des programmes audiovisuels et de films proposés par Altice Pictures en format dématérialisé en France métropolitaine sur les équipements compatibles définis à l'article 3.3.
Les présentes conditions constituent un accessoire des Conditions Générales d'abonnement aux offres forfaits 4G de SFR, des Conditions Générales d'abonnement aux offres RED by SFR et des Conditions Générales d'Inscription aux services box de SFR, dont l'Utilisateur est titulaire auprès de SFR.
La souscription du Service ZIVE suppose l'acceptation préalable et sans réserves des présentes conditions.

2- ACCES AUX PROGRAMMES ZIVE

2.1 Eligibilité
La souscription au Service ZIVE requiert d'être titulaire d'une offre Box ou Fibre SFR avec TV (LaBox, box Fibre de SFR, box Fibre 4K de SFR, RED Fibre TV avec mini décodeur TV , HD Box, HD Box Memory, Décodeur TV classique, Décodeur TV Evolution) ou d'un abonnement mobile SFR (hors SFR Business et SFR la Carte) commercialisé à partir du 24/09/2013 ou d'un forfait RED by SFR.

2.2 Souscription et activation du Service
Pour les Utilisateurs, titulaires d'un abonnement mobile SFR :
Le Service ZIVE peut être souscrit (en le sélectionnant comme Extra ou en le souscrivant en tant qu'option) puis utilisé après acceptation des présentes CGU depuis un mobile ou une tablette compatible via l'application SFR TV ou depuis un ordinateur compatible à partir du site web www.zive.fr.
Pour les Utilisateurs, titulaires d'un abonnement Box ou Fibre de SFR :
Le Service ZIVE peut être souscrit puis utilisé à partir d'une TV reliée à une Box SFR compatible ou depuis un ordinateur compatible à partir du site web www.zive.fr
Il peut aussi être utiliser depuis l'application SFR TV en renseignant ses identifiants Fixe.

2.3 Equipements et Programmes
ZIVE est accessible depuis tout réseau Internet (Wi-Fi, 3G/3G+/4G) sur tablettes et smartphones compatibles (voir liste…) depuis l'application SFR TV disponibles sur les stores qu'il conviendra de télécharger préalablement.
ZIVE est également accessible sur la TV reliée à une Box de SFR ou sur ordinateur PC/MAC depuis le site ZIVE.fr.
L'Utilisateur peut utiliser jusqu'à 5 équipements compatibles pour visionner en streaming (c'est à dire au fil de l'eau sans téléchargement préalable) simultanément jusqu'à 5 Programmes différents (un même Programme ne pouvant être regardé que sur un seul équipement à la fois), dans la limite de deux Programmes différents des sociétés du catalogue Disney.
Par ailleurs, l'Utilisateur peut également télécharger un Programme (hors catalogue des Sociétés Disney) sur un de ses équipements compatibles. Les droits de visualisation d'un Programme téléchargé sont de 48h. Tout Programme téléchargé sur un équipement ne peut être visualisé sur les autres équipements compatibles.
Les Sociétés Disney sont définies comme :
- THE WALT DISNEY COMPANY (France) S.A.S, société par actions simplifiée immatriculée au RCS de Paris sous le numéro B 401 253 463, dont le siège sociale est 25 quai Panhard et Levassor, CS 91378, 75644 Paris Cedex 13, France,
- The Walt Disney Company Limited, société de droit gallois et anglais immatriculée sous le numéro 530051, dont le siège social est 3 Queen Caroline Street, Hammersmith, London W6 9PE, Angleterre.
- Les filiales et sociétés mères des sociétés listées ci-dessus.
Le streaming ou le téléchargement d'un Programme en 3G/4G (hors Wifi) est décompté de l'internet mobile inclus dans le forfait mobile du client.
L'Utilisateur est informé que le catalogue de Programmes proposés dans le cadre du Service est susceptible d'évolution. Altice Pictures pourra en effet procéder à des ajouts, mais également à des retraits de Programmes.

2.4 Durée
Le Service ZIVE est disponible jusqu'au 3/10/2016, dans le cadre des Extras.
Pour les Utilisateurs, titulaires d'un abonnement mobile SFR :
L'abonnement au Service ZIVE est conclu à compter de la date de remise à zéro du forfait (= date de facturation=) pour une durée initiale d'un mois suivant la date de souscription.
Pour les Utilisateurs, titulaires d'un abonnement Box ou Fibre de SFR :
L'abonnement au Service ZIVE est conclu à compter de la date de souscription pour une durée initiale d'un mois plus le mois en cours, suivant la date de souscription.
A défaut de résiliation avant le dernier jour du mois, l'abonnement au Service ZIVE est reconduit pour des périodes successives d'un mois calendaire.

3- CONDITIONS FINANCIERES ET MODALITES DE REGLEMENT

Pour un Utilisateur titulaire d'un abonnement Box ou Fibre de SFR, le Service est inclus ou payant selon l'offre Box détenue au tarif mensuel indiqué dans la Brochure des Tarifs des offres Box de SFR en vigueur.
Pour un Utilisateur titulaire d'un abonnement mobile SFR, selon l'offre mobile SFR détenue, le service peut être inclus dans le cadre de l'offre « Les Extras » ou payant au tarif mensuel indiqué dans les Brochure des Tarifs des offres mobile SFR en vigueur.
Le Service sera facturé le cas échéant sur la facture box ou sur la facture mobile de l'Utilisateur.
Pour les Utilisateurs, titulaires d'un abonnement Box ou Fibre de SFR :
La facturation débute à la date de souscription.
La première facturation sera calculée au prorata temporis en fonction de la date de souscription du Service par rapport au jour de facturation de son abonnement box
Pour les Utilisateurs, titulaires d'un abonnement mobile SFR :
La facturation du Service débute à la date de facturation de l'abonnement mobile et l'Utilisateur est informé que tout mois consommé est du.

4- ENGAGEMENTS DE L'UTILISATEUR

L'Utilisateur s'engage à faire un usage conforme du Service ZIVE et notamment à visionner les programmes proposés uniquement dans le cadre de son cercle familial, à des fins personnelles et non commerciales. Toute autre diffusion des programmes, sous quelque forme et dans quelque lieu que ce soit, est illicite. L'Utilisateur n'est pas autorisé à enregistrer les programmes proposés dans le

cadre du Service, sur quelque support et pour quelque utilisation que ce soit, à modifier, distribuer, transmettre, diffuser, représenter, reproduire sur aucun support, publier, concéder sous licence, vendre ou créer des œuvres dérivées de tout ou partie des contenus proposés dans le cadre du Service.
Plus généralement, l'Utilisateur s'engage à respecter la législation française en vigueur et à ne pas porter atteinte au(x) contenu(s) audiovisuels proposés.
L'Utilisateur garantit une utilisation du Service conforme aux présentes conditions et se porte garant contre tout recours, action ou revendication quelconque pouvant émaner des personnes se prévalant d'un droit de propriété littéraire et artistique sur les œuvres en cas d'utilisation non conforme aux dispositions des présentes conditions.
Altice Pictures se réserve le droit de suspendre la transmission d'une œuvre et/ou l'accès de l'Utilisateur au Service dans le cas d'utilisation illicite, de représentation publique ou de mise à disposition du public des œuvres protégées par le droit d'auteur. L'Utilisateur reconnaît que tous les droits sur les contenus audiovisuels appartiennent aux différents ayants droits (producteurs, interprètes, auteurs, éditeurs, etc.), l'utilisation du Service ne conférant que le droit de regarder un programme audiovisuel en streaming ou en téléchargement (hors catalogue des sociétés Disney)

5- RESPONSABILITE

Altice Pictures en collaboration avec Numericable/SFR mettent en place les moyens nécessaires au bon fonctionnement du Service.
La responsabilité de Altice Pictures et Numericable/SFR ne peut pas être engagée :
- en cas de mauvaise utilisation du Service par l'Utilisateur et/ou ses correspondants,
- en cas de mauvais paramétrage des équipements et/ou de leurs accessoires,
- en cas de non-respect par l'Utilisateur de ses obligations visées aux présentes conditions,
- en cas d'interruption des services accessibles sur le réseau Internet,
- en cas de perturbation ou d'interruption non directement imputable à Numericable/SFR,
- en cas de perturbation et/ou d'indisponibilité totale ou partielle, et/ou d'interruption de tout ou partie des services proposés sur les réseaux exploités par des Opérateurs Tiers,
- en cas de force majeure au sens de la jurisprudence de la Cour de Cassation.

Altice Pictures est responsable des Programmes proposés dans le cadre du Service, qu'il détermine librement.
Altice Pictures et Numericable/SFR déclinent toute responsabilité quant aux conséquences d'une utilisation frauduleuse, abusive du Service par l'Utilisateur. Dans ce cas, Numericable/SFR pourra, à son initiative ou à la demande de Altice Pictures, procéder à la résiliation immédiate et sans préavis de l'accès au Service.

6- RESILIATION DU SERVICE

L'Utilisateur est informé que le bénéfice du Service sera supprimé de plein droit dans les cas suivants :
- Résiliation, pour quelque cause que ce soit de l'offre SFR de l'Utilisateur,
- Déménagement dans une zone inéligible à l'offre box
- Non-respect par l'Utilisateur de ses obligations visées aux présentes conditions

Le Service souscrit en tant qu'option peut être résilié par l'Utilisateur titulaire d'une offre Box, à compter de son deuxième mois d'abonnement, directement depuis la TV rattachée à sa box.
L'Utilisateur titulaire d'une offre mobile peut résilier le Service, souscrit en tant qu'option depuis son espace client.
Tout mois commencé est dû. L'Utilisateur ayant résilié le Service bénéficiera donc d'un accès aux Programmes jusqu'au terme de son abonnement au Service.

7 - DONNEES NOMINATIVES

SFR prend les mesures propres à assurer la protection et la confidentialité des données à caractère personnel 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 modifiée. 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.
SFR pourra utiliser les informations collectées dans le cadre de l'utilisation du Service et notamment les données de navigation sur la box TV en vue de développer et de commercialiser des produits et services SFR ou de tiers.
Les données à caractère personnel recueillies sont utilisées par SFR, les sociétés du groupe NUMERICABLE SFR, leurs partenaires ou prestataires pour la gestion du compte de l'Utilisateur et son information sur les services souscrits, la réalisation d'études statistiques et d'analyses, le développement de nouveaux produits et services ainsi que pour proposer des offres et services adaptés aux besoins de l'Utilisateur.
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. 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. L'Utilisateur aura la possibilité de s'y opposer de manière simple, expresse, et sans frais.
Après consentement préalable de l'Utilisateur, 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. La communication de ces données est strictement encadrée conformément aux exigences et sous le contrôle de la Commission Nationale Informatique et Libertés.
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 n'a lieu que s'il est nécessaire à la bonne exécution du contrat passé entre SFR et l'Utilisateur.
L'Utilisateur est informé que sa conversation avec le Service Client est susceptible d'être enregistrée ou écoutée par SFR à des fins probatoires et/ou d'être étudiée afin d'améliorer la qualité du service.
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 SFR en envoyant un courrier postal à :
Service client SFR - box et Fibre - données personnelles - TSA 73917 – 62978 Arras Cedex 9. S'il est client mobile : Abonnés SFR : Courrier SFR Mobile - Accès, rectification, opposition – TSA 73917 - 62978 Arras Cedex 9. S'il est client NUMERICABLE : Service client NUMERICABLE - Fibre - données personnelles - TSA 73917 – 62978 Arras Cedex 9.
L'Utilisateur 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.

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

4 293 kg de CO_2 équivalent à :

439 440 litres d'eau

55 105 kWh d'énergie

29 102 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).

PEFC 10-31-1087

papiers

Avec Ecofolio tous les papiers se recyclent.

VOUS SOUHAITEZ **NOUS CONTACTER ?**

POUR VOS QUESTIONS

AVEC UN CONSEILLER

▢ **En magasin SFR**
en prenant rendez-vous sur sfr.fr/rdv

▢ **En appelant le** (0) 1099 Service gratuit **de 8h-22h, 7j/7**
(appel gratuit depuis un poste fixe, prix d'un appel local depuis un mobile).

SUR SFR.FR

▢ **Assistance**
Ultilisez au mieux votre offre et vos services.

▢ **forum.sfr.fr**
Retrouvez des conseils et partagez des astuces en rejoignant la communauté SFR.

SUR LES RÉSEAUX SOCIAUX

www.facebook.com/SFR

@SFR_SAV

Autorité de Régulation des Communications Electroniques et des Postes (ARCEP)
7, square Max Hymans 75015 Paris.
105592 - NC NUMERICABLE - SAS au capital de 78.919.817,50 EUR - RCS Meaux 400 461 950
SFR - Société Anonyme au capital de 3.423.265.598,40 EUR - RCS Paris 343 059 564

BT36