



**SFR**

**CONNECTÉ  
PARTOUT ET  
PRÉPAYÉ**

**TARIFS & CONDITIONS  
D'ABONNEMENT ET  
D'UTILISATION**

Valables au 05 juillet 2016

**SFR.FR**

# PRÉSENTATION ET DÉTAILS DE LA GAMME CONNECTÉ PARTOUT

## TARIFS DES CONNECTÉS PARTOUT

FICHE D'INFORMATION STANDARDISÉE JUSQU'AU 11/07/2016

<b>TARIFS DU CONNECTÉ PARTOUT STARTER 1 GO</b> .....	P.4
<b>TARIFS DU CONNECTÉ PARTOUT STARTER 10 GO</b> .....	P.5
<b>TARIFS DU CONNECTÉ PARTOUT POWER 10 GO</b> .....	P.6
<b>TARIFS DU CONNECTÉ PARTOUT POWER 15 GO</b> .....	P.7

FICHE D'INFORMATION STANDARDISÉE À PARTIR DU 12/07/2016

<b>TARIFS DU CONNECTÉ PARTOUT STARTER 1 GO</b> .....	P.8
<b>TARIFS DU CONNECTÉ PARTOUT STARTER 10 GO</b> .....	P.9
<b>TARIFS DU CONNECTÉ PARTOUT POWER 10 GO</b> .....	P.10
<b>TARIFS DU CONNECTÉ PARTOUT POWER 15 GO</b> .....	P.11

CRITERES DE COMPARABILITE DE LA RELATION CLIENT.....	P 12
--	------

DÉTAILS DE LA GAMME CONNECTÉ PARTOUT.....	P 13
---	------

PRINCIPES GÉNÉRAUX DE TARIFICATION DE LA GAMME CONNECTÉ PARTOUT.....	P 14
---	------

CHANGEMENT D'OFFRE AU SEIN DE LA GAMME CONNECTÉ PARTOUT.....	P 15
--	------

TARIFS À L'INTERNATIONAL .....	P 16
--------------------------------	------

## TARIFS DES SERVICES PONCTUELS

<b>LES SERVICES SFR</b> .....	P 18
<b>LES SERVICES TEXTO</b> .....	P 19

MODALITÉS DE FACTURATION ET DE RÈGLEMENT .....	P 20
--	------

TARIF DES OFFRES WiFi .....	P 21
PRÉPAYÉS SFR .....	P 22

CONDITIONS GÉNÉRALES D'ABONNEMENT DE LA GAMME CONNECTÉ PARTOUT .....	P 23
---	------

CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION 3G DE L'OFFRE PRÉPAYÉE CONNECTÉ PARTOUT.....	P 38
--	------

## INFORMATION DE LA FÉDÉRATION FRANÇAISE DES TÉLÉCOMS

<b>MON MOBILE ET MA SANTÉ</b> .....	P 43
-------------------------------------	------

## PIÈCES JUSTIFICATIVES

Pièces justificatives nécessaires à la souscription d'un Forfait SFR Connecté Partout :

(Toutes les pièces doivent être aux nom et prénom du titulaire du contrat)

- Une pièce d'identité originale,
- Un RIB/RIP si paiement effectué par prélèvement,
- Un chèque annulé original + un justificatif de domicile si l'adresse figurant sur le chèque annulé est différente de celle figurant sur le contrat,
- OU une carte bancaire + un justificatif de domicile

## CONNECTÉ PARTOUT STARTER 1 GO JUSQU'AU 11/07/2016

### FICHE D'INFORMATION STANDARDISÉE

<b>PRIX DU FORFAIT/MOIS</b> <b>Tarif mensuel TTC</b>	Prix avec Carte SIM seule au prix sans engagement
	<b>7,99 €</b>

NATURE DE L'OFFRE	FORFAIT INTERNET RECHARGEABLE
ENGAGEMENT	SANS ENGAGEMENT
DESCRIPTION DE L'OFFRE	<p>1 Go de connexion Data par mois. Service valable exclusivement en France métropolitaine dans la limite des zones couvertes par les réseaux GSM/GPRS/3G/4G de SFR. Crédit bloqué jusqu'à la prochaine date de facturation. Le crédit non consommé n'est pas reportable le mois suivant. Le forfait peut être débloqué/rechargé avec la recharge 200 Mo supplémentaires à 3€ sur <a href="http://moncompte.sfr.fr">http://moncompte.sfr.fr</a>, que le crédit soit épuisé ou non. 4 recharges maximum par mois. Rechargement(s) valable(s) jusqu'à la prochaine date de facturation.</p> <p>+ SFR WiFi en illimité<sup>(1)</sup></p>
FACTURATION DES COMMUNICATIONS EN MODE GSM, GPRS, 3G, 4G EN FRANCE METROPOLITAINE	Facturation au Ko
OPTIONS INCLUSES	Facture sur Internet, Info Conso, Alerte Conso, Mode modem, Suivi Conso Internet International.
CONDITIONS DE RESILIATION (résiliation en appelant le Service Client)	A l'issue de son éventuelle période minimale d'abonnement, l'abonné peut résilier son contrat par lettre recommandée avec accusé de réception adressée au Service Client. La résiliation sera effective dans un délai maximum de 10 jours à compter de la réception de la lettre de résiliation de l'abonné par le Service Client.
RÉSEAUX / TECHNOLOGIES	GSM/GPRS/3G/4G (sous réserve de disposer d'équipement compatible). Accès inclus et illimité à SFR WiFi depuis 4 millions de points d'accès en France <sup>(1)</sup> . SFR WiFi non disponible avec une SFR Box de Poche.
DÉBIT ESTIME EN RECEPTION	Débit théorique maximum en réception sous réserve de couverture avec offre et équipement compatibles: en 4G Jusqu'à 112,5 Mb/s (fréquence 1800 ou 2600 MHz) ou 75 Mb/s (fréquence 800 MHz), en 3G jusqu'à 42,2 Mb/s.
SERVICE CLIENT	Service Client accessible du lundi au samedi de 8h à 22h, en appelant le <b>1023</b> (Service gratuit + prix d'un Appel)

**Prix avec carte SIM seule** : Tarif mensuel sans engagement appliqué au client ayant choisi un Connecté Partout Starter 1 Go qu'il ait déjà un équipement (tablette 4G ou Clé Internet/Clé Internet à partager/ SFR Box de Poche) ou qu'il en achète un au prix sans engagement. En cas de renouvellement de tablette, application du prix sans engagement.

**Réseau 4G** : En cours de déploiement. Détails de couverture sur [sfr.fr/4g/couverture](http://sfr.fr/4g/couverture). Valable sous réserve de couverture avec les Forfaits SFR Connecté Partout et un terminal compatible après activation de la fonctionnalité 4G de celui-ci. Selon la capacité du terminal compatible et selon la fréquence utilisée par SFR, débit maximum théorique de 75 Mb/s (fréquence 800 MHz) ou 112,5 Mb/s (1800 ou 2600 MHz). Détails sur [sfr.fr/4g](http://sfr.fr/4g).

**(1)** Accès au réseau SFR WiFi (avec équipement compatible et hors utilisation d'une SFR Box de Poche) via les hotspots SFR WiFi en France métropolitaine, constitués des box de SFR ayant permis cet accès. Zone de couverture sur <http://cartewifi.sfr.fr>. Téléchargement préalable, selon l'offre souscrite, de l'application SFR WiFi permettant un accès, depuis l'application store de la tablette ou du gestionnaire de connexion SFR (gestionnaire de connexion intégré dans certains équipements). Une fois le gestionnaire de connexion ou l'application installé(e), la connexion se fera en WiFi, par une manipulation de votre part (ou automatiquement après avoir activé Auto Connect WiFi, avec un terminal compatible) et selon la couverture disponible. ».

## CONNECTÉ PARTOUT STARTER 10 GO JUSQU'AU 11/07/2016

### FICHE D'INFORMATION STANDARDISÉE

<b>PRIX DU FORFAIT/MOIS</b> <b>Tarif mensuel TTC</b>	Prix avec Carte SIM seule au prix sans engagement
	<b>14,99 €</b>

NATURE DE L'OFFRE	FORFAIT INTERNET
ENGAGEMENT	SANS ENGAGEMENT
DESCRIPTION DE L'OFFRE	<p>10 Go de connexion Data par mois. Service valable exclusivement en France métropolitaine dans la limite des zones couvertes par les réseaux GSM/GPRS/3G/4G de SFR. Débit réduit au-delà des 10 Go jusqu'à la prochaine date de facturation.</p> <p>Internet 1 Go/an depuis l'Europe et les DOM* : Usage Internet depuis votre tablette/Box de Poche ou avec votre tablette/Box de Poche en mode modem. Un an à compter de l'activation du forfait. Mo non reportables l'année suivante. Au-delà du 1 Go par an, application d'un tarif au compteur aux conditions SFR Voyage - Communiquer depuis l'étranger (voir page 15).</p> <p>+ SFR WiFi en illimité<sup>(1)</sup></p>
FACTURATION DES COMMUNICATIONS EN MODE GSM, GPRS, 3G, 4G EN FRANCE METROPOLITAINE	Facturation au Ko
OPTIONS INCLUSES	Facture sur Internet, Info Conso, Alerte Conso, Mode modem, Suivi Conso Internet International.
CONDITIONS DE RESILIATION (résiliation en appelant le Service Client)	A l'issue de son éventuelle période minimale d'abonnement, l'abonné peut résilier son contrat par lettre recommandée avec accusé de réception adressée au Service Client. La résiliation sera effective dans un délai maximum de 10 jours à compter de la réception de la lettre de résiliation de l'abonné par le Service Client.
RÉSEAUX / TECHNOLOGIES	GSM/GPRS/3G/4G (sous réserve de disposer d'équipement compatible). Accès inclus et illimité à SFR WiFi depuis 4 millions de points d'accès en France <sup>(1)</sup> . SFR WiFi non disponible avec une SFR Box de Poche.
DÉBIT ESTIME EN RECEPTION	Débit théorique maximum en réception sous réserve de couverture avec offre et équipement compatibles: en 4G Jusqu'à 112,5 Mb/s (fréquence 1800 ou 2600 MHz) ou 75 Mb/s (fréquence 800 MHz), en 3G jusqu'à 42,2 Mb/s.
SERVICE CLIENT	Service Client accessible du lundi au samedi de 8h à 22h, en appelant le <b>1023</b> (Service gratuit + prix d'un Appel)

**\*Liste des destinations :**

**Europe** : Açores, Allemagne, Alands, Andorre, Autriche, Baléares, Belgique, Bulgarie, Canaries, Chypre, Corfou, Crète, Croatie, Cyclades, Danemark, Espagne, Estonie, Finlande, Grèce, Gibraltar, Guernesey, Îles Féroé, Hongrie, Irlande, Islande, Italie, Île Jersey, Lettonie, Liechtenstein, Lituanie, Luxembourg, Madère, Malte, Île Man, Norvège, Pays-Bas, Pologne, Portugal, Îles de Rhodés, Roumanie, Royaume-Uni, Saint Marin, Sardaigne, Sicile, Slovaquie, Slovénie, Suède, Suisse, République Tchèque, Vatican.

**DOM** : Guadeloupe, Guyane, Martinique, Mayotte, Réunion, Saint Barthelemy, Saint Martin, Saint-Pierre-et-Miquelon, La Désirade, Marie Galante, Îles Saintes.

**Prix avec carte SIM seule** : Tarif mensuel sans engagement appliqué au client ayant choisi un Connecté Partout Starter 10 Go qu'il ait déjà un équipement (tablette 4G ou Clé Internet/Clé Internet à partager/ SFR Box de Poche) ou qu'il en achète un au prix sans engagement. En cas de renouvellement de tablette, application du prix sans engagement.

**Réseau 4G** : En cours de déploiement. Détails de couverture sur [sfr.fr/4g/couverture](http://sfr.fr/4g/couverture). Valable sous réserve de couverture avec les Forfaits SFR Connecté Partout et un terminal compatible après activation de la fonctionnalité 4G de celui-ci. Selon la capacité du terminal compatible et selon la fréquence utilisée par SFR, débit maximum théorique de 75 Mb/s (fréquence 800 MHz) ou 112,5 Mb/s (1800 ou 2600 MHz). Détails sur [sfr.fr/4g](http://sfr.fr/4g).

**(1)** Accès au réseau SFR WiFi (avec équipement compatible et hors utilisation d'une SFR Box de Poche) via les hotspots SFR WiFi en France métropolitaine, constitués des box de SFR ayant permis cet accès. Zone de couverture sur <http://cartewifi.sfr.fr>. Téléchargement préalable, selon l'offre souscrite, de l'application SFR WiFi permettant un accès, depuis l'application store de la tablette ou du gestionnaire de connexion SFR (gestionnaire de connexion intégré dans certains équipements). Une fois le gestionnaire de connexion ou l'application installé(e), la connexion se fera en WiFi, par une manipulation de votre part (ou automatiquement après avoir activé Auto Connect WiFi, avec un terminal compatible) et selon la couverture disponible.

# CONNECTÉ PARTOUT POWER 10 GO JUSQU'AU 11/07/2016

## FICHE D'INFORMATION STANDARDISÉE

<b>PRIX DU FORFAIT/MOIS</b> <b>Tarif mensuel TTC</b>	Prix avec Box de Poche Engagement 12 mois
	19,99 €
<b>NATURE DE L'OFFRE</b>	<b>FORFAIT INTERNET</b>
ENGAGEMENT	ENGAGEMENT 12 MOIS
DESCRIPTION DE L'OFFRE	<p>10 Go de connexion Data par mois. Service valable exclusivement en France métropolitaine dans la limite des zones couvertes par les réseaux GSM/GPRS/3G/4G de SFR. Débit réduit au-delà des 10 Go jusqu'à la prochaine date de facturation.</p> <p>Internet 2 Go/an depuis l'Europe et les DOM* : Usage Internet depuis votre tablette/Box de Poche ou avec votre tablette. Un an à compter de l'activation du forfait. Mo non reportables l'année suivante. Au-delà des 2 Go par an, application d'un tarif au compteur aux conditions SFR Voyage - Communiquer depuis l'étranger (voir page 15).</p> <p>+ SFR WiFi en illimité<sup>(1)</sup></p>
FACTURATION DES COMMUNICATIONS EN MODE GSM, GPRS, 3G, 4G EN FRANCE METROPOLITAINE	Facturation au Ko
OPTIONS INCLUSES	Facture sur Internet, Info Conso, Alerte Conso, Mode modem, Suivi Conso Internet International.
CONDITIONS DE RESILIATION (résiliation en appelant le Service Client)	A l'issue de son éventuelle période minimale d'abonnement, l'abonné peut résilier son contrat par lettre recommandée avec accusé de réception adressée au Service Client. La résiliation sera effective dans un délai maximum de 10 jours à compter de la réception de la lettre de résiliation de l'abonné par le Service Client.
RESEAUX / TECHNOLOGIES	GSM/GPRS/3G/4G (sous réserve de disposer d'équipement compatible). Accès inclus et illimité à SFR WiFi <sup>(1)</sup> depuis 4 millions de points d'accès en France. SFR WiFi non disponible avec une SFR Box de Poche.
DEBIT ESTIME EN RECEPTION	Débit théorique maximum en réception sous réserve de couverture avec offre et équipement compatibles: en 4G Jusqu'à 112,5 Mb/s (fréquence 1800 ou 2600 MHz) ou 75 Mb/s (fréquence 800 MHz), en 3G jusqu'à 42,2 Mb/s.
SERVICE CLIENT	Service Client accessible du lundi au samedi de 8h à 22h, en appelant le <b>1023</b> (Service gratuit + prix d'un Appel)

### \*Liste des destinations :

**Europe** : Açores, Allemagne, Alands, Andorre, Autriche, Baléares, Belgique, Bulgarie, Canaries, Chypre, Corfou, Crète, Croatie, Cyclades, Danemark, Espagne, Estonie, Finlande, Grèce, Gibraltar, Guernesey, Îles Féroé, Hongrie, Irlande, Islande, Italie, Île Jersey, Lettonie, Liechtenstein, Lituanie, Luxembourg, Madère, Malte, Île Man, Norvège, Pays-Bas, Pologne, Portugal, Îles de Rhodes, Roumanie, Royaume-Uni, Saint Marin, Sardaigne, Sicile, Slovaquie, Slovaquie, Suède, Suisse, République Tchèque, Vatican.  
**DOM** : Guadeloupe, Guyane, Martinique, Mayotte, Réunion, Saint Barthelemy, Saint Martin, Saint-Pierre-et-Miquelon, La Désirade, Marie Galante, Îles Saintes.

**Prix avec SFR Box de Poche** : Tarif mensuel avec engagement 12 mois appliqué au client ayant choisi un un Connecté Partout Power 10 Go et ayant acheté concomitamment une SFR Box de Poche à prix réduit.

**Réseau 4G** : En cours de déploiement. Détails de couverture sur [sfr.fr/4g/couverture](http://sfr.fr/4g/couverture). Valable sous réserve de couverture avec les Forfaits SFR Connecte Partout et un terminal compatible après activation de la fonctionnalité 4G de celui-ci. Selon la capacité du terminal compatible et selon la fréquence utilisée par SFR, débit maximum théorique de 75 Mb/s (fréquence 800 MHz) ou 112,5 Mb/s (1800 ou 2600 MHz). Détails sur [sfr.fr/4g](http://sfr.fr/4g).

**(1)** Accès au réseau SFR WiFi (avec équipement compatible et hors utilisation d'une SFR Box de Poche) via les hotspots SFR WiFi en France métropolitaine, constitués des box de SFR ayant permis cet accès. Zone de couverture sur <http://cartewifi.sfr.fr>. Téléchargement préalable, selon l'offre souscrite, de l'application SFR WiFi permettant un accès, depuis l'application store de la tablette ou du gestionnaire de connexion SFR (gestionnaire de connexion intégré dans certains équipements). Une fois le gestionnaire de connexion ou l'application installé(e), la connexion se fera en WiFi, par une manipulation de votre part (ou automatiquement après avoir activé Auto Connect WiFi, avec un terminal compatible) et selon la couverture disponible.

# CONNECTÉ PARTOUT POWER 15 GO JUSQU'AU 11/07/2016

## FICHE D'INFORMATION STANDARDISÉE

<b>PRIX DU FORFAIT/MOIS</b> <b>Tarif mensuel TTC</b>	Prix avec Carte SIM seule ou Tablette au prix sans engagement	Prix avec Tablette Engagement 24 mois
	34,99 €	34,99 €
<b>NATURE DE L'OFFRE</b>	<b>FORFAIT INTERNET</b>	
ENGAGEMENT	SANS ENGAGEMENT OU ENGAGEMENT 24 MOIS	
DESCRIPTION DE L'OFFRE	<p>15 Go de connexion Data par mois. Service valable exclusivement en France métropolitaine dans la limite des zones couvertes par les réseaux GSM/GPRS/3G/4G de SFR. Débit réduit au-delà des 15 Go jusqu'à la prochaine date de facturation.</p> <p>Internet 3 Go/an depuis l'Europe et les DOM* : Usage Internet depuis votre tablette/Box de Poche ou avec votre tablette/Box de Poche en mode modem. Un an à compter de l'activation du forfait. Mo non reportables l'année suivante. Au-delà des 3 Go par an, application d'un tarif au compteur aux conditions SFR Voyage - Communiquer depuis l'étranger (voir page 15).</p> <p>+ SFR WiFi en illimité<sup>(1)</sup></p>	
FACTURATION DES COMMUNICATIONS EN MODE GSM, GPRS, 3G, 4G EN FRANCE METROPOLITAINE	Facturation au Ko	
OPTIONS INCLUSES	Facture sur Internet, Info Conso, Alerte Conso, Mode modem, Suivi Conso Internet International.	
CONDITIONS DE RESILIATION (résiliation en appelant le Service Client)	A l'issue de son éventuelle période minimale d'abonnement, l'abonné peut résilier son contrat par lettre recommandée avec accusé de réception adressée au Service Client. La résiliation sera effective dans un délai maximum de 10 jours à compter de la réception de la lettre de résiliation de l'abonné par le Service Client.	
RESEAUX / TECHNOLOGIES	GSM/GPRS/3G/4G (sous réserve de disposer d'équipement compatible). Accès inclus et illimité à SFR WiFi <sup>(1)</sup> depuis 4 millions de points d'accès en France. SFR WiFi non disponible avec une SFR Box de Poche.	
DEBIT ESTIME EN RECEPTION	Débit théorique maximum en réception sous réserve de couverture avec offre et équipement compatibles: en 4G Jusqu'à 112,5 Mb/s (fréquence 1800 ou 2600 MHz) ou 75 Mb/s (fréquence 800 MHz), en 3G jusqu'à 42,2 Mb/s.	
SERVICE CLIENT	Service Client accessible du lundi au samedi de 8h à 22h, en appelant le <b>1023</b> (Service gratuit + prix d'un Appel)	

### \*Liste des destinations :

**Europe** : Açores, Allemagne, Alands, Andorre, Autriche, Baléares, Belgique, Bulgarie, Canaries, Chypre, Corfou, Crète, Croatie, Cyclades, Danemark, Espagne, Estonie, Finlande, Grèce, Gibraltar, Guernesey, Îles Féroé, Hongrie, Irlande, Islande, Italie, Île Jersey, Lettonie, Liechtenstein, Lituanie, Luxembourg, Madère, Malte, Île Man, Norvège, Pays-Bas, Pologne, Portugal, Îles de Rhodes, Roumanie, Royaume-Uni, Saint Marin, Sardaigne, Sicile, Slovaquie, Slovaquie, Suède, Suisse, République Tchèque, Vatican.  
**DOM** : Guadeloupe, Guyane, Martinique, Mayotte, Réunion, Saint Barthelemy, Saint Martin, Saint-Pierre-et-Miquelon, La Désirade, Marie Galante, Îles Saintes.

**Prix avec carte SIM seule** : Tarif mensuel sans engagement appliqué au client ayant choisi un Connecté Partout Power 15 Go qu'il ait déjà un équipement (tablette/4G ou Clé Internet/Clé Internet à partager/ SFR Box de Poche) ou qu'il en achète un au prix sans engagement. En cas de renouvellement de tablette, application du prix avec tablette correspondant sauf si achat d'une nouvelle tablette au prix sans engagement.

**Prix avec tablette** : Tarif mensuel avec engagement 24 mois appliqué au client ayant choisi un Connecté Partout Power 15 Go et ayant acheté concomitamment une tablette à prix réduit.

**Réseau 4G** : En cours de déploiement. Détails de couverture sur [sfr.fr/4g/couverture](http://sfr.fr/4g/couverture). Valable sous réserve de couverture avec les Forfaits SFR Connecte Partout et un terminal compatible après activation de la fonctionnalité 4G de celui-ci. Selon la capacité du terminal compatible et selon la fréquence utilisée par SFR, débit maximum théorique de 75 Mb/s (fréquence 800 MHz) ou 112,5 Mb/s (1800 ou 2600 MHz). Détails sur [sfr.fr/4g](http://sfr.fr/4g).

**(1)** Accès au réseau SFR WiFi (avec équipement compatible et hors utilisation d'une SFR Box de Poche) via les hotspots SFR WiFi en France métropolitaine, constitués des box de SFR ayant permis cet accès. Zone de couverture sur <http://cartewifi.sfr.fr>. Téléchargement préalable, selon l'offre souscrite, de l'application SFR WiFi permettant un accès, depuis l'application store de la tablette ou du gestionnaire de connexion SFR (gestionnaire de connexion intégré dans certains équipements). Une fois le gestionnaire de connexion ou l'application installé(e), la connexion se fera en WiFi, par une manipulation de votre part (ou automatiquement après avoir activé Auto Connect WiFi, avec un terminal compatible) et selon la couverture disponible.

# CONNECTÉ PARTOUT STARTER 1 GO À PARTIR DU 12/07/2016

## FICHE D'INFORMATION STANDARDISÉE

STARTER 1 GO	Prix avec Carte SIM seule au prix sans engagement
<b>Prix forfait/mois dont :</b>	<b>8,99 €</b>
• Forfait Mobile	8,99€ (TVA 20%)
• Option Presse	4,99€ (TVA 2,1%)
• Remise SFR Presse dont :	-4,99€
Remise SFR Presse sur Forfait Mobile	-2,72€ (TVA 20%)
Remise SFR Presse sur Option Presse	-2,27€ (TVA 2,1%)

NATURE DE L'OFFRE	FORFAIT INTERNET RECHARGEABLE
ENGAGEMENT	SANS ENGAGEMENT
DESCRIPTION DE L'OFFRE	<p><b>1 Go de connexion Data par mois. Service valable exclusivement en France métropolitaine dans la limite des zones couvertes par les réseaux GSM/GPRS/3G/4G de SFR. Crédit bloqué jusqu'à la prochaine date de facturation.</b> Le crédit non consommé n'est pas reportable le mois suivant. Le forfait peut être débloqué/rechargé avec la recharge 200 Mo supplémentaires à 3€ sur <a href="http://moncompte.sfr.fr">http://moncompte.sfr.fr</a>, que le crédit soit épuisé ou non. 4 recharges maximum par mois. Rechargement(s) valable(s) jusqu'à la prochaine date de facturation.</p> <p>+ SFR WiFi en illimité<sup>(1)</sup></p>
FACTURATION DES COMMUNICATIONS EN MODE GSM, GPRS, 3G, 4G EN FRANCE METROPOLITAINE	Facturation au Ko
OPTIONS INCLUSES	Facturé sur Internet, Info Conso, Alerte Conso, Mode modem, Suivi Conso Internet International. Option presse access <sup>(2)</sup> .
OPTION SFR PRESSE ACCÈS <sup>(2)</sup>	L'accès à une sélection de quotidiens, hebdomadaires et mensuels.
CONDITIONS DE RESILIATION (résiliation en appelant le Service Client)	A l'issue de son éventuelle période minimale d'abonnement, l'abonné peut résilier son contrat par lettre recommandée avec accusé de réception adressée au Service Client. La résiliation sera effective dans un délai maximum de 10 jours à compter de la réception de la lettre de résiliation de l'abonné par le Service Client.
RÉSEAUX / TECHNOLOGIES	GSM/GPRS/3G/4G (sous réserve de disposer d'équipement compatible). Accès inclus et illimité à SFR WiFi depuis 4 millions de points d'accès en France <sup>(1)</sup> . SFR WiFi non disponible avec une SFR Box de Poche.
DÉBIT ESTIME EN RECEPTION	Débit théorique maximum en réception sous réserve de couverture avec offre et équipement compatibles: en 4G Jusqu'à 112,5 Mb/s (fréquence 1800 ou 2600 MHz) ou 75 Mb/s (fréquence 800 MHz), en 3G jusqu'à 42,2 Mb/s.
SERVICE CLIENT	Service Client accessible du lundi au samedi de 8h à 22h, en appelant le <b>1023</b> (Service gratuit + prix d'un Appel)

**Prix avec carte SIM seule :** Tarif mensuel sans engagement appliqué au client ayant choisi un Connecté Partout Starter 1 Go qu'il ait déjà un équipement (tablette 4G ou Clé Internet/Clé Internet à partager/ SFR Box de Poche) ou qu'il en achète un au prix sans engagement. En cas de renouvellement de tablette, application du prix sans engagement.

**Réseau 4G :** En cours de déploiement. Détails de couverture sur [sfr.fr/4g/couverture](http://sfr.fr/4g/couverture). Valable sous réserve de couverture avec les Forfaits SFR Connecté Partout et un terminal compatible après activation de la fonctionnalité 4G de celui-ci. Selon la capacité du terminal compatible et selon la fréquence utilisée par SFR, débit maximum théorique de 75 Mb/s (fréquence 800 MHz) ou 112,5 Mb/s (1800 ou 2600 MHz). Détails sur [sfr.fr/4g](http://sfr.fr/4g).

**(1)** Accès au réseau SFR WiFi (avec équipement compatible et hors utilisation d'une SFR Box de Poche) via les hotspots SFR WiFi en France métropolitaine, constitués des box de SFR ayant permis cet accès. Zone de couverture sur <http://cartewifi.sfr.fr>. Téléchargement préalable, selon l'offre souscrite, de l'application SFR WiFi permettant un accès, depuis l'application store de la tablette ou du gestionnaire de connexion SFR (gestionnaire de connexion intégré dans certains équipements). Une fois le gestionnaire de connexion ou l'application installé(e), la connexion se fera en WiFi, par une manipulation de votre part (ou automatiquement après avoir activé Auto Connect WiFi, avec un terminal compatible) et selon la couverture disponible. **(2) SFR Presse Accès :** service valable exclusivement en France métropolitaine réservé aux clients Connecté Partout. Starter 1Go ayant souscrits à partir du 05/07/2016 incluant 5 crédits/mois à valoir sur 5 titres à choisir parmi le catalogue SFR Presse, renouvelés chaque mois. Les crédits non utilisés ne sont pas reportés le mois suivant. Accès via une application, d'une valeur mensuelle de 4,99€ permettant de bénéficier d'un montant identique. Plus de détails sur [assistance.sfr.fr](http://assistance.sfr.fr). Service édité par Altice Media Groupe.

# CONNECTÉ PARTOUT STARTER 10 GO À PARTIR DU 12/07/2016

## FICHE D'INFORMATION STANDARDISÉE

STARTER 10 GO	Prix avec Carte SIM seule au prix sans engagement
<b>Prix forfait/mois dont :</b>	<b>15,99 €</b>
• Forfait Mobile	15,99€ (TVA 20%)
• Option Presse	9,99€ (TVA 2,1%)
• Remise SFR Presse dont :	-9,99€
Remise SFR Presse sur Forfait Mobile	-5,98€ (TVA 20%)
Remise SFR Presse sur Option Presse	-4,01€ (TVA 2,1%)

NATURE DE L'OFFRE	FORFAIT INTERNET
ENGAGEMENT	SANS ENGAGEMENT
DESCRIPTION DE L'OFFRE	<p><b>10 Go de connexion Data par mois. Service valable exclusivement en France métropolitaine dans la limite des zones couvertes par les réseaux GSM/GPRS/3G/4G de SFR. Débit réduit au-delà des 10 Go jusqu'à la prochaine date de facturation.</b></p> <p>Internet 1 Go/an depuis l'Europe et les DOM* : Usage Internet depuis votre tablette/Box de Poche ou avec votre tablette/Box de Poche en mode modem. Un an à compter de l'activation du forfait. Mo non reportables l'année suivante. Au-delà du 1 Go par an, application d'un tarif au compteur aux conditions SFR Voyage - Communiquer depuis l'étranger (voir page 15).</p> <p>+ SFR WiFi en illimité<sup>(1)</sup></p>
FACTURATION DES COMMUNICATIONS EN MODE GSM, GPRS, 3G, 4G EN FRANCE METROPOLITAINE	Facturation au Ko
OPTIONS INCLUSES	Facture sur Internet, Info Conso, Alerte Conso, Mode modem, Suivi Conso Internet International. Option presse essentiel <sup>(2)</sup> .
OPTION SFR PRESSE ESSENTIEL <sup>(2)</sup>	L'accès à une sélection de quotidiens, hebdomadaires et mensuels.
CONDITIONS DE RESILIATION (résiliation en appelant le Service Client)	A l'issue de son éventuelle période minimale d'abonnement, l'abonné peut résilier son contrat par lettre recommandée avec accusé de réception adressée au Service Client. La résiliation sera effective dans un délai maximum de 10 jours à compter de la réception de la lettre de résiliation de l'abonné par le Service Client.
RESEAUX / TECHNOLOGIES	GSM/GPRS/3G/4G (sous réserve de disposer d'équipement compatible). Accès inclus et illimité à SFR WiFi depuis 4 millions de points d'accès en France <sup>(1)</sup> . SFR WiFi non disponible avec une SFR Box de Poche SFR Voyage - Communiquer depuis l'étranger.
DÉBIT ESTIME EN RECEPTION	Débit théorique maximum en réception sous réserve de couverture avec offre et équipement compatibles: en 4G Jusqu'à 112,5 Mb/s (fréquence 1800 ou 2600 MHz) ou 75 Mb/s (fréquence 800 MHz), en 3G jusqu'à 42,2 Mb/s.
SERVICE CLIENT	Service Client accessible du lundi au samedi de 8h à 22h, en appelant le <b>1023</b> (Service gratuit + prix d'un Appel)

**\*Liste des destinations :**

**Europe :** Açores, Allemagne, Alands, Andorre, Autriche, Baléares, Belgique, Bulgarie, Canaries, Chypre, Corfou, Crète, Croatie, Cyclades, Danemark, Espagne, Estonie, Finlande, Grèce, Gibraltar, Guernesey, Îles Féroé, Hongrie, Irlande, Islande, Italie, Île Jersey, Lettonie, Liechtenstein, Lituanie, Luxembourg, Madère, Malte, Île Man, Norvège, Pays-Bas, Pologne, Portugal, Îles de Rhodes, Roumanie, Royaume-Uni, Saint Marin, Sardaigne, Sicile, Slovaquie, Slovénie, Suède, Suisse, République Tchèque, Vatican.  
**DOM :** Guadeloupe, Guyane, Martinique, Mayotte, Réunion, Saint Barthelemy, Saint Martin, Saint-Pierre-et-Miquelon, La Désirade, Marie Galante, Îles Saintes.

**Prix avec carte SIM seule :** Tarif mensuel sans engagement appliqué au client ayant choisi un Connecté Partout Starter 10 Go qu'il ait déjà un équipement (tablette 4G ou Clé Internet/Clé Internet à partager/ SFR Box de Poche) ou qu'il en achète un au prix sans engagement. En cas de renouvellement de tablette, application du prix sans engagement.

**Réseau 4G :** En cours de déploiement. Détails de couverture sur [sfr.fr/4g/couverture](http://sfr.fr/4g/couverture). Valable sous réserve de couverture avec les Forfaits SFR Connecté Partout et un terminal compatible après activation de la fonctionnalité 4G de celui-ci. Selon la capacité du terminal compatible et selon la fréquence utilisée par SFR, débit maximum théorique de 75 Mb/s (fréquence 800 MHz) ou 112,5 Mb/s (1800 ou 2600 MHz). Détails sur [sfr.fr/4g](http://sfr.fr/4g).

**(1)** Accès au réseau SFR WiFi (avec équipement compatible et hors utilisation d'une SFR Box de Poche) via les hotspots SFR WiFi en France métropolitaine, constitués des box de SFR ayant permis cet accès. Zone de couverture sur <http://cartewifi.sfr.fr>. Téléchargement préalable, selon l'offre souscrite, de l'application SFR WiFi permettant un accès, depuis l'application store de la tablette ou du gestionnaire de connexion SFR (gestionnaire de connexion intégré dans certains équipements). Une fois le gestionnaire de connexion ou l'application installé(e), la connexion se fera en WiFi, par une manipulation de votre part (ou automatiquement après avoir activé Auto Connect WiFi, avec un terminal compatible) et selon la couverture disponible. **(2) SFR Presse Essentiel :** service valable exclusivement en France métropolitaine réservé aux clients Connecté Partout Starter 10Go ayant souscrits à partir du 05/07/2016 incluant 10 crédits/mois à valoir sur 10 titres à choisir parmi le catalogue SFR Presse, renouvelés chaque mois. Les crédits non utilisés ne sont pas reportés le mois suivant. Accès via une application, d'une valeur mensuelle 9,99€ permettant de bénéficier de remises d'un montant identique. Plus de détails sur [assistance.sfr.fr](http://assistance.sfr.fr). Service édité par Altice Media Groupe.



# CONNECTÉ PARTOUT POWER 10 GO À PARTIR DU 12/07/2016

## FICHE D'INFORMATION STANDARDISÉE

POWER 10 GO	Prix avec Box de Poche Engagement 12 mois
<b>Prix forfait/mois dont :</b> • Forfait Mobile • Option Presse • Remise SFR Presse dont : Remise SFR Presse sur Forfait Mobile Remise SFR Presse sur Option Presse	20,99 € 20,99€ (TVA 20%) 19,99€ (TVA 2,1%) -19,99€ -8,99€ (TVA 20%) -11,00€ (TVA 2,1%)
<b>NATURE DE L'OFFRE</b>	<b>FORFAIT INTERNET</b>
<b>ENGAGEMENT</b>	<b>ENGAGEMENT 12 MOIS</b>
<b>DESCRIPTION DE L'OFFRE</b>	10 Go de connexion Data par mois. Service valable exclusivement en France métropolitaine dans la limite des zones couvertes par les réseaux GSM/GPRS/3G/4G de SFR. Débit réduit au-delà des 10 Go jusqu'à la prochaine date de facturation. Internet 2 Go/an depuis l'Europe et les DOM* : Usage Internet depuis votre tablette/Box de Poche ou avec votre tablette. Un an à compter de l'activation du forfait. Mo non reportables l'année suivante. Au-delà des 2 Go par an, application d'un tarif au compteur aux conditions SFR Voyage - Communiquer depuis l'étranger (voir page 15). + SFR WiFi en illimité <sup>(1)</sup>
<b>FACTURATION DES COMMUNICATIONS EN MODE GSM, GPRS, 3G, 4G EN FRANCE METROPOLITAINE</b>	Facturation au Ko
<b>OPTIONS INCLUSES</b>	Facture sur Internet, Info Conso, Alerte Conso, Mode modem, Suivi Conso Internet International. Option presse <sup>(2)</sup> .
<b>OPTION SFR PRESSE<sup>(2)</sup></b>	L'accès en illimité à une sélection de quotidiens, hebdomadaires et mensuels.
<b>CONDITIONS DE RESILIATION (résiliation en appelant le Service Client)</b>	A l'issue de son éventuelle période minimale d'abonnement, l'abonné peut résilier son contrat par lettre recommandée avec accusé de réception adressée au Service Client. La résiliation sera effective dans un délai maximum de 10 jours à compter de la réception de la lettre de résiliation de l'abonné par le Service Client.
<b>RESEAUX / TECHNOLOGIES</b>	GSM/GPRS/3G/4G (sous réserve de disposer d'équipement compatible). Accès inclus et illimité à SFR WiFi <sup>(1)</sup> depuis 4 millions de points d'accès en France. SFR WiFi non disponible avec une SFR Box de Poche.
<b>DEBIT ESTIME EN RECEPTION</b>	Débit théorique maximum en réception sous réserve de couverture avec offre et équipement compatibles: en 4G Jusqu'à 112,5 Mb/s (fréquence 1800 ou 2600 MHz) ou 75 Mb/s (fréquence 800 MHz), en 3G jusqu'à 42,2 Mb/s.
<b>SERVICE CLIENT</b>	Service Client accessible du lundi au samedi de 8h à 22h, en appelant le <b>1023</b> (Service gratuit + prix d'un Appel)

### \*Liste des destinations :

**Europe :** Açores, Allemagne, Alands, Andorre, Autriche, Baléares, Belgique, Bulgarie, Canaries, Chypre, Corfou, Crète, Croatie, Cyclades, Danemark, Espagne, Estonie, Finlande, Grèce, Gibraltar, Guernesey, Îles Féroé, Hongrie, Irlande, Islande, Italie, Île Jersey, Lettonie, Liechtenstein, Lituanie, Luxembourg, Madère, Malte, Île Man, Norvège, Pays-Bas, Pologne, Portugal, Îles de Rhodes, Roumanie, Royaume-Uni, Saint Marin, Sardaigne, Sicile, Slovaquie, Slovénie, Suède, Suisse, République Tchèque, Vatican.  
**DOM :** Guadeloupe, Guyane, Martinique, Mayotte, Réunion, Saint Barthelemy, Saint Martin, Saint-Pierre-et-Miquelon, La Désirade, Marie Galante, Îles Saintes.

**Prix avec SFR Box de Poche :** Tarif mensuel avec engagement 12 mois appliqué au client ayant choisi un un Connecté Partout Power 10 Go et ayant acheté concomitamment une SFR Box de Poche à prix réduit.

**Réseau 4G :** En cours de déploiement. Détails de couverture sur <http://cartewifi.sfr.fr>. Téléchargement préalable, selon l'offre souscrite, de l'application SFR WiFi permettant un accès, depuis l'application store de la tablette ou du gestionnaire de connexion SFR (gestionnaire de connexion intégré dans certains équipements). Une fois le gestionnaire de connexion ou l'application installé(e), la connexion se fera en WiFi, par une manipulation de votre part (ou automatiquement après avoir activé Auto Connect WiFi, avec un terminal compatible) et selon la couverture disponible. **(2) SFR Presse :** service valable exclusivement en France métropolitaine réservé aux clients Connecté Partout Power 10 Go ayant souscrits à partir du 5/07/2016 incluant un accès illimité via une application dédiée à une sélection de titres de presse, d'une valeur mensuelle de 19,99€ permettant de bénéficier de remises d'un montant identique. Plus de détails sur [assistance.sfr.fr](http://assistance.sfr.fr). Service édité par Altice Media Groupe.

**(1) Accès au réseau SFR WiFi (avec équipement compatible et hors utilisation d'une SFR Box de Poche) via les hotspots SFR WiFi en France métropolitaine, constitués des box de SFR ayant permis cet accès. Zone de couverture sur <http://cartewifi.sfr.fr>. Téléchargement préalable, selon l'offre souscrite, de l'application SFR WiFi permettant un accès, depuis l'application store de la tablette ou du gestionnaire de connexion SFR (gestionnaire de connexion intégré dans certains équipements). Une fois le gestionnaire de connexion ou l'application installé(e), la connexion se fera en WiFi, par une manipulation de votre part (ou automatiquement après avoir activé Auto Connect WiFi, avec un terminal compatible) et selon la couverture disponible. **(2) SFR Presse :** service valable exclusivement en France métropolitaine réservé aux clients Connecté Partout Power 15 Go ayant souscrits à partir du 5/07/2016 incluant un accès illimité via une application dédiée à une sélection de titres de presse, d'une valeur mensuelle de 19,99€ permettant de bénéficier de remises d'un montant identique. Plus de détails sur [assistance.sfr.fr](http://assistance.sfr.fr). Service édité par Altice Media Groupe.**

# CONNECTÉ PARTOUT POWER 15 GO À PARTIR DU 12/07/2016

## FICHE D'INFORMATION STANDARDISÉE

POWER 15 GO	Prix avec Carte SIM seule ou Tablette au prix sans engagement	Prix avec Tablette Engagement 24 mois
<b>Prix forfait/mois dont :</b> • Forfait Mobile • Option Presse • Remise SFR Presse dont : Remise SFR Presse sur Forfait Mobile Remise SFR Presse sur Option Presse	35,99 € 35,99€ (TVA 20%) 19,99€ (TVA 2,1%) -19,99€ -12,99€ (TVA 20%) -7,00€ (TVA 2,1%)	35,99 € 35,99€ (TVA 20%) 19,99€ (TVA 2,1%) -19,99€ -12,99€ (TVA 20%) -7,00€ (TVA 2,1%)
<b>NATURE DE L'OFFRE</b>	<b>FORFAIT INTERNET</b>	
<b>ENGAGEMENT</b>	<b>SANS ENGAGEMENT OU ENGAGEMENT 24 MOIS</b>	
<b>DESCRIPTION DE L'OFFRE</b>	15 Go de connexion Data par mois. Service valable exclusivement en France métropolitaine dans la limite des zones couvertes par les réseaux GSM/GPRS/3G/4G de SFR. Débit réduit au-delà des 15 Go jusqu'à la prochaine date de facturation. Internet 3 Go/an depuis l'Europe et les DOM* : Usage Internet depuis votre tablette/Box de Poche ou avec votre tablette/Box de Poche en mode modem. Un an à compter de l'activation du forfait. Mo non reportables l'année suivante. Au-delà des 3 Go par an, application d'un tarif au compteur aux conditions SFR Voyage - Communiquer depuis l'étranger (voir page 15). + SFR WiFi en illimité <sup>(1)</sup>	
<b>FACTURATION DES COMMUNICATIONS EN MODE GSM, GPRS, 3G, 4G EN FRANCE METROPOLITAINE</b>	Facturation au Ko	
<b>OPTIONS INCLUSES</b>	Facture sur Internet, Info Conso, Alerte Conso, Mode modem, Suivi Conso Internet International. Option presse <sup>(2)</sup> .	
<b>OPTION SFR PRESSE<sup>(2)</sup></b>	L'accès en illimité à une sélection de quotidiens, hebdomadaires et mensuels.	
<b>CONDITIONS DE RESILIATION (résiliation en appelant le Service Client)</b>	A l'issue de son éventuelle période minimale d'abonnement, l'abonné peut résilier son contrat par lettre recommandée avec accusé de réception adressée au Service Client. La résiliation sera effective dans un délai maximum de 10 jours à compter de la réception de la lettre de résiliation de l'abonné par le Service Client.	
<b>RESEAUX / TECHNOLOGIES</b>	GSM/GPRS/3G/4G (sous réserve de disposer d'équipement compatible). Accès inclus et illimité à SFR WiFi <sup>(1)</sup> depuis 4 millions de points d'accès en France. SFR WiFi non disponible avec une SFR Box de Poche.	
<b>DEBIT ESTIME EN RECEPTION</b>	Débit théorique maximum en réception sous réserve de couverture avec offre et équipement compatibles: en 4G Jusqu'à 112,5 Mb/s (fréquence 1800 ou 2600 MHz) ou 75 Mb/s (fréquence 800 MHz), en 3G jusqu'à 42,2 Mb/s.	
<b>SERVICE CLIENT</b>	Service Client accessible du lundi au samedi de 8h à 22h, en appelant le <b>1023</b> (Service gratuit + prix d'un Appel)	

### \*Liste des destinations :

**Europe :** Açores, Allemagne, Alands, Andorre, Autriche, Baléares, Belgique, Bulgarie, Canaries, Chypre, Corfou, Crète, Croatie, Cyclades, Danemark, Espagne, Estonie, Finlande, Grèce, Gibraltar, Guernesey, Îles Féroé, Hongrie, Irlande, Islande, Italie, Île Jersey, Lettonie, Liechtenstein, Lituanie, Luxembourg, Madère, Malte, Île Man, Norvège, Pays-Bas, Pologne, Portugal, Îles de Rhodes, Roumanie, Royaume-Uni, Saint Marin, Sardaigne, Sicile, Slovaquie, Slovénie, Suède, Suisse, République Tchèque, Vatican.  
**DOM :** Guadeloupe, Guyane, Martinique, Mayotte, Réunion, Saint Barthelemy, Saint Martin, Saint-Pierre-et-Miquelon, La Désirade, Marie Galante, Îles Saintes.

**Prix avec carte SIM seule :** Tarif mensuel sans engagement appliqué au client ayant choisi un Connecté Partout Power 15 Go qu'il ait déjà un équipement (tablette/4G ou Clé Internet/Clé Internet à partager/ SFR Box de Poche) ou qu'il en achète un au prix sans engagement. En cas de renouvellement de tablette, application du prix avec tablette correspondant sauf si achat d'une nouvelle tablette au prix sans engagement.

**Prix avec tablette :** Tarif mensuel avec engagement 24 mois appliqué au client ayant choisi un Connecté Partout Power 15 Go et ayant acheté concomitamment une tablette à prix réduit.

**Réseau 4G :** En cours de déploiement. Détails de couverture sur <http://cartewifi.sfr.fr>. Téléchargement préalable, selon l'offre souscrite, de l'application SFR WiFi permettant un accès, depuis l'application store de la tablette ou du gestionnaire de connexion SFR (gestionnaire de connexion intégré dans certains équipements). Une fois le gestionnaire de connexion ou l'application installé(e), la connexion se fera en WiFi, par une manipulation de votre part (ou automatiquement après avoir activé Auto Connect WiFi, avec un terminal compatible) et selon la couverture disponible. **(2) SFR Presse :** service valable exclusivement en France métropolitaine réservé aux clients Connecté Partout Power 15 Go ayant souscrits à partir du 5/07/2016 incluant un accès illimité via une application dédiée à une sélection de titres de presse, d'une valeur mensuelle de 19,99€ permettant de bénéficier de remises d'un montant identique. Plus de détails sur [assistance.sfr.fr](http://assistance.sfr.fr). Service édité par Altice Media Groupe.

**(1) Accès au réseau SFR WiFi (avec équipement compatible et hors utilisation d'une SFR Box de Poche) via les hotspots SFR WiFi en France métropolitaine, constitués des box de SFR ayant permis cet accès. Zone de couverture sur <http://cartewifi.sfr.fr>. Téléchargement préalable, selon l'offre souscrite, de l'application SFR WiFi permettant un accès, depuis l'application store de la tablette ou du gestionnaire de connexion SFR (gestionnaire de connexion intégré dans certains équipements). Une fois le gestionnaire de connexion ou l'application installé(e), la connexion se fera en WiFi, par une manipulation de votre part (ou automatiquement après avoir activé Auto Connect WiFi, avec un terminal compatible) et selon la couverture disponible. **(2) SFR Presse :** service valable exclusivement en France métropolitaine réservé aux clients Connecté Partout Power 15 Go ayant souscrits à partir du 5/07/2016 incluant un accès illimité via une application dédiée à une sélection de titres de presse, d'une valeur mensuelle de 19,99€ permettant de bénéficier de remises d'un montant identique. Plus de détails sur [assistance.sfr.fr](http://assistance.sfr.fr). Service édité par Altice Media Groupe.**

# CRITERES DE COMPARABILITE DE LA RELATION CLIENT OFFRES ACCES DISTANT DE SFR

OFFRES ACCES DISTANT SFR	
MODES DE CONTACT	SERVICE CLIENT TELEPHONIQUE/BOUTIQUES/MAILS/CHAT/RÉSEAUX SOCIAUX/COURRIERS
CERTIFICATION SERVICE CLIENT	NF 345
INDICATION DÉLAI DE RÉTABLISSMENT DU SERVICE EN CAS D'INTERRUPTION	-
OFFRES ACCES DISTANT SFR	48H
POURCENTAGE D'APPELS PRIS EN CHARGE EN MOINS DE 3 MINUTES	80%
AVIS DE RÉCEPTION D'UNE RÉCLAMATION ÉCRITE (EN MOINS DE 48H)	AVIS DE RÉCEPTION IMMÉDIAT POUR LES DEMANDES PAR MAIL PAS D'AVIS DE RÉCEPTION POUR LES DEMANDES PAR COURRIER
INFORMATIONS DISPONIBLES EN LIGNE	
POSSIBILITÉ DE RÉALISER DES ACTES D'URGENCE (DÉCLARATION VOL, CODE PUK, BLOCAGE LIGNE ETC...)	DEPUIS ESPACE CLIENT WEB
ANALYSE DE LA CONSOMMATION DES DERNIERS MOIS	DEPUIS ESPACE CLIENT WEB
HISTORIQUE DES CONTACTS AU SERVICE CLIENT	NON DISPONIBLE
GESTION MULTI-COMPTE AU SEIN D'UN MÊME ESPACE	DEPUIS ESPACE CLIENT WEB ET APPLICATION SFR MON COMPTE ( MULTI-PACKS, DANS LE CADRE DE PROCURATION ET/OU SFR FAMILY!)
ACCÈS AU SUIVI DE RÉCLAMATION	NON DISPONIBLE
EN BOUTIQUE	
PARAMÉTRAGE DU MOBILE OPÉRATEUR	OUI
ENREGISTREMENT DE LA RÉCLAMATION	ESPACE SFR => APPELS DEPUIS LA BOUTIQUE SUR HOTLINE DÉDIÉE
PRISE EN CHARGE DU DYSFONCTIONNEMENT MATÉRIEL	TABLETTES, CLÉS, WEB TROTTER...
CHANGEMENT D'OFFRES, D'OPTIONS	OUI
CHANGEMENTS ADMINISTRATIFS (ADRESSE, RIB...)	OUI
ACTES D'URGENCE (DÉCLARATION VOL, CODE PUK...)	OUI

## DÉTAILS DE LA GAMME CONNECTÉ PARTOUT

Les SMS sont accessibles sur ces forfaits et sont décomptés hors forfait :

Réception gratuite.

- Envoi d'un texto depuis et vers la France métropolitaine : 0,10€/texto/destinataire
- Envoi d'un texto depuis la France métropolitaine vers un mobile d'opérateur étranger (ou DOM) : 0.30€/envoi/destinataire.

Les appels voix, les MMS et la visio sont indisponibles avec ces forfaits.

### ► Les services et options

FACTURE INTERNET	Incluse <sup>(1)</sup> . (Voir p.14)
SFR VOYAGE - COMMUNIQUER DEPUIS L'ETRANGER	Option gratuite. Activée par défaut <sup>(3)</sup>
INFO CONSO	Incluse. Solde de connexions ainsi que hors et au-delà de votre forfait, en vous connectant sur <a href="http://moncompte.sfr.fr">http://moncompte.sfr.fr</a> avec ou sans crédit.
ALERTE BLOCAGE/DÉBLOCAGE	Incluse. Alerte par SMS avant blocage et lors du blocage du crédit de connexion et lors du déblocage du crédit de connexion avec les recharges compatibles.
SUIVI CONSO INTERNET INTERNATIONAL	Option gratuite. Activée par défaut <sup>(3)</sup>
SFR TV <sup>(2)</sup>	Offert sur demande
MODE MODEM	Inclus <sup>(3)</sup> . Le mode modem permet de partager, grâce à votre équipement 4G, les Mo/Go inclus dans votre offre SFR Connecté Partout avec vos équipements compatibles WiFi. Le mode modem est compatible avec les équipements qui permettent le partage de connexion. Le mode modem est sans engagement et inclus par défaut dans toute la gamme Connecté Partout. L'usage du mode modem à l'étranger se fait dans les conditions dans la gamme Connecté Partout. Une fois le crédit Internet de votre forfait épuisé, votre accès internet est réduit au-delà jusqu'à la prochaine date de facturation, aux conditions des Forfaits SFR Connecté Partout Starter et Power.
OPTION PRESSE À PARTIR DU 12 JUILLET	L'accès en illimité à une sélection de quotidiens, hebdomadaires et mensuels.

## MODALITÉS DE FONCTIONNEMENT DE LA GAMME CONNECTÉ PARTOUT

Pour accéder à Internet avec un Connecté Partout Starter ou Power vous devez être équipé :

- d'une Clé Internet connectée à votre ordinateur portable avec la version la plus à jour du gestionnaire de connexion (compatible avec les ordinateurs portables fonctionnant avec Windows XP SP3 minimum, Vista 7, 8 mode « bureau », Mac OS 10.5, Snow Leopard (10.6), Lion(10.7), Mountain Lion(10.8)), ou depuis votre ultraportable avec connectivité 3G intégrée<sup>(4)</sup>. La mise à jour du gestionnaire de connexion sur [assistance.sfr.fr](http://assistance.sfr.fr) est gratuite et accessible depuis internet et le réseau SFR WiFi sans identifiant. En cas d'utilisation avec l'interface en mode « tactile Modern UI » sous Windows 8, le client devra télécharger le gestionnaire de connexion SFR sur le Store Microsoft.
- ou d'une SFR Box de Poche<sup>(5)</sup> qui permet de connecter plusieurs équipements WiFi en même temps au réseau 3G/4G.
- ou d'une tablette compatible 4G ou tout autre équipement compatible permettant d'accéder au réseau 4G en y intégrant une carte SIM.

**(1)** Option réservée aux abonnés (hors abonnés SFR Business Team) payant par prélèvement automatique et activée automatiquement à la souscription sauf demande contraire expresse de leur part. **(2)** SFR TV : service valable en France métropolitaine, réservé aux abonnés mobiles/tablettes SFR avec offre compatible (sur demande et sous réserve du téléchargement de l'application SFR TV sur tablettes et smartphones avec système d'exploitation et terminal compatibles (iOS, Android et Windows Phone)). En 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](http://sfr.fr).** **(3)** Sauf demande contraire expresse de votre part. **(4)** Liste complète des ultraportables compatibles sur <http://assistance.sfr.fr>. **(5)** SFR WiFi non disponible. Usage des équipements connectés décompté du forfait Internet. Plusieurs équipements WiFi en même temps (compatibles WiFi) connectés en même temps.

## PRINCIPES GÉNÉRAUX DE TARIFICATION DES FORFAITS SFR CONNECTÉ PARTOUT STARTER ET POWER

### ► Durée minimale d'Abonnement

Les forfaits SFR Connecté Partout Starter et Power sont disponibles :

- sans engagement si vous prenez seulement une Carte SIM.
- avec engagement 12 mois si vous choisissez d'acquiescer concomitamment une SFR Box de Poche
- avec engagement 24 mois si vous choisissez d'acquiescer concomitamment une Tablette 4G.

### ► Les connexions incluses

Les Forfaits SFR Connecté Partout Starter 1 Go, 10 Go et Power 10 Go et 15 Go bénéficient de connexions en mode GPRS, GSM, 3G, 4G, émises et reçues en France métropolitaine depuis un équipement compatible (voir ci-dessus). Les Forfaits SFR Connecté Partout Starter et Power incluent les connexions WiFi sur le réseau SFR WiFi avec 4 millions de points d'accès en France métropolitaine<sup>(3)</sup>, sauf utilisation de ces forfaits avec une SFR Box de Poche. Débit théorique maximum en réception : selon la capacité du terminal compatible 4G et selon la fréquence utilisée par SFR, jusqu'à 112,5 Mb/s avec un terminal compatible (fréquence 1800 ou 2600 MHz) ou 75 Mb/s (fréquence 800 MHz). Jusqu'à 42,2 Mb/s. avec un équipement compatible 3G, dans la limite des zones couvertes par les réseaux GSM/GPRS/3G/4G de SFR.

Le débit proposé peut être fonction du terminal utilisé.

### ► Et au-delà du forfait ?

Le connecté Partout Starter 1 Go est bloqué jusqu'à la prochaine date de facturation une fois les 1 Go consommés. Vous avez la possibilité de débloquent votre Connecté Partout Starter 1 Go avec la recharge 200 Mo supplémentaires à 3€ que votre forfait soit épuisé ou non en vous connectant sur <http://moncompte.sfr.fr>. Dans la limite de 4 recharges par mois. Pour les Connecté Partout Starter 10 Go, Power 10 Go et 15 Go, pour un accès au réseau SFR dans des conditions optimales, le débit maximum de connexion d'échanges de données par mois sera réduit au-delà du volume de data inclus dans le forfait, jusqu'à la prochaine date de facturation.

### ► Les communications non incluses

Elles sont facturées en plus du forfait et comprennent par exemple :

- Les connexions émises lorsque vous êtes à l'étranger ou dans les DOM (voir détails pages 10).
- Les SMS.
- Facturation depuis l'étranger : pour les clients des Forfaits SFR Connecté Partout Starter et Power, un décalage peut survenir dans la facturation des connexions ou des SMS émis à l'étranger. Ceci est lié à l'envoi tardif à SFR par ses opérateurs partenaires du montant des communications visées réalisées sur leurs réseaux.

### ► Conditions générales de tarification

Le décompte des communications émises en mode GPRS/GSM/3G/4G s'effectue au Ko.

**Réseau 4G** : En cours de déploiement. Détails de couverture sur [sfr.fr/4g/couverture](http://sfr.fr/4g/couverture). Valable sous réserve de couverture avec les Forfaits SFR Connecté Partout Starter 1 Go, 5 Go et Power 10 Go, 15 Go (après activation de l'option gratuite sur demande) et un terminal compatible après activation de la fonctionnalité 4G de celui-ci. Selon la capacité du terminal compatible 4G et selon la fréquence utilisée par SFR, jusqu'à 112,5 Mb/s avec un terminal compatible (fréquence 1800 ou 2600 MHz) ou 75 Mb/s (fréquence 800 MHz). Jusqu'à 42,2 Mb/s avec un équipement compatible (2), jusqu'à 42,2 Mb/s avec un équipement compatible 3G, dans la limite des zones couvertes par les réseaux GSM/GPRS/3G/4G de SFR.

**(3)** Chiffre au 06/06/13. Accès au réseau SFR WiFi (avec équipement compatible et hors utilisation d'une SFR Box de Poche) via les hotspots SFR WiFi en France métropolitaine, constitués des box de SFR ayant permis cet accès. Zone de couverture sur <http://cartewifi.sfr.fr>. Téléchargement préalable, selon l'offre souscrite, de l'application SFR WiFi depuis l'application store de la tablette ou du gestionnaire de connexion SFR (gestionnaire de connexion intégré dans certains équipements) Une fois le gestionnaire de connexion ou l'application installée(e), la connexion se fera en WiFi, par une manipulation de votre part (ou automatiquement après avoir activé Auto Connect WiFi, avec un terminal compatible) et selon la couverture disponible.



## CHANGEMENT DE FORFAITS SFR CONNECTÉ PARTOUT

► Vous avez le choix entre trois durées d'engagement :

- **Sans engagement** : si lors de la souscription de votre forfait SFR Connecté Partout vous choisissez de ne pas prendre d'équipement (hors équipement au prix sans engagement), il vous sera alors appliqué le prix avec carte SIM seule.
- **Engagement 12 mois** : si lors de la souscription de votre forfait SFR Connecté Partout, vous choisissez d'acheter concomitamment une SFR Box de Poche à prix réduit, il vous sera alors appliqué le prix avec engagement 12 mois.
- **Engagement 24 mois** : si lors de la souscription de votre forfait SFR Connecté Partout, vous choisissez d'acheter concomitamment une tablette à prix réduit, il vous sera alors appliqué le prix avec engagement 24 mois.

► Changement de forfait avec offre sans engagement ou après la fin de la période d'engagement initiale :

Tous les changements de forfait sont possibles sans obligation de se réengager et sans frais. Vous pouvez également choisir de vous (ré)engager 12 mois afin de bénéficier d'une SFR Box de Poche à prix réduit (vous serez alors facturé(e) mensuellement au prix avec SFR Box de Poche) ou 24 mois afin de bénéficier d'une tablette à prix réduit (vous serez alors facturé(e) mensuellement au prix avec nouvelle tablette).

► Changement de forfait avec une offre sans engagement, ou une offre avec engagement 12 mois (SFR Box de Poche), ou une offre avec engagement 24 mois (Tablette) :

Je change d'offre pour Je détiens un forfait	Connecté Partout Starter 1 Go	Connecté Partout Starter 10 Go	Connecté Partout Power 10 Go (avec Box de Poche)	Connecté Partout Power 15 Go sans engagement	Connecté Partout Power 10 Go (avec Tablette)
<b>Connecté Partout Starter 1 Go</b>		Le changement est possible à tout moment sans engagement	Le changement est possible à tout moment avec obligation d'engagement 12 mois au prix avec équipement	Le changement est possible à tout moment sans engagement	Le changement est possible à tout moment avec obligation d'engagement 24 mois au prix avec équipement
<b>Connecté Partout Starter 10 Go</b>	Le changement est possible à tout moment sans engagement		Le changement est possible à tout moment, avec obligation d'engagement 12 mois au prix avec équipement	Le changement est possible à tout moment, sans engagement	Le changement est possible à tout moment avec obligation d'engagement 24 mois au prix avec équipement
<b>Connecté Partout Power 10 Go (avec Box de Poche)</b>	Le changement est possible à la fin de période d'engagement de 12 mois, sans engagement	Le changement est possible à la fin de la période d'engagement de 12 mois, sans engagement		Le changement est possible à la fin de la période d'engagement de 12 mois, sans engagement	Le changement est possible à la fin de la période d'engagement de 12 mois, avec obligation d'engagement 24 mois au prix avec équipement
<b>Connecté Partout Power 15 Go sans engagement</b>	Le changement est possible à tout moment, sans engagement	Le changement est possible à tout moment, sans engagement	Le changement est possible à tout moment avec obligation d'engagement 12 mois au prix avec équipement		Le changement est possible à tout moment avec obligation d'engagement 24 mois au prix avec équipement
<b>Connecté Partout Power 15 Go (avec Tablette)</b>	Le changement est possible à la fin de la période d'engagement de 24 mois, sans engagement	Le changement est possible à la fin de la période d'engagement de 24 mois, sans engagement	Le changement est possible à la fin de la période d'engagement de 24 mois, avec obligation d'engagement 12 mois au prix avec équipement	Le changement est possible à la fin de la période d'engagement de 24 mois, sans engagement avec un prix tablette sans engagement	

## TARIFS À L'INTERNATIONAL

### L'OFFRE INTERNATIONALE POUR VOS USAGES INTERNET

- En 3G, accédez à Internet depuis plus de 192 pays ou destinations<sup>(1)</sup>, en vous connectant sur les réseaux des opérateurs étrangers partenaires de SFR dans la limite des débits et services garantis par les opérateurs étrangers. En cas de non couverture 3G/4G, le GPRS prend le relais dans plus de 237 pays ou destinations. Liste des opérateurs ouverts et des pays dans lesquels la 4G est disponible sur [sfr.fr/international](http://sfr.fr/international). Au-delà des Go depuis l'Europe/DOM inclus dans les Connecté Partout Starter 10 Go, Power 10 Go et 15 Go, les connexions depuis l'étranger sont facturées hors forfait (en complément du décompte de vos usages nationaux depuis l'Europe et les DOM vers cette même zone) aux tarifs suivants :

#### 1. L'OPTION SFR VOYAGE - COMMUNIQUER À L'ÉTRANGER

La tarification internet SFR Voyage - Communiquer depuis l'étranger s'applique par défaut lorsque vous vous connectez depuis l'étranger (en complément du décompte des usages nationaux depuis l'Europe et les DOM vers cette même zone).

Tarifs web depuis les réseaux étrangers accessible 3G/4G

**Par défaut, tarification au compteur lorsque vous vous connectez depuis l'étranger :**

DEPUIS EUROPE/ DOM	0,06€/Mo* - facturation par ko
DEPUIS LA SUISSE	1,5€/Mo - facturation par tranche de 10 ko - minimum facturé de 30 ko
DEPUIS LES USA	7€/Mo - facturation par tranche de 10 ko - minimum facturé de 30 ko
DEPUIS LA ZONE AFRIQUE	
DEPUIS LA ZONE EUROPE DE L'EST	
DEPUIS LA ZONE MOYEN-ORIENT	10€/Mo - facturation par tranche de 10 ko - minimum facturé de 30 ko
DEPUIS LA ZONE AMÉRIQUES	
DEPUIS LA ZONE ASIE/ OCEANIE	
DEPUIS LA TUNISIE	
DEPUIS SATELLITES	12€/Mo - facturation par tranche de 10 ko - minimum facturé de 30 ko
DEPUIS RESTE DU MONDE	14€/Mo - facturation par tranche de 10 ko - minimum facturé de 30 ko

Détail des zones page 16

\* au lieu de 0,24€/Mo en au-delà, valable jusqu'au 14 juin 2017

#### 2. PACKS SEJOUR INTERNET EUROPE/DOM<sup>(2)</sup>

Profitez d'Internet depuis l'Europe/DOM pendant 7 jours avec les Packs Séjour Internet

#### PACKS SEJOUR INTERNET EUROPE/DOM<sup>(2)</sup>

500 MO VALABLES 7 JOURS	9€TTC
1 GO VALABLES 7 JOURS	15€TTC

#### 3. SERVICES DE MAITRISE DE VOTRE CONSOMMATION INTERNET A L'ETRANGER

SFR vous propose un service gratuit pour suivre votre consommation Internet depuis votre PC avec votre Clé Internet / SFR Box de Poche ou depuis votre Tablette : vous êtes averti de votre consommation Internet depuis l'étranger.

#### OPTION SUIVI CONSO INTERNET INTERNATIONAL<sup>(3)</sup>

Cette option bloque automatiquement vos usages Internet depuis l'étranger quand vous atteignez 60€. Vous recevrez une alerte à l'atteinte de 45€ de consommation par SMS ou sur votre gestionnaire de connexion pour les clés Internet ou sur votre Tablette (hors ipad). Vous pourrez débloquer votre accès Internet en répondant OUI au SMS d'alerte (hors ipad) ou en appelant votre Service Client depuis l'étranger au +33 6 1000 1023 (Prix d'un appel vers la France métropolitaine en fonction de la zone d'émission de l'appel). Vous serez alerté après déblocage à l'atteinte de 90€ de facturation Internet, puis tous les 45€ jusqu'à 405€.

**A savoir :** L'option SUIVI CONSO Internet International est activée par défaut lors de toute souscription à un Connecté Partout Starter ou Power. Les différents seuils d'alertes de cette option comptabilisent les montants des communications Internet effectuées à l'étranger, une fois le Pack Séjour Internet Europe/ DOM expiré ou épuisé.

(1) Dans la limite des zones couvertes par le réseau des opérateurs étrangers partenaires (voir liste complète sur [sfr.fr/international](http://sfr.fr/international)).  
 (2) Offres soumises à conditions, valables pour les formules Forfaits SFR Connecté Partout, dans la limite des zones couvertes par le réseau des opérateurs étrangers partenaires, avec l'option SFR Voyage - Communiquer depuis l'étranger activée. Packs actifs immédiatement à la souscription ou à la date d'activation choisie, valables avec un mobile compatible pendant 7 jours consécutifs à compter de la date d'activation, jusqu'à minuit le 7ème jour, heure locale. Les packs se terminent soit à la fin de la date de validité, soit à l'épuisement des mégas inclus. Facturation de la data au ko. Une fois le crédit ou la durée de validité épuisée, les connexions data vont seront facturées au tarif en vigueur dans votre offre, en fonction de la zone d'émission. Les packs sont compatibles avec le Pack Séjour Voix, SMS et Internet. Usages Peer to Peer déconseillés depuis l'étranger pour éviter une facturation importante. Détails sur [sfr.fr/international](http://sfr.fr/international). Europe: Açores, Aland, Andorre, Allemagne, Autriche, Balears, Belgique, Bulgarie, Canaries, Chypre, Corfou, Croatie, Grèce, Cyclades, Danemark, Espagne, Finlande, Grèce, Gibraltar, Guernesey, Îles Féroé, Hongrie, Irlande, Islande, Italie, Île Jersey, Lettonie, Liechtenstein, Lituanie, Luxembourg, Madère, Île Man, Malte, Norvège, Pays-Bas, Pologne, Portugal, Îles de Rhodes, Roumanie, Royaume-Uni, Saint Marin, Sardaigne, Sicile, Slovaquie, Slovénie, Suède, Suisse, République Tchèque, Vatican, DOM : Guadeloupe, Guyane française, Martinique, Réunion, St Barthélemy, St Martin, St Pierre et Miquelon, Mayotte, La Désirade, Marie Galante, Îles Saintes. (3) Offre valable une seule fois par période de facturation. Les usages Internet antérieurs à la date d'activation de cette option ne seront pas compris dans le décompte des seuils d'alerte et de déblocage pour le mois en cours. Les différents seuils d'alertes de cette option comptabilisent les montants des communications Internet effectuées à l'étranger, une fois votre Pack Séjour Internet expiré ou épuisé. Offre réservée aux abonnés SFR disposant d'une option SFR Voyage - Communiquer depuis l'étranger leur permettant un usage Internet depuis l'étranger. L'option SUIVI CONSO Internet International est activée par défaut sur tous les abonnements SFR Mobile et Tablette & Clé. Offre incompatible avec l'option Multi-Alerting Monde et Multi-Alerting+ Blocage Monde. Détails et liste des pays sur [sfr.fr/international](http://sfr.fr/international).

## L'OFFRE INTERNATIONALE POUR VOS USAGES SMS

▶ Avec l'option SFR Voyage - Communiquer depuis l'étranger incluse gratuitement vous pouvez envoyer des SMS depuis plus de 278 pays ou destinations, dans la limite des zones couvertes par les opérateurs étrangers disponibles. La liste des pays ou destinations SFR Voyage - Communiquer depuis l'étranger est disponible sur [fr/international](http://fr/international).

### SMS DEPUIS L'ÉTRANGER AVEC L'OPTION SFR VOYAGE - COMMUNIQUER À L'ÉTRANGER

SMS	
Envoyés depuis Europe/ DOM	0,07€/SMS
Envoyés depuis Suisse, Europe de l'Est, USA, Amériques, Asie/ Océanie, Afrique, Moyen-Orient, Reste du Monde, Satellites	0,50€/SMS
Envoyés depuis Tunisie	1,20€/SMS
Reçus	Gratuit

SMS (vers un mobile) : la taille maximale d'un SMS peut varier en fonction des caractères utilisés :

- 160 caractères maximum par SMS en cas d'utilisation de caractères standards (liste des caractères standards : A B C D E F G H I J K L M N O P Q R S T U V W X Y Z A O Ñ Ü Š ž a b c d e f g h i j k l m n o p q r s t u v w x y z à ö ñ ü à 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 @ £ \$ ¥ % & ' ( ) \* + , . / : ; < = > ? )  
 - 70 caractères maximum par SMS en cas d'utilisation d'au moins un caractère spécial (tous les caractères ne figurant pas dans la liste ci-dessus)

L'envoi et la réception de SMS sont disponibles depuis l'étranger selon le réseau de l'opérateur étranger auquel vous êtes connecté.

### DÉTAIL DES ZONES SFR Voyage - Communiquer depuis l'étranger

**Europe** : Açores, Alands, Andorre, Allemagne, Autriche, Baléares, Belgique, Bulgarie, Canaries, Chypre, Corfou, Crète, Croatie, Cyclades, Danemark, Espagne, Estonie, Finlande, Grèce, Gibraltar, Guernesey, Hongrie, Irlande, Islande, Italie, Ile Jersey, Lettonie, Liechtenstein, Lituanie, Luxembourg, Madère, Ile Man, Ile Féroé, Malte, Norvège, Pays-Bas, Pologne, Portugal, Iles de Rhodes, Roumanie, Royaume-Uni, Saint Marin, Sardaigne, Sicile, Slovaquie, Slovénie, Suède, République Tchèque, Vatican.

**DOM** : Guadeloupe, Guyane française, Martinique, Réunion, St Barthelemy, St Martin, St Pierre et Miquelon, Mayotte, La Désirade, Marie Galante, Iles Saintes.

#### Suisse

**Europe de l'Est** : Albanie, Macédoine, Moldavie, Russie, Ukraine.

**USA** : Etats-Unis (y compris Alaska et Hawaï), Porto Rico, Iles Vierges Américaines.

**Amériques** : Canada, Brésil, Mexique, République Dominicaine, Chili, Pérou.

**Asie/ Océanie** : Australie, Chine, Hong Kong, Inde, Indonésie, Japon, Singapour, Thaïlande, Tasmanie, Tibet.

**Afrique** : Algérie, Maroc, Afrique du Sud, Sénégal, Cameroun, Côte d'Ivoire, Madagascar, Nigéria, Kenya.

**Moyen-Orient** : Israël, Turquie, Qatar, Arabie Saoudite.

#### Tunisie

**Reste du Monde** : Afghanistan, Angola, Anguilla, Antigua et Barbuda, Antilles Néerlandaises, Argentine, Arménie, Aruba, Azerbaïdjan, Bahamas, Bahrein, Bangladesh, Barbade, Belize, Bénin, Bermudes, Bhoutan, Biélorussie, Birmanie, Bissau, Bolivie, Bosnie Herzégovine, Botswana, Brunei, Burkina Faso, Burundi, Cambodge, Cap Vert, Cayman (Iles), Centrafrique, Colombie, Comores, Costa Rica, Corée du Sud, Cuba, Djibouti, Dominique (Ile de la), Egypte, Émirats Arabes Unis, Équateur, Ethiopie, Fidji (Iles), Gabon, Gambie, Géorgie, Ghana, Grenade, Grenadine (Iles), Guam, Guatemala, Guinée Équatoriale, Guinée, Guyana, Groenland, Haïti, Honduras, Iles Vierges Britanniques, Irak, Iran, Jamaïque (Ile de la), Jordanie, Kazakhstan, Kirghizistan, Kosovo, Koweït, Laos, Lesotho, Liban, Libéria, Lybie, Macao, Malaisie, Malawi, Maldives (Iles), Mali, Maurice (Ile), Mauritanie, Mongolie, Monténégro, Mozambique, Namibie, Népal, Nicaragua, Niger, Nouvelle-Calédonie, Nouvelle Zélande, Oman, Ouganda, Ouzbékistan, Pakistan, Palestine, Panama, Papouasie / Nouvelle Guinée, Paraguay, Philippines, Polynésie Française, République Démocratique du Congo, République du Congo, Rwanda, Saint Kitts & Nevis, Saint Vincent, Sainte Lucie, Saïpan, Salvador, Seychelles, Serbie, Srpska (Rép.), Sierra Leone, Soudan, Suriname, Sri Lanka, Swaziland, Syrie, Tadjikistan, Taïwan, Tanzanie, Tchad, Togo, Trinité et Tobago, Turkménistan, Turcs et Caïcos, Uruguay, Vanuatu, Venezuela, Vietnam, Yémen, Zambie, Zimbabwe.

#### Satellites

## TARIFS DES SERVICES PONCTUELS

### LES SERVICES SFR

#### Dépôt de garantie et/ou avance sur facturation

CAS POUR LESQUELS SFR PEUT DEMANDER UN DÉPÔT DE GARANTIE ET/OU UNE AVANCE SUR FACTURATION	MONTANTS DEMANDÉS PAR SFR POUR LES FORFAITS SFR
Rejet de paiement ou retard de paiement	Avance sur facturation de <b>250€</b> /ligne souscrite
Non réception d'un paiement à son échéance	Avance sur facturation de <b>250€</b> /ligne souscrite
Incidents de paiement au titre des contrats d'abonnements que l'abonné a passé avec SFR	Avance sur facturation ou dépôt de garantie de <b>250€</b> /ligne souscrite
Chèque déclaré irrégulier suite au contrôle effectué	Dépôt de garantie de <b>750€</b> /ligne souscrite
Inscription au fichier Préventel	Dépôt de garantie de <b>750€</b> /ligne souscrite
Lorsque l'adresse de facturation est une poste restante ou une boîte postale pour un particulier	Dépôt de garantie de <b>750€</b> /ligne souscrite
Lorsque le nombre total de contrats souscrits par l'abonné est supérieur ou égal à 3 pour un particulier ou supérieur ou égal à 10 pour une entreprise	Dépôt de garantie de <b>250€</b> /ligne souscrite
En l'absence de chèque ou de RIB au nom de l'abonné	Dépôt de garantie de <b>750€</b> /ligne souscrite

#### Facturation des services ponctuels SFR et occasionnels à la demande du client

Demande de changement de n° d'appel	<b>18€</b>
Demande de "désimlockage" dans les 3 mois suivant la souscription du contrat d'abonnement	<b>65€</b>
Remplacement de Carte SIM	<b>5€</b>
Déblocage de Carte SIM	<b>7,50€</b> Gratuit sur sfrfr (hors coût de connexion) et au 06 1000 1963 (coût d'un appel vers un mobile depuis un fixe).
Liste Rouge	<b>Gratuit sur demande</b>
Demande de duplicata de facture	<b>7,50€</b>
Demande de duplicata de Bordereau de Livraison suite à un achat par correspondance	<b>4€</b>
Demande de changement de titulaire. Obligation de souscrire un forfait en cours de commercialisation.	<b>15€</b>
Demande de relevé de compte sur moins d'un an	<b>8€</b>
Demande de relevé de compte sur plus d'un an	<b>30€</b>
Frais d'attribution d'échéancier	<b>5€</b>
Demande de suspension temporaire de ligne	<b>2,30€</b>
Renvoi de chèque rejeté	<b>3€</b>

#### Facturation des actes de gestion

Rejet de prélèvement pour insuffisance de provisions	<b>10,50€</b>
Rejet de chèque pour insuffisance de provisions	<b>22,50€</b>
Rejet de carte bancaire	<b>22€</b>
Frais de remise en service	<b>7,50€</b>

Tarifs des messages		
SMS vers et depuis la France métropolitaine	0,10€/envoi/destinataire	
SMS +	<p align="center"><b>Prix d'envoi d'un SMS et surtaxe suivante :</b></p> <p>Gratuit pour un numéro du type 3XXXX</p>	0,35€ pour un numéro du type 6XXXX
	0,05€ pour un numéro du type 4XXXX	0,50€ pour un numéro du type 7XXXX
	0,10€ ou 0,20€ pour un numéro du type 5XXXX	1€, 1,50€, 2€, 3€ ou 4,50€ pour un numéro du type 8XXXX
Envoyés depuis Europe DOM	0,07€/SMS	
Envoyés depuis Suisse, Europe de l'Est, USA, Amériques, Asie & Océanie, Afrique, Moyen Orient, Reste du Monde, Satellites	0,50€/SMS	
Envoyés depuis Tunisie	1,20€/SMS	
Reçus	Gratuit	

Détail des zones page 12.

### ► Une facturation simple

La 1<sup>re</sup> facture : envoyée environ 15 jours après votre souscription. Elle comprend les frais de mise en service de la ligne, le prix de l'abonnement choisi et des options éventuelles pour le mois à venir.

Les factures suivantes : elles sont établies mensuellement et comprennent le prix de l'abonnement choisi ainsi que les options éventuelles pour le mois à venir et, le cas échéant, le montant des communications passées au delà de vos forfaits ou non comprises dans vos forfaits pour le mois écoulé.

Facture Détaillée (6 ou 10 chiffres) : gratuite, elle vous donne le détail de vos communications passées. Elle vous est adressée sur simple demande auprès de votre Service Client. Pour les clients ayant souscrit la facture sur internet, la facture détaillée (10 chiffres) est automatiquement activée

Facture sur Internet\* : Option gratuite activée par défaut. Votre facture et votre facture détaillée sont consultables sur sfr.fr; Espace Client, Ma Conso, Mes factures (prix d'une connexion internet). Cette facture sur internet remplace votre facture papier. Chaque mois, vous recevez un e-mail ou un Texto dès que votre facture est disponible.

### ► Facturation depuis l'étranger

Pour les clients Forfaits SFR Connecté Partout, un décalage peut survenir dans la facturation des connexions ou des SMS émis à l'étranger. Ceci est lié à l'envoi tardif à SFR par ses opérateurs partenaires du montant des communications visées réalisées sur leurs réseaux.

### ► Les modes de règlement

Par prélèvement automatique : pour en profiter, appelez votre Service Client au 1023 (Service gratuit + prix d'un Appel).

Par prélèvement carte American Express

Par TIP (Titre Interbancaire de Paiement)

Par TIP espèces

Par chèque

Par Carte Bancaire

Tous les modes de paiement sont gratuits.

Pour le règlement par carte Bancaire, pas plus de 3 cartes bancaires différentes acceptées dans un délai de 3 mois pour une même ligne. Un numéro de «e- carte bleue» est considéré comme une carte bancaire à part entière.

En cas d'incident de paiement, le règlement par Carte Bancaire est gratuit et disponible sur sfr.fr (hors coût de connexion) - Rubrique Espace Client, Ma Conso, Mes Factures, Payer mes Factures.

## LES OFFRES WIFI

Pour accéder à Internet en mobilité depuis votre ordinateur portable grâce à un hotspot WiFi, votre ordinateur doit être compatible WiFi.

PRIX HORS PROMOTION	Session 20 min : <b>3€ TTC (valable 24H)</b> Session 60 min : <b>8€ TTC (valable 24H)</b> Session 3H : <b>15€ TTC (valable 48H)</b>
ENGAGEMENT MINIMUM NATURE DE L'OFFRE DESCRIPTION DE L'OFFRE	SANS ENGAGEMENT SESSION DE CONNEXIONS WiFi Session de connexions en mode WiFi valables en France métropolitaine
FACTURATION DES CONNEXIONS	A la seconde
OPTIONS INCLUSES	Aucune
CONDITIONS DE RÉSILIATION	Aucune
RÉSEAUX / TECHNOLOGIES	WiFi (sous réserve de disposer d'un équipement compatible WiFi et d'être dans une zone couverte en WiFi).
SERVICE CLIENT	06 1200 94 34 (du Lundi au Vendredi de 8h à 22h et le Samedi de 9h à 18h, hors jours fériés). Coût d'un appel vers un mobile SFR en France métropolitaine.

### ► Plus de détails sur l'offre WiFi

Abonnés SFR, pour vous connecter depuis les principales gares SNCF et le quartier d'affaires de La Défense en France métropolitaine, vous pouvez opter pour l'offre WiFi sans engagement.

POUR VOUS PROCURER UNE SESSION :

- Depuis les principales gares SNCF et le quartier d'affaires de La Défense, connectez-vous en WiFi sur la page d'accueil,
- Achetez une session WiFi via Carte Bancaire,
- Connectez-vous avec les codes qui vous seront retournés.

4 SESSIONS SONT PROPOSÉES :

- 20 minutes valables 24 heures à 3€ TTC,
- 60 minutes valables 24 heures à 8€ TTC,
- 3 heures valables 48 heures à 15€ TTC.

## PREPAYÉS SFR

CARTE SIM PRÊTE À SURFER (TABLETTE ET CLÉS)	Compatibilité avec tous les équipements 3G/4G Tablettes 3G/4G, SFR Box de Poche, Clés 3G+, Consoles de jeux 3G ou tout autre équipement compatible 3G/4G Sans engagement Format de la carte double découpe (Macro et Micro) • Prévoir une carte SIM Nano pour les devices suivants : iPad Air, Ipad Mini Retina • Débit Maximum : Jusqu'à 42,2 Mb/s dans le cadre des usages raisonnables • Prix de la carte SIM : 9,99€ <b>Crédit</b> : 200 Mo de crédit internet de bienvenue/bloqué et rechargeable <b>Validité</b> : 15 jours à partir de l'activation Crédit non reportable <b>Condition de résiliation</b> : Aucune <b>Réseaux et technologies</b> : GPRS/3G (sous réserve de disposer d'un équipement compatible). Bloqué et rechargeable Compatible avec les recharges Connecté Partout Starter et Power
RECHARGES DE LA GAMME CONNECTÉ PARTOUT	3 recharges de crédit internet compatibles avec l'offre SFR Prépayée Connecté Partout (Prêt à Surfer et Pack Libre-Service SFR Box de Poche) <b>200 Mo</b> – Validité 1 jour – 3€ <b>1 Go</b> - Validité 7 jours – 10€ <b>4 Go</b> – Validité 30 jours – 35€
PACK VENDU EN LIBRE SERVICE SFR BOX DE POCHÉ + 1 GO	<b>49,99€</b> 1 Go de crédit internet inclus + SFR Box de Poche 21,6 Mbp/s ou 42,2 Mbp/s (bloqué et rechargeable) Valable 30 jours dès l'activation <b>Réseaux</b> : Jusqu'à 21,6 mbp/s ou 42,2 mbp/s dans le cadre des usages raisonnables (sous réserve de disposer d'un appareil compatible) Bloqué et rechargeable même sans crédit Compatible avec les recharges SFR Connecté Partout Prépayées
PIÈCES JUSTIFICATIVES À FOURNIR POUR TOUTE OUVERTURE D'UNE LIGNE PRÉPAYÉE SFR CONNECTÉ PARTOUT  Connectez-vous sur <b>www.sfr.fr/identification</b> pour remplir le formulaire (Attention : A défaut, SFR se réserve le droit de suspendre votre ligne internet en mobilité sous 15 jours.)	

### GÉRER VOTRE COMPTE

**Vous pouvez gérer votre compte à tout moment :**

- Connectez-vous sur <http://moncompte.sfr.fr> à partir du réseau 3G/4G de SFR.

**Pour tout renseignement, appelez le service :**

- Composez le **1023** (Service gratuit + prix d'un Appel). Vous pouvez nous joindre de 8h à 22h du lundi au samedi.
- Par téléphone au **0811 900 952** (prix d'un appel local depuis un poste fixe et 0,60€/minute depuis un mobile)

### RECHARGER VOTRE COMPTE

- Connectez-vous sur <http://moncompte.sfr.fr> à partir du réseau 3G/4G de SFR (même sans crédit).
- Connectez-vous [www.sfr.fr](http://www.sfr.fr) rubrique Espace Client et identifiez-vous (uniquement avec du crédit).
- Par téléphone au **0811 900 952** (prix d'un appel local depuis un poste fixe et 0,60€/minute depuis un mobile)
- En point de vente : Rendez-vous dans votre distributeur SFR habituel

# CONDITIONS GÉNÉRALES D'ABONNEMENT DES FORFAITS SFR CONNECTÉ PARTOUT STARTER ET POWER

## FORFAITS SFR INFORMATIONS ESSENTIELLES

### Bienvenue chez SFR

#### QUELQUES INFORMATIONS "ESSENTIELLES" À PROPOS DU CONTRAT

Vous vous apprêtez à choisir SFR comme opérateur de fournisseur d'Accès à Internet en mobilité et nous vous remercions de votre confiance. Afin de faciliter la lecture de votre contrat, vous trouverez ci-dessous un récapitulatif des points essentiels pour vous engager auprès de SFR en toute sérénité. Ce document ne se substitue pas aux Conditions Générales d'Abonnement que nous vous invitons à lire attentivement et à conserver.

#### LES SERVICES PROPOSÉS PAR L'OPÉRATEUR SFR

Vous accédez au réseau de SFR pour utiliser une offre d'Accès à Internet en mobilité Professionnels Grand Public proposée par SFR sur le réseau qu'elle exploite.

#### CONDITIONS DE SOUSCRIPTION D'UN CONTRAT

Le particulier fournit une copie de sa carte d'identité valide, un chèque annulé et, pour les paiements par prélèvement, un relevé d'identité bancaire à son nom. En cas de divergence entre ces pièces, un justificatif de domicile pourra être demandé. Les entreprises ou les commerçants sont soumis à la remise de documents spécifiques (cf art. 2).

- Dans certains cas (cf art. 4.1), le versement d'un dépôt de garantie peut vous être demandé. Son montant est indiqué dans la brochure répertoriant les tarifs des offres d'Accès à Internet en mobilité.

Il vous appartient de vérifier que la demande d'abonnement, sur laquelle vous apposez votre signature, est conforme à votre choix (données personnelles, options éventuelles et durée d'engagement éventuelle) et que la brochure répertoriant les tarifs, les Conditions Générales d'Abonnement et, le cas échéant, les Conditions Particulières d'Abonnement relatifs aux offres d'Accès à Internet en mobilité, vous a bien été remise.

- En cas de souscription par Internet, les justificatifs sont renseignés en ligne et seuls les documents spécifiques (commerçants, étudiants, ...) sont à adresser par courrier.

#### LA DURÉE D'ENGAGEMENT

Le point de départ de votre contrat est le jour de la mise en service de votre ligne. Le contrat est établi pour une période indéterminée assortie, le cas échéant, d'une durée minimale initiale d'abonnement de 12 ou 24 mois, qui peut toutefois varier en fonction des offres spécifiques choisies.

- Vous pouvez mettre fin à votre contrat, si vous avez choisi une offre sans engagement ou si vous êtes au terme de votre période minimale d'abonnement, en appelant le Service Client SFR, moyennant un préavis de dix (10) jours (cf art. 11.1). Si vous avez opté pour une période minimale de 12 mois et que vous résiliez votre contrat avant la fin de cette période, vous restez redevable des mois d'abonnement restant à courir jusqu'à la fin de cette période.

- Si votre éventuelle période minimale d'engagement est de 24 mois et si la résiliation de votre contrat intervient avant le 12ème mois, vous restez redevable des mois d'abonnement restant à courir jusqu'à la fin du 12ème mois auxquels s'ajoute le quart des sommes dues à compter du 13ème mois jusqu'à l'échéance contractuelle.

- Si votre éventuelle période minimale d'engagement est de 24 mois et si la résiliation de votre contrat intervient après le 12ème mois, vous restez redevable d'un quart des sommes restant dues jusqu'à l'échéance contractuelle.

- En cas de résiliation avec un motif légitime (cf article 11.2.2) comme le surendettement, vous êtes exonérée du paiement des mois restants, et ce quelle que soit la période minimale d'engagement initialement souscrite.

- En cas de non-couverture de votre domicile ou bureau, vous avez la possibilité de mettre fin à votre contrat sous 7 jours à compter de la souscription de l'abonnement.

- SFR peut suspendre ou limiter l'accès aux services en cas de non-respect par l'Abonné de ses obligations (cf art. 10).

## INFORMATION SUR LES TARIFS

- Une brochure répertoriant les tarifs des offres d'Accès à Internet en mobilité vous a été remise par votre distributeur SFR afin de pouvoir choisir votre formule d'abonnement et les services proposés. Ces informations sont également disponibles sur le site web [www.sfr.fr](http://www.sfr.fr).

- En cas de changement tarifaire, vous serez averti un mois avant la prise d'effet par un message joint à votre facture.

- Si vous refusez l'augmentation des Tarifs appliquée sur le Service Principal, vous pourrez, durant les quatre (4) mois qui suivent l'entrée en vigueur des nouveaux tarifs, résilier votre abonnement (cf article 11.2.4).

#### FACTURE

- Vous recevez chaque mois une facture pour la période d'abonnement à venir et la période de consommation écoulée.

- Tous les moyens de paiement sont gratuits.

- En cas de retard ou d'incident de paiement, et après l'envoi d'une lettre de relance restée sans effet, vos services peuvent être suspendus par SFR (cf art. 10.1). Vos services seront rétablis dès régularisation de votre situation.

- Chaque mois, votre facture et votre facture détaillée sont mises gratuitement à votre disposition, dans votre Espace Client, sur le site internet SFR, grâce à l'option Facture sur internet afin que vous puissiez les consulter.

- Si vous avez choisi de recevoir votre facture sur support papier, vous pourrez demander que vous soit communiquée, sous format papier, toute facture détaillée comportant des communications effectuées au cours de l'un des douze derniers mois.

A tout moment, il vous sera possible de choisir à nouveau la facture sur internet.

#### SERVICE CLIENT

- Avant la souscription d'un abonnement, vous pouvez nous contacter par téléphone au 1023 (Service gratuit + prix d'un Appel) du lundi au samedi de 8h à 22h ou vous connecter sur notre site [www.sfr.fr](http://www.sfr.fr).

- Une fois Abonné, le Service Client est facilement accessible par le média de votre choix dont vous trouverez les coordonnées en dernière page de ce document. C'est l'assurance pour vous de bénéficier d'engagements de qualité de service. Vous pouvez les consulter auprès du Service Client ou sur notre site Web [sfr.fr](http://sfr.fr). 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. La mise hors service de votre ligne n'entraîne pas l'arrêt de sa facturation.

- Afin de pouvoir utiliser votre forfait, SFR vous propose de renouveler votre Equipement (Clé Internet 3G+, Clé Internet à Partager, SFR Box de Poche ou Tablette ou tout autre matériel permettant d'accéder à Internet en mobilité) sous réserve du respect des conditions attachées à chacune des offres de renouvellement. Les informations relatives à ces offres sont disponibles auprès de votre Service Client.

- Votre nouvelle carte SIM vous parviendra dans un délai de 3 jours ouvrés. Pour effectuer cette démarche en toute sérénité, SFR vous rembourse, en cas de vol déclaré, jusqu'à un mois maximum d'abonnement (correspondant à la durée de la suspension de votre ligne), dans la limite d'une fois par an. Des produits d'assurance existent et n'hésitez pas à demander conseil à votre distributeur ou auprès de votre Service Client.

#### 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. 15).

## CONDITIONS GÉNÉRALES D'ABONNEMENT GSM/GPRS/3G/4G DES OFFRES D'ACCÈS À INTERNET EN MOBILITÉ

### AVRIL 2015

#### ARTICLE 1 - OBJET

Les présentes conditions générales définissent les conditions d'abonnement à l'offre d'Accès à Internet en mobilité proposée par SFR sur le réseau qu'elle exploite au titre de l'autorisation consentie le 25 mars 1991, telle que modifiée par ses avenants successifs.

#### 1.1 LE SERVICE SOUSCRIT PAR L'ABONNÉ (CI-APRÈS « L'ABONNÉ ») À TITRE PRINCIPAL LUI PERMET :

- d'accéder, dans la zone de couverture du réseau exploité par SFR, au réseau Internet via les équipements compatibles permettant d'accéder au réseau 3G+, DC et 4G en y intégrant une carte SIM (tels que Tablette, Clé Internet 3G+, Clé Internet à Partager, SFR Box de Poche) et dont le détail et les instructions d'utilisation figurent sur le site internet [www.sfr.fr](http://www.sfr.fr) (ci-après les « Equipements »)

- dans le cas d'une utilisation des Equipements (hors Equipements incompatibles tels que les iPad), la même carte SIM accessoirement insérée dans un téléphone mobile SFR ou dans une Tablette 4G SFR pourra permettre à l'Abonné d'émettre et de recevoir des messages écrits (SMS) en France Métropolitaine au tarif indiqué dans la brochure répertoriant les tarifs des offres d'Accès à Internet en mobilité établie par SFR à l'intention des abonnés. En revanche, elle ne permettra pas à l'Abonné d'émettre et de recevoir des appels téléphoniques et de disposer d'un répertoire vocal (service de messagerie vocale qui permet aux correspondants de l'Abonné de déposer un message vocal lorsque ce dernier n'est pas en mesure de prendre leur appel).

**1.1.1** Selon l'offre disponible et souscrite (ci-après « les Offres ») l'Abonné bénéficie soit :

- D'un crédit mensuel de connexion bloqué (« Crédit de connexion ») avec le forfait SFR Connecté Partout 1 Go. Une fois ce crédit de connexion mensuel consommé et sauf indication contraire expresse, l'Abonné ne peut plus utiliser les Services, jusqu'à ce qu'il soit crédité le mois suivant. Toutefois, dans cette hypothèse, l'Abonné peut compléter son Crédit de connexion en effectuant un rechargement dans les conditions prévues à l'article 1.1.2 ci-après. Dans la limite de 4 recharges par mois. Rechargement(s) valable(s) jusqu'à la prochaine date de facturation du client les ayant activés.

- D'un crédit mensuel de connexion avec un débit maximum de connexion d'échanges de données par mois réduit au delà des 5 Go pour les forfaits 5 Go, des 10 Go pour les forfaits 10 Go et 15 Go pour les forfaits 15 Go jusqu'à la prochaine date de facturation. Selon l'équipement utilisé, les Offres peuvent également donner accès aux services suivants :

- SFR WiFi illimité (non disponible avec une SFR Box de Poche).

- TV en direct (sur demande et sous réserve de téléchargement préalable de l'application SFR TV depuis une Tablette 3G ou 4G compatible) en WiFi via les hotspots SFR WiFi en France métropolitaine, certains des points d'accès étant consultés des box, de SFR ayant permis cet accès et selon la couverture disponible et/ou en 3G/4G sous couverture 3G/4G de SFR. L'utilisation du service TV en 3G/4G est décomptée du Crédit de connexion.

#### 1.1.2 Rechargement

Le forfait souscrit, une fois épuisé, peut être débloqué/rechargé avec les recharges dont le détail et les conditions figurent dans la brochure répertoriant les tarifs des offres d'Accès à Internet en mobilité.

1.2 A ce service souscrit à titre principal peuvent s'ajouter des services complémentaires qui sont automatiquement accessibles à l'Abonné et des services optionnels qui nécessitent la souscription d'options spécifiques. Ces services sont détaillés dans la brochure répertoriant les tarifs des offres d'Accès à Internet en mobilité.

1.3 Le service souscrit à titre principal (ci-après dénommé "le Service Principal"), les services complémentaires et optionnels, les services de contenus ainsi que les tarifs qui s'y rattachent sont décrits dans la documentation établie et mise à jour par SFR répertoriant les tarifs des offres d'Accès à Internet en mobilité ci-après dénommée « Les Tarifs des Offres Internet en mobilité » L'ensemble des

services proposés par SFR à l'Abonné sont dénommés ci-après "les Services". Les documents contractuels liant SFR à l'Abonné à la date de la souscription sont les suivants : les présentes conditions générales, la demande d'abonnement (ou le bulletin de souscription) (ci-après « Demande d'abonnement ») sur laquelle figure le Service Principal souscrit par l'Abonné, les services complémentaires et/ou optionnels, les éventuelles conditions particulières rattachées à des offres ou options spécifiques ainsi que les tarifs des Offres d'Accès à Internet en mobilité. Ces documents seront remis ou accessibles à l'Abonné en version papier lors de sa souscription.

#### ARTICLE 2 - MODALITÉS D'ACCÈS AUX SERVICES

##### 2.1 MODALITÉS DE SOUSCRIPTION DE L'ABONNEMENT

Sauf indication contraire, les offres commerciales SFR peuvent être souscrites soit par une personne morale (société, collectivité ou commerçant) soit par une personne physique majeure.

Dans ce cadre, l'Abonné procède à l'achat soit d'un pack SFR qui se compose d'un équipement utilisable exclusivement sur le réseau SFR et d'une carte SIM, soit d'un kit SFR contenant une carte SIM seule.

La souscription de l'abonnement s'effectue, selon l'offre commerciale choisie, soit auprès des distributeurs de SFR, soit via le Web sur le site [www.sfr.fr](http://www.sfr.fr), soit par téléphone au numéro indiqué dans le Pack SFR, soit auprès des partenaires SFR, moyennant la remise au distributeur ou la transmission à SFR des documents suivants :

- pour un particulier : une copie de sa pièce d'identité valide et un chèque annulé à son nom (ou présentation d'une carte bancaire à son nom et en cours de validité en cas de souscription auprès d'un distributeur de SFR) et, en cas de demande de prélèvement automatique, un relevé d'identité bancaire à son nom, correspondant au compte bancaire indiqué sur l'autorisation de prélèvement.

En cas de non concordance entre l'adresse figurant sur le chèque annulé, sur le relevé d'identité bancaire, sur la pièce d'identité et/ou celle figurant sur la Demande d'abonnement, il pourra être demandé un justificatif de domicile de moins de trois mois,

- pour une société ou un commerçant : un extrait K Bis datant de moins de trois mois, un chèque annulé à son nom, une copie de la pièce d'identité du souscripteur et, le cas échéant, le mandat l'habilitant à contracter au nom de la société, et en cas de demande de prélèvement automatique, un relevé d'identité bancaire,

- pour une collectivité : un chèque annulé bancaire ou postal à son nom, une copie de la pièce d'identité du souscripteur et une pièce officielle attestant de sa qualité pour agir.

En cas de souscription par Internet, les justificatifs sont renseignés en ligne et seuls les documents spécifiques (commerçants, étudiants, ...) sont à adresser par courrier.

##### 2.2 SOUSCRIPTION À DISTANCE ET/OU L'ABONNEMENT OU DES OPTIONS

Lorsque la souscription du Service Principal ou de l'un des services optionnels ou complémentaires est effectuée à distance par l'abonné, celui-ci dispose d'un délai de rétractation de 14 jours à compter de la date de conclusion du contrat. Si le Service souscrit est associé à un bien, le délai court alors à compter de la remise du bien à l'abonné. L'abonné, qui souhaiterait bénéficier du Service avant l'expiration du délai de 14 jours, doit en faire la demande expresse à SFR et s'engage, s'il décidait finalement de se rétracter, à acquitter le montant correspondant au service fourni jusqu'à la communication de sa décision de rétractation.

Pour se rétracter, l'abonné doit, avant l'expiration du délai de 14 jours, adresser à SFR le formulaire de rétractation mis à sa disposition (ou tout autre courrier exprimant sa volonté de se rétracter) ou saisir sa demande de rétractation sur l'outil en ligne disponible sur [sfr.fr](http://sfr.fr). Dans ce cas, et si l'abonné n'avait pas choisi de bénéficier du Service avant l'expiration du délai de rétractation, SFR sera tenu de lui rembourser l'intégralité des sommes éventuellement versées au plus tard dans les 14 jours à compter de la réception de la demande de rétractation. La charge de la preuve du respect des délais par l'abonné lui incombe.

##### 2.3 OUVERTURE DE L'ACCÈS AUX SERVICES

2.3.1 SFR ouvre l'accès au Service Principal au plus tard dans les 2 (deux) jours ouvrés à compter de la date de réception par SFR du Dossier d'Abonnement complet, constitué de la Demande d'abonnement signée et dûment complétée, de toutes les pièces requises visées ci-dessus et le cas échéant, du dépôt de garantie visé à l'article 4, ainsi que de l'accord express du client si la souscription est faite à distance.

2.3.2 En cas de souscription dans certains points de vente, SFR ouvre cet accès



à l'Abonné dès la demande d'ouverture de la ligne sauf pour les connexions à l'international et les numéros spéciaux définis dans « Les Tarifs des Offres Internet en mobilité ».

**2.3.3** En cas de souscription par internet ou par téléphone, SFR ouvre l'accès au Service principal le jour de la demande d'activation effectuée par l'abonné :

- soit directement sur le site internet de SFR,
- soit lors de son parcours de souscription,
- soit par téléphone, auquel cas cette demande d'activation lui sera confirmée par e-mail.

**2.3.4** Lorsque l'Abonné souscrit des services en option, SFR ouvre l'accès aux dits services optionnels selon les modalités applicables au service optionnel choisi. En cas de vente à distance, SFR ouvre l'accès aux dits services optionnels après accord express du client.

#### 2.4 "JJ"

Le "JJ" désigne le quantième du mois correspondant au jour d'ouverture de l'accès aux Services de SFR. En cas d'ouverture multiple de lignes (voix et/ou data) à des dates différentes pour un même Abonné, le JJ est commun à toutes ces lignes et correspond au jour d'ouverture de l'accès au réseau SFR de la première ligne.

#### 2.5 NUMÉRO D'APPEL

A la souscription du contrat, SFR attribue un numéro d'appel. Si, dans certains cas exceptionnels liés à des erreurs matérielles dans l'attribution de numéro, SFR est contraint de modifier le numéro d'appel de l'Abonné, SFR en informe l'Abonné par lettre simple au plus tard un (1) mois avant la mise en œuvre de la modification. L'Abonné peut alors, dans les quatre mois qui suivent cette information, résilier son contrat d'abonnement sans préavis et sans paiement des redevances restant à couvrir jusqu'à l'expiration de son éventuelle période minimale d'abonnement. Cette faculté de résiliation n'est pas ouverte lorsque le changement de numérotation résulte d'une décision des autorités réglementaires.

#### ARTICLE 3 - CARTE SIM

**3.1** Dans le cas de l'utilisation des Equipements, SFR remet à l'Abonné une carte SIM, à laquelle est associé le numéro d'appel 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'Abonné de bénéficier d'améliorations techniques ou en cas de défaillance constatée de la carte, soit à la demande de l'Abonné. SFR pourra également mettre à jour certaines données de la carte SIM afin de permettre à l'Abonné de bénéficier d'améliorations techniques. L'Abonné 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'Abonné 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'Abonné, 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'Abonné.

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'Abonné, après vérification de ses coordonnées.

La composition erronée successive de dix codes de déblocages (code PUK) entraîne la neutralisation de la Carte SIM.

**3.2** En cas de perte ou de vol de sa carte SIM, l'Abonné en informe immédiatement SFR par téléphone et sa ligne est 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. Le contrat reste en vigueur et les redevances d'abonnement sont facturées pendant

la période durant laquelle la ligne est suspendue.

SFR ne saurait être tenue responsable des conséquences d'une déclaration de vol ou de perte, faite par téléphone, télécopie, télérgramme, ou tout autre moyen similaire, qui n'émanerait pas de l'Abonné.

La ligne est remise en service sur simple demande de l'Abonné, après vérification de ses coordonnées.

**3.3** En cas d'utilisation d'un Equipement et/ou de la carte SIM déclaré(e) volé(e), SFR se réserve le droit de procéder au blocage de ladite carte SIM et de l'Equipement.

**3.4** Afin de protéger l'Abonné contre le vol, SFR peut doter l'Equipement d'une protection interdisant son usage sur un autre réseau que celui de SFR. Toutefois, l'Abonné peut, sous réserve de ne pas être en situation d'impayé, demander à tout moment à SFR la désactivation de cette interdiction. Cette désactivation est facturée au montant prévu dans la brochure les Tarifs des Offres Internet en mobilité lorsque la demande est formulée dans les trois (3) mois suivant la souscription de l'abonnement. Elle est gratuite à compter du 4ème mois d'abonnement.

#### ARTICLE 4 - DEPOT DE GARANTIE/AVANCE

**4.1** SFR peut demander à l'Abonné, lors de la souscription du contrat et jusqu'à ce qu'il soit validé par SFR, un dépôt de garantie ou une avance surfacturation dans les cas suivants :

Dépôt de garantie :

- chèque déclaré irrégulier ou carte bancaire déclarée irrégulière suite au contrôle effectué,
- en l'absence de chèque ou de relevé d'identité bancaire à son nom,
- en cas de signalement positif en cas de consultation ou d'inscription au fichier Préventif visé à l'article 13
- en cas de paiement par prélèvement (par RIB) suite au contrôle effectué via notre prestataire la société Viamobis,
- en cas de production d'un certificat d'hébergement comme justificatif de domicile,
- en cas de fourniture à titre de justificatif d'identité d'un passeport étranger (hors Union européenne, Suisse, USA, Canada) sans carte de résident ou accompagné d'un titre de séjour d'une durée de validité inférieure à la durée de l'engagement souscrit,
- si le client apparaît comme ayant été titulaire d'un contrat résilié par SFR en cas d'interrogation de la base client.

Avance sur facturation :

- incidents de paiement au titre des contrats d'abonnement que l'Abonné a passés avec SFR,
- lorsque le nombre total de contrats d'abonnement souscrits par l'Abonné avec SFR est supérieur ou égal à deux pour un particulier ou pour une société,
- non souscription préalable d'autre contrat d'abonnement auprès de SFR ou si l'Abonné a une ou plusieurs lignes d'une ancienneté inférieure à 3 mois,
- en cas de paiement autre que par prélèvement.
- 4.2** SFR peut demander à l'Abonné, en cours d'exécution du contrat, un dépôt de garantie ou une avance sur facturation, en cas de survenance des événements suivants après la souscription du contrat:

Dépôt de garantie :

- en cas de signalement positif en cas de consultation ou d'inscription au fichier Préventif visé à l'article 13,
- si le client apparaît comme ayant été titulaire d'un contrat d'un contrat résilié par SFR en cas d'interrogation de la base client,
- en cas de chèque déclaré irrégulier ou carte bancaire déclarée irrégulière suite au contrôle effectué,
- en cas de production d'un certificat d'hébergement comme justificatif de domicile,
- en cas de fourniture à titre de justificatif d'identité d'un passeport étranger (hors Union européenne, Suisse, USA, Canada) sans carte de résident ou accompagné d'un titre de séjour d'une durée de validité inférieure à la durée de l'engagement souscrit.

Avance sur facturation :

- lorsque le nombre total de contrats d'abonnement voix et/ou data souscrits par l'Abonné est supérieur ou égal à deux (2) pour un particulier ou pour une société,
- incidents de paiement au titre des contrats d'abonnement que l'Abonné a passés avec SFR,
- lorsque le montant des communications/connexions de l'Abonné excède quarante-cinq (45) euros TTC sur 24 heures consécutives, ce montant pouvant être réduit à vingt (20) euros TTC pour les clients ayant souscrit leur ligne depuis

moins de neuf (9) mois,

- lorsque le montant de l'encours hors et/ou au-delà du forfait ou depuis la dernière facture excède soixante-quinze (75) euros TTC, ce montant pouvant être réduit à trente (30) euros TTC pour les clients ayant souscrit leur ligne depuis moins de neuf (9) mois.

**4.3** Les montants du dépôt de garantie et de l'avance sur facturation applicables sont ceux figurant dans la brochure des Tarifs des Offres Internet en mobilité en vigueur à la date de souscription. Il ne peut être demandé cumulativement un dépôt de garantie et une avance sur facturation excepté dans le cas où le montant de l'encours hors-forfait ou depuis la dernière facture excède le montant du dépôt de garantie perçu au titre de l'abonnement.

#### 4.4 LE DÉPÔT DE GARANTIE ET L'AVANCE NE SONT PAS

#### PRODUCTIFS D'INTÉRÊTS

Le dépôt de garantie ne peut se compenser avec des sommes dont l'Abonné serait débiteur, sauf à l'expiration du contrat.

Dans cette hypothèse, à la demande de l'Abonné (effectuée auprès du Service Client par courrier ou par téléphone au moment de l'expiration du contrat ou à réception de la facture de clôture), une compensation pourra en effet être opérée entre d'une part le montant de la facture de clôture et d'autre part le montant du dépôt de garantie, dès lors que les sommes dues ne sont pas contestées par l'Abonné. A l'issue de cette compensation, si l'Abonné reste débiteur, il sera tenu de régler le solde à SFR dans les délais prévus.

Si, en revanche, le montant du dépôt de garantie était supérieur au montant de la facture de clôture, SFR procédera alors au remboursement du solde (par chèque ou par virement) dans un délai de 10 jours suivant la date de la facture de clôture. Lorsqu'un Abonné ne demande pas la compensation à l'expiration du contrat, le dépôt de garantie lui est restitué (par chèque ou par virement) dans un délai maximum de 10 jours à compter du jour où l'Abonné a éteint l'intégralité de sa dette envers SFR.

L'avance sur facturation est portée au crédit de l'Abonné trente jours après son versement. Elle vient en déduction des sommes dues et à venir par l'Abonné jusqu'à épuisement.

#### ARTICLE 5 - PRISE D'EFFET DU CONTRAT

Le contrat prend effet à la date de première mise en service de la ligne pour le Service Principal.

Les factures visées à l'article 7 sont dues :

- pour le service Principal, à la date de première mise en service de la ligne,
- pour les Services Complémentaires et/ou Optionnels à la date d'ouverture technique ou d'utilisation de ceux-ci, sauf indication contraire.

Le contrat est conclu sous les conditions résolutoires suivantes :

- réception par SFR du Dossier d'Abonnement complet (hors souscription sur sfr.fr),
- réception du dépôt de garantie ou de l'avance sur consommation, s'il est demandé par SFR.

A défaut de réception du Dossier d'Abonnement et/ou du dépôt de garantie et/ou de l'avance sur facturation dans les conditions prévues aux articles 2 et 4, le contrat peut être considéré par SFR comme résolu de plein droit. La résolution est alors notifiée par SFR à l'Abonné par tout moyen.

#### ARTICLE 6 - DUREE DU CONTRAT

Le contrat est conclu pour une durée indéterminée assortie, le cas échéant, d'une période minimale de douze (12) mois ou de vingt-quatre (24) mois.

La période minimale peut toutefois varier dans le cadre d'offres spécifiques, elle est alors fixée par les conditions particulières attachées aux dites offres.

L'Abonné a la faculté de résilier le contrat dans les cas et selon les formes prévues à l'article 11.

En cas de souscription d'offre impliquant une période minimale d'abonnement en cours d'exécution du contrat, cette nouvelle période minimale prend effet au JJ suivant la date de la souscription de l'offre, et se substitue, le cas échéant, à celle qui était en cours, sauf dans le cas où la nouvelle période d'engagement est d'une durée inférieure à celle qui était en cours.

#### ARTICLE 7 - TARIFS DES SERVICES/ MODALITES DE REGLEMENT

##### 7.1 TARIFS

**7.1.1** 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 Abonnés les Tarifs des Offres Internet en mobilité.

**7.1.2** SFR est libre de faire évoluer les Tarifs du Service Principal. Dans ce cas, l'Abonné en est informé par tout moyen un (1) mois avant l'entrée en vigueur des nouveaux Tarifs.

Si l'Abonné refuse l'augmentation des Tarifs appliquée sur le Service Principal, il peut durant les quatre (4) mois qui suivent l'entrée en vigueur des nouveaux tarifs, résilier son abonnement et ce, même avant l'expiration de l'éventuelle période minimale d'abonnement comme il est indiqué à l'article 11.2.4.

**7.1.3** Les Tarifs des Services Complémentaires et/ou Optionnels sont susceptibles d'évolution en cours d'exécution de contrat. L'Abonné est informé de ces nouveaux Tarifs, par tout moyen, un (1) mois avant leur entrée en vigueur. Si l'Abonné refuse l'augmentation des Tarifs appliquée sur un service optionnel, il peut, durant les quatre (4) mois qui suivent l'entrée en vigueur des nouveaux Tarifs, résilier ledit service.

#### 7.2 FACTURATION/MODALITÉS DE RÈGLEMENTS

Les factures, établies par périodicité mensuelle, sont payables dans un délai de huit jours à compter de la date de facture.

Le paiement s'effectue, au choix de l'abonné, par prélèvement automatique, par chèque ou par virement ou par tout autre mode de paiement que lui propose SFR.

Les abonnés en prélèvement bancaire seront informés par SMS 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 pourra être modifié au profit de tout autre moyen de paiement (chèque, Titre Interbancaire de Paiement (TIP), virement, Carte de paiement, ...) ; ce qui pourrait impliquer un retour à la facture papier pour l'abonné. Dans cette hypothèse, l'abonné en sera préalablement informé par tout moyen.

#### 7.3 NON RÈGLEMENT

**7.3.1** Les sommes restant dues à SFR par l'Abonné, après relance restée sans effet, sont majorées d'intérêts de retard calculés à compter de la date de réception du Principal portant mise en demeure de payer sur la base du taux d'intérêt légal.

Dans l'attente de l'issue d'une contestation relative aux sommes facturées à l'Abonné, celles-ci restent exigibles par SFR.

**7.3.2** Dans le cas où un titre de paiement émis au profit de SFR ne serait pas honoré, les frais divers liés à l'impayé sont facturés à l'Abonné (frais de rejet de chèque impayé ou de prélèvement automatiquement, ...) dans le respect des dispositions de l'article 32 de la loi du 9 juillet 1991.

**7.3.3** En cas de non-paiement par l'Abonné des sommes dues, SFR se réserve le droit de restreindre la ligne de l'Abonné et le cas échéant, en l'absence de contestation sérieuse dûment motivée, les autres lignes dont celui-ci pourrait être titulaire, à la réception d'appels dans les conditions décrites au paragraphe 10.1, sans préjudice de son droit à suspendre les Services selon les modalités précisées ci-dessous. Dans le cas où les Parties conviendraient par téléphone d'une nouvelle échéance pour le règlement des factures impayées, cette nouvelle échéance sera confirmée à l'Abonné par SMS et se substituera à toute autre échéance fixée antérieurement.

SFR se réserve également le droit de suspendre les Services souscrits par l'Abonné dans les conditions décrites à l'article 10 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 contrat d'abonnement dans les conditions visées à l'article 11. La suspension des Services entraîne l'exigibilité immédiate de toutes les sommes facturées à l'Abonné. Seul le règlement intégral des sommes dues permet la remise en service de la ligne.

SFR se réserve également le droit de suspendre les Services souscrits par l'Abonné dans les conditions décrites à l'article 10 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 contrat d'abonnement dans les conditions visées à l'article 11. La suspension des Services entraîne l'exigibilité immédiate de toutes les sommes facturées à l'Abonné. Seul le règlement intégral des sommes dues permet la remise en service de la ligne.

#### 7.4 PRESCRIPTION

Une réclamation relative à une facture (et visant à obtenir une restitution du prix des prestations facturées par SFR) n'est pas recevable si elle est présentée au-delà d'un an à compter du jour de son paiement.

La prescription est acquise au profit de l'Abonné pour les sommes dues en paiement des prestations de télécommunications de SFR lorsque SFR ne les a pas réclamées dans un délai d'un (1) an courrant à compter de la date de leur exigibilité.

#### ARTICLE 8 - OBLIGATIONS DE SFR

**8.1** SFR s'engage à satisfaire toute demande d'abonnement à une offre d'Accès à Internet en mobilité dans la limite de la capacité des systèmes de

radiotéléphonie publique qu'elle exploite et des contraintes de qualité de ses services.

**8.2** 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 pour lequel l'abonnement est souscrit dans la zone de couverture de ce service.

La responsabilité de SFR ne pourra être engagée :

- en cas de mauvaise utilisation par l'Abonné des Services,
- en cas de mauvais paramétrage des Equipements ou de l'éventuel logiciel d'installation,
- en cas d'utilisation non conforme à son usage de la carte SIM,
- en cas de non-respect par l'Abonné de ses obligations visées à l'article 9 des présentes conditions,
- 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 totale ou partielle et/ou d'interruption de tout ou partie des services proposés sur les réseaux de radiotéléphonie publique numérique fournis et exploités par des Opérateurs Tiers,
- en cas de mauvaise installation et/ou de mauvaise configuration et/ou de dysfonctionnement de l'Equipement et/ou de la carte réseau W Lan (IEEE802.11b),
- 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.

### 8.3. QUALITE DE SERVICE

#### 8.3.1 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 Abonnés, 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 d'émettre ou de recevoir une communication dans les conditions suivantes : l'Abonné se situe dans une zone habituellement couverte (l'indice de réception du réseau SFR s'affichant sur son Equipement), il dispose d'un Equipement 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 Abonné 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'Equipement, alors même que l'Abonné se situe dans une zone couverte, et qu'il dispose d'un Equipement compatible, allumé et en parfait état de fonctionnement.

Cette non-disponibilité du réseau, qui fait suite à un dysfonctionnement des éléments composant le réseau SFR, entraîne pour l'Abonné l'impossibilité matérielle de se connecter à Internet en mobilité.

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'Abonné, compte-tenu de sa localisation géographique et des moments (date heure) auxquels il a souhaité avoir accès au réseau SFR a effectivement dû supporter cette indisponibilité, une des compensations suivantes pourra lui être attribuée si sa demande de compensation 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 : remboursement d'un mois d'abonnement.

Il est entendu que les compensations 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 Abonnés 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.

#### 8.3.2 - COMPENSATION

Tout Abonné, ayant été affecté par une indisponibilité du réseau SFR, pourra présenter à SFR une demande afin d'obtenir une compensation en contrepartie de la non atteinte du niveau de qualité annoncé.

Cette demande devra être formulée par écrit et indiquer précisément : les dates, heures et localisation en précisant le code postal (code postal à 5 chiffres), ainsi que la durée pendant laquelle l'Abonné n'a pu avoir accès au réseau SFR. Cette demande devra être adressée à SFR dans le mois suivant la constatation.

Ces demandes de compensation ne sont toutefois pas recevables dans les cas suivants :

- en cas de mauvaise utilisation par l'Abonné et/ou ses correspondants des Services,
  - en cas de mauvais paramétrage de l'Equipement et/ou de ses accessoires,
  - en cas d'utilisation non conforme à son usage de la carte SIM,
  - en cas de non-respect par l'Abonné de ses obligations visées à l'article 9 des présentes conditions,
  - 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 totale ou partielle, et/ou d'interruption de tout ou partie des services proposés sur les réseaux de radiotéléphonie publique numérique fournis et exploités par des Opérateurs Tiers,
  - en cas de force majeure au sens de la jurisprudence de la Cour de Cassation.
- Ces demandes de compensation seront traitées par SFR au plus tard dans le mois qui suit celui de leur réception. Le traitement de ces demandes nécessite, en effet, de disposer des résultats des différentes mesures réalisées par SFR sur son réseau au titre de chaque mois calendaire. Si le non-respect des critères de qualité annoncés est établi au vu des mesures effectuées par SFR, les compensations correspondantes seront attribuées aux Abonnés ayant présenté des demandes répondant au formalisme requis par SFR.

Une première réponse portant sur la conformité de la demande de l'Abonné sera cependant apportée par SFR dans un délai de cinq jours.

**8.4** 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 achevant 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'Abonné se situera dans l'une de ces zones, une mention spécifique s'affichant sur l'écran de son Equipement 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.

### 8.5 OBLIGATIONS SPECIFIQUES LIÉES À INTERNET

**8.5.1** SFR n'est pas responsable des éventuelles conséquences dommageables pour l'Abonné 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'Abonné 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'Abonné susceptible de perturber le bon fonctionnement de son réseau ou du réseau Internet ou ne respectant pas les règles 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.

**8.5.2** 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 ne sont que des débits maximum susceptibles de varier pour des raisons liées à l'usage de ces services. 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.

**8.6** SFR ne saurait être tenue responsable de l'exploitation des données et informations que l'Abonné aurait introduites sur le réseau Internet. SFR décline toute responsabilité quant aux conséquences d'une utilisation frauduleuse, abusive ou excessive des Services par l'Abonné, telles que notamment l'envoie involontaire 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.

**8.7** L'Abonné est informé que les offres TV, proposées par SFR sur certains Equipements compatibles (sous réserve du téléchargement préalable de l'application requis), sont composées d'une sélection de chaînes TV, SFR n'étant pas éditeur de ces chaînes, la liste de ces chaînes est susceptible d'évoluer, ce que l'Abonné reconnaît et accepte.

L'Abonné reconnaît 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 certains Equipements. Toute suppression de chaîne fera toutefois l'objet d'une information préalable, moyennant un préavis d'un (1) mois, délivrée notamment soit au travers de l'envoi de SMS, soit par la mise en place d'un message facturé ou d'un message d'alerte lors de la connexion au service.

L'usage du service TV se décompte des Mo/Go inclus dans l'offre souscrite par l'Abonné.

### ARTICLE 9 - OBLIGATIONS DE L'ABONNE

L'Abonné s'engage à utiliser l'offre qu'il a souscrite conformément à l'usage pour lequel elle a été conçue et pour lequel elle est commercialisée.

**9.1** L'Abonné est responsable du paiement de l'ensemble des sommes facturées au titre du présent contrat comme de l'exécution de l'ensemble des obligations souscrites au titre du présent contrat.

L'Abonné s'engage notamment à respecter les dispositions de l'article 3.1 visant l'interdiction d'utiliser la carte SIM pour proposer une offre commerciale à un tiers, et de modifier l'acheminement d'un service de télécommunications sur un réseau public de télécommunications, notamment en insérant la carte SIM dans un boîtier radio. En cas de modification de ses coordonnées bancaires, l'Abonné s'engage à en informer sans délai le Service Client SFR et à lui adresser une mise à jour de ces dernières.

**9.2** L'Abonné s'engage à prévenir SFR de tout changement d'adresse dans un délai maximum d'une semaine. A défaut, l'Abonné ne pourra s'en prévaloir auprès de SFR, pour quelle que cause ce soit.

**9.3** L'Abonné s'engage à respecter les lois et règlements en vigueur, notamment en matière de Télécommunications. L'Abonné s'engage à n'utiliser, conformément aux dispositions du Code des Postes et Communications Electroniques, que des Equipements GSM/GPRS/3G/4G et leurs accessoires agréés par les autorités compétentes.

**9.4** L'Abonné respecte les prescriptions données par SFR relatives aux modifications techniques éventuelles à apporter à son Equipement et/ou à ses accessoires utilisés lorsqu'elles résultent des contraintes et/ou des normes techniques imposées à SFR par les autorités réglementaires ou les groupements normatifs compétents.

**9.5** 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'Abonné et/ou choisi par l'Abonné lui-même.

L'Abonné doit prendre toutes les mesures propres à assurer la sécurité des données relatives à son abonnement et au code secret. Il ne doit pas le communiquer à qui ce soit. Il ne doit, pas notamment l'inscrire sur tout document qu'il a l'habitude de conserver ou transporter avec son Equipement 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.

### 9.6 MISE EN GARDE ET OBLIGATIONS LIÉES À L'ACCÈS À INTERNET

**9.6.1** L'Abonné est expressément informé que les contenus stockés, utilisés, transmis et reçus par lui sont sous sa seule responsabilité, quel que soit le mode, notamment à l'occasion d'une connexion à Internet. Par conséquent, l'Abonné assume l'entière responsabilité, tant civile que pénale, attachée à ces opérations.

L'Abonné 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'Abonné 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'Abonné 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'Abonné 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'Abonné 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'Abonné 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 300000 euros d'amende, assorties le cas échéant des peines complémentaires prévues au code pénal. L'Abonné s'engage à respecter les lois et règlements en vigueur.

**9.6.1. i** L'Abonné est informé et accepte que les Offres souscrites proposées par SFR ne soient valables que dans le cadre de l'utilisation d'un Equipement compatible correctement paramétrée pour l'accès à l'offre proposée. L'Abonné est seul responsable d'un éventuel défaut de fourniture de l'offre souscrite en cas de remplacement ou modification apportée à l'Equipement à son initiative.

**9.6.1. ii** L'Abonné est informé que la partie SAV des Equipements acquis pourra être assurée par le constructeur.

**9.6.2** SFR, par les présentes, informe expressément l'Abonné, qu'Internet n'est pas un réseau sécurisé.

Dans ces conditions, il appartient à l'Abonné 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 à quelque fin que ce soit, et de procéder sur ledit Equipement, à des sauvegardes préalablement et postérieurement à la mise en place des services. SFR informe également expressément l'Abonné 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'Abonné 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'Abonné ne doit donc pas transmettre via le réseau Internet des messages dont il souhaiterait voir la confidentialité garantie de manière infallible.

**9.6.3** L'Abonné s'interdit toute utilisation frauduleuse, abusive ou excessive des Services, telle que notamment l'envoie involontaire 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 desdits serveurs ou réseau.

**9.6.4** S'agissant des produits ou des services proposés sur le réseau Internet, l'Abonné adresse directement aux fournisseurs ayant commercialisé desdits produits, offres ou contenus toute réclamation relative à l'exécution desdits services ou à la

vente desdits produits ou contenus.

**9.6.5** Pour mettre fin à sa connexion Internet 4G, l'Abonné doit se conformer aux instructions reçues lors de l'acquisition de son Equipement, à défaut de quoi, son crédit de connexion peut toujours être utilisé et donc débité.

## ARTICLE 10 – SUSPENSION/INTERRUPTION DES SERVICES

**10.1** SFR se réserve le droit de suspendre et/ou de limiter l'accès à tout ou partie des Services souscrits par l'Abonné, après en avoir avisé ce dernier, par tout moyen, sans que l'Abonné ne puisse prétendre à une quelconque indemnisation, dans les cas suivants :

- en cas d'inexécution de l'une des obligations de l'Abonné telles que visées à l'article 9 au titre du contrat d'abonnement passé avec SFR ou des autres contrats voix et/ou data dont l'Abonné pourrait être titulaire et en l'absence de contestation sérieuse dûment motivée au titre desdits contrats,
- dans l'attente du dépôt de garantie ou de l'avance sur facturation visés aux articles 4.1 et 4.2 ou en cas de non versement de ceux-ci,
- en cas d'utilisation d'un Equipement déclaré volé,
- en cas de non réception du Dossier d'Abonnement complet, et après l'envoi d'une lettre de relance restée sans effet au terme du délai précisé dans ladite lettre,
- en cas de non règlement des sommes dues à l'échéance conformément aux dispositions de l'article 7.

**10.2** 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.

**10.3** En cas de suspension, quelle qu'en soit la cause, l'Abonné reste notamment tenu des obligations visées à l'article 9.

**10.4** La suspension des Services n'entraîne pas l'arrêt de la facturation.

**10.5** Les Services peuvent être interrompus en cas de force majeure, au sens de la jurisprudence de la Cour de Cassation.

**10.6** En cas d'augmentation substantielle du montant des consommations de l'Abonné, SFR peut restreindre l'accès à tout ou partie des Services souscrits par l'Abonné, après en avoir avisé l'Abonné, par tout moyen.

L'Abonné, dans cette hypothèse, pourra demander à SFR de lui remettre sa ligne en service sur simple appel téléphonique, SFR se réservant la possibilité de lui demander une avance sur facturation conformément aux dispositions de l'article 4.2. La remise en service interviendra après encaissement effectif par SFR de l'avance sur facturation.

## ARTICLE 11 - FIN DU CONTRAT/RESILIATION

**11. a** Lorsque l'Abonné procède à la résiliation de son contrat d'abonnement conformément aux dispositions décrites ci-après dans le présent article, il dispose alors de la durée du préavis pour consommer son Crédit de connexion restant.

**11. b** En cas de changement de forfait Internet, les conditions et règles de migration vers un autre forfait Internet sont décrites dans le tableau de migration qui figure dans la brochure répertoriant les tarifs des offres d'Accès à Internet en mobilité.

**11. 1** Le contrat peut être résilié par l'Abonné en appelant le Service Client SFR. Lors de cet appel, le Service Client confirmera à l'Abonné la prise en compte de sa demande de résiliation, qui sera effective dix (10) jours plus tard. Le préavis de résiliation se décompose en effet à compter de cette confirmation orale du Service Client.

L'Abonné pourra ainsi obtenir toutes les informations sur cette résiliation auprès de son Service Client.

Si l'Abonné qui s'est engagé pour une période minimale de 12 mois, résilie le contrat avant la fin de son éventuelle période minimale d'abonnement, les redevances restant à couvrir jusqu'à l'expiration de cette période deviennent immédiatement exigibles sauf dans les cas visés à l'article 11.2.

Si l'Abonné qui s'est engagé pour une période minimale d'engagement de 24 mois, résilie le contrat avant le 12ème mois, il reste redevable des mois d'abonnement restant à couvrir jusqu'à la fin du 12ème mois auxquels s'ajoute le quart des sommes dues à compter du 13ème mois jusqu'à l'échéance contractuelle sauf dans les cas visés à l'article 11.2.2.

Si l'Abonné qui s'est engagé pour une période minimale d'engagement de 24 mois, résilie le contrat après le 12ème mois, il reste redevable d'un quart des sommes restant dues jusqu'à l'échéance contractuelle sauf dans les cas visés à l'article 11.2.2.

**11. 2.** L'Abonné peut résilier le contrat avant la fin de son éventuelle période minimale d'abonnement et sans préavis dans les cas suivants et selon les

modalités suivantes :

**11.2.1** L'Abonné dispose d'un délai de sept (7) jours calendaires à compter de la souscription de l'abonnement pour résilier le présent contrat lorsque le Service Principal est totalement inaccessible soit depuis son domicile, soit depuis son lieu de travail. La résiliation prend effet, lorsqu'il y a eu achat d'un Equipement concomitamment à la souscription de l'abonnement, à compter de la restitution dudit Equipement dans son emballage d'origine, auprès du distributeur auprès duquel l'achat a été effectué et de l'envoi à SFR, dans un délai maximum de quatorze (14) jours à compter de la date de souscription de l'abonnement, de l'attestation de restitution remise soit par le distributeur soit par le Service Client. Cette restitution fait l'objet d'un remboursement effectué par le distributeur auprès duquel l'abonnement a été souscrit. SFR rembourse à l'Abonné, dans un délai de trente (30) jours à compter de la réception dudit courrier, le montant du premier mois d'abonnement, déduction faite du montant des communications effectuées le cas échéant jusqu'à remise de l'Equipement dans les conditions ci-dessus énoncées.

**11.2.2** L'Abonné peut également, par lettre recommandée avec accusé de réception adressée au Service Client SFR et sous réserve de pouvoir en justifier, résilier le contrat pour des motifs légitimes, c'est à dire en cas de survenance d'un événement imprévisible l'empêchant de poursuivre l'exécution du contrat. Peuvent notamment être considérés comme tels les cas suivants :

- chômage (suite à la rupture d'un contrat à durée indéterminée) hors demande d'ouverture de ligne ou demande de réengagement d'abonnement intervenue pendant le préavis, faillite personnelle, redressement judiciaire ou liquidation judiciaire de l'Abonné,
- difficultés financières de l'Abonné ayant donné suite à notification de recevabilité en Commission de Surendettement des Particuliers,
- décès de l'Abonné,
- hospitalisation et/ou arrêt maladie de plus de 3 (trois) mois affectant l'Abonné,
- incarcération de l'Abonné,
- déménagement pour une longue durée hors du territoire français métropolitain ou dans une zone où le Service Principal est totalement inaccessible depuis le domicile ou le lieu de travail de l'Abonné,
- cas de force majeure au sens de la jurisprudence de la Cour de Cassation, affectant l'Abonné.

Il est entendu entre les parties que le vol ou la perte de l'Equipement ne saurait être considéré comme un motif légitime, dès lors que des offres de renouvellement peuvent être proposées à l'Abonné

**11.2.3** L'Abonné peut résilier le contrat à tout moment, en appelant le Service Client SFR au cours des quatre mois qui suivent l'information sur le changement de numéro d'appel à l'initiative de SFR tel que visé à l'article 2.5.

**11.2.4** L'Abonné peut résilier le contrat à tout moment, en appelant le Service Client SFR :

- lorsque le tarif du Service Principal en vigueur à la date de souscription de l'abonnement augmente en cours d'exécution de contrat, et ce, durant les quatre (4) mois qui suivent l'entrée en vigueur de ce nouveau tarif, conformément aux dispositions de l'article L121-84 du Code de la Consommation,
- en cas de transfert de son abonnement vers l'offre SFR Business Team.

**11.2.5** L'Abonné qui refuserait d'effectuer le dépôt de garantie ou l'avance sur facturation demandé par SFR peut résilier le contrat à tout moment en appelant le Service Client SFR.

Dans les cas visés aux articles 11.2.3, 11.2.4 et 11.2.5, le préavis de résiliation de dix (10) jours se décompose à compter de la confirmation orale du Service Client faite à l'Abonné de la prise en compte de sa demande de résiliation. Dans le cas visé à l'article 11.2.2, le préavis de dix (10) jours se décompose à compter de la réception par SFR du courrier recommandé avec accusé de réception.

**11. 3** Le contrat peut être résilié par SFR, après en avoir avisé l'Abonné par tout moyen mais sans que ce dernier ne puisse prétendre à une quelconque indemnisation, dans les cas suivants :

- non règlement du dépôt de garantie ou de l'avance sur facturation visés à l'article 4, étant précisé que la résiliation sera effective au terme d'un délai minimum de cinq (5) jours après que SFR ait avisé l'Abonné une dernière fois, que faute de régularisation de sa situation, son contrat serait résilié,
- fausse déclaration de l'Abonné concernant le contrat, la résiliation pouvant intervenir immédiatement après en avoir avisé l'Abonné,
- manquement de l'Abonné à l'une de ses obligations telles que visées à l'article 9 au titre du contrat d'abonnement passé avec SFR ou des autres contrats dont l'Abonné pourrait être titulaire et en l'absence de contestation sérieuse dûment

motivée au titre desdits contrats, étant précisé que cette résiliation sera effective au terme d'un délai minimum de cinq (5) jours après que SFR ait avisé l'Abonné une dernière fois, que faute de régularisation de sa situation, son contrat serait résilié. Dans l'hypothèse d'un manquement renouvelé aux dispositions de l'article 3.1, manquement qui a déjà été notifié par SFR, qui a été régularisé une première fois mais qui se renouvelle, l'Abonné est avisé que SFR pourra procéder à la résiliation immédiate de son contrat dès notification.

- non réception par SFR du Dossier d'Abonnement complet, étant précisé que cette résiliation sera effective au terme d'un délai minimum de 5 (cinq) jours après que SFR ait avisé l'Abonné une dernière fois, que faute d'une régularisation de sa situation, son contrat serait résilié,

- non-paiement par l'Abonné des sommes dues à SFR, après mise en demeure restée sans effet, la résiliation pouvant intervenir au terme d'un délai minimum de cinq (5) jours,
- force majeure affectant SFR pendant plus de quinze (15) jours (dans une telle hypothèse, aucune somme ne sera due par l'Abonné au titre de la période considérée),
- à compter du jour où, dans le cadre de la mise en œuvre d'une procédure de redressement judiciaire ouverte à l'encontre de l'Abonné, l'administrateur judiciaire se prononce, implicitement ou explicitement, en application de l'article 37 de la Loi N° 85-28 du 25 janvier 1985 modifiée, en faveur de la non continuation du présent contrat, ou à compter du prononcé du jugement de liquidation judiciaire, - recevabilité du dossier de l'Abonné en Commission de Surendettement.

En cas de décès de l'Abonné, SFR pourra résilier le contrat dès qu'elle en aura connaissance sauf si les ayants droit désirent le poursuivre. Ils sont alors engagés pour les sommes dues au titre du contrat jusqu'à sa résiliation.

**11.4** Le contrat d'abonnement prend fin à l'échéance de l'autorisation d'exploitation du service de radiotéléphonie publique GSM/GPRS consentie à SFR par arrêté du Ministre des Postes et Télécommunications le 25 mars 1991, et modifiée par ses avenants successifs.

**11.5** En cas de résiliation du contrat d'abonnement, SFR se réserve le droit de réaffecter le numéro d'appel de l'Abonné à un autre Abonné.

**11.6** En cas de réabonnement après résiliation, un nouveau numéro d'appel est attribué à l'Abonné par SFR.

**11.7** En cas de résiliation relative à un ou plusieurs services en option notamment dans le cas d'une augmentation de tarifs sur lesdits services optionnels, le contrat d'abonnement se poursuit dans les conditions des présentes pour le Service Principal et les autres services.

## ARTICLE 12 - PORTABILITE DES NUMEROS MOBILES

L'Abonné est informé que, lors de la résiliation de son abonnement à l'offre d'accès à Internet en mobilité, il ne pourra pas demander la portabilité de son numéro, cette impossibilité étant temporaire.

## ARTICLE 13 - DONNEES 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 Liberties modifiée. Les informations recueillies dans le cadre de la souscription des Services ainsi que celles relatives 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 ainsi que pour adapter les offres et services aux besoins de l'Abonné.

SFR pourra utiliser ces informations en cas de prospection directe réalisée par SMS, MMS, E-mail ou automate d'appel après le consentement préalable de l'Abonné. Toutefois SFR pourra utiliser directement ces informations lors d'actes de prospection relatifs à des produits ou services analogues ou en cas de prospection réalisée par téléphone ou par courrier postal. L'Abonné aura la possibilité de s'y opposer de manière simple, expresse, et sans frais. Dans le cadre d'opération marketing et commerciales conjointes ou non, par SMS, MMS, E-mail ou automate d'appels, SFR se réserve le droit d'exploiter et communiquer ces informations à des tiers ou à ses partenaires, après consentement préalable de l'Abonné.

SFR se réserve également le droit d'utiliser ces informations dans le cadre d'opérations marketing et commerciales de partenaires ou de tiers par courrier postal ou par téléphone. Dans le cadre des traitements précités, SFR pourra recourir

à des prestataires agissant pour son compte et sous sa responsabilité.

Si ces prestataires sont situés en dehors de l'Union européenne, ils auront alors, dans les cas prévus par la Décision de la Commission européenne 2002/16/CE du 27 décembre 2001, préalablement signé les «clauses contractuelles types». Le recours à ces prestataires est nécessaire à la bonne exécution du contrat passé entre SFR et l'Abonné.

L'Abonné est informé que sa conversation avec le Service Client est susceptible d'être enregistrée ou écoutée par SFR et 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 :

Clients forfaits SFR connecté partout - courrier SFR Mobile - Accès, rectification, opposition - 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 FNCF (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

### - Services géolocalisés :

Dans le cadre des services géolocalisés qui sont proposés au travers de son réseau, SFR peut être amenée à communiquer à un prestataire ou à un partenaire les données de localisation géographique de l'Abonné qui souhaite bénéficier de ce Service, après avoir obtenu préalablement son consentement à être localisé. La communication de ces données est strictement encadrée .

## ARTICLE 14 - NON TRANSFERT DU CONTRAT

Ni le contrat d'abonnement, ni le numéro d'appel ne sont transférables par voie de cession ou autre, sans l'accord préalable, exprès et écrit de SFR.

## ARTICLE 15 – RECLAMATIONS

Service Client  
Toute réclamation relative aux Services fournis par SFR doit être adressée au Service Client de SFR, par téléphone ou à l'adresse suivante : Courrier SFR Mobile - TSA 73917 - 62978 Arras Cedex 9.

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 événement 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 événement 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 TSA83918 - 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, SMS, répondeur vocal, ...) si la réponse est favorable, soit par écrit dans l'hypothèse inverse.

- Médiateur des Communications Electroniques

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 compléter directement le formulaire mis à disposition sur le site du Médiateur : ([www.mediateur-telecom.fr](http://www.mediateur-telecom.fr)) ou disponible sur simple demande auprès du Service Consommateurs, en y joignant les pièces qui justifient sa demande.

## ARTICLE 16 – LITIGE

Les présentes conditions d'utilisation sont régies par le droit français.

Lorsque l'abonné est une personne physique, les règles légales de compétence s'appliquent.

**LORSQUE L'ABONNE EST UNE PERSONNE MORALE OU UN COMMERCIANT, TOUT DIFFERENT NE A L'OCCASION DE L'INTERPRETATION, LA CONCLUSION, L'EXECUTION DU PRESENT CONTRAT, EST SOUMIS ATRIBUNAL DE COMMERCE DE PARIS.**

## CONDITIONS PARTICULIÈRES D'ACCÈS AU RÉSEAU 3G/4G DE SFR PROFESSIONNELS ET GRAND PUBLIC SEPTEMBRE 2014

### ARTICLE 1 - OBJET

Les présentes conditions ont pour objet de définir les modalités particulières d'accès au réseau 3G/4G de SFR et les usages des services proposés sur ces réseaux. Les réseaux et 4G étant actuellement en cours de déploiement, l'Abonné reconnaît que les conditions d'accès à ces réseaux et d'usage des services puissent ne pas être optimales à tout moment.

Ces conditions particulières s'adressent à l'Abonné SFR ayant souscrit une offre compatible 3G et/ou 4G et disposant d'un équipement compatible lui permettant d'y avoir accès.

Les Conditions Générales d'Abonnement, non contraires aux présentes, demeurent pleinement applicables.

### ARTICLE 2 - MODALITÉS D'ACCÈS AU RÉSEAU 3G/4G DE SFR

#### 2.1 MATÉRIEL REQUIS POUR L'ACCÈS AU RÉSEAU

L'accès au réseau 3G/4G de SFR suppose l'utilisation par l'abonné de matériels et de logiciels compatibles, correctement paramétrés, tels que décrits dans la documentation établie et mise à jour par SFR, accessible notamment sur le site [sfr.fr](http://sfr.fr).

#### 2.2 COUVERTURE

L'accès au réseau 3G/4G de SFR se fait en France Métropolitaine exclusivement, et dans la limite des zones de couverture telles qu'elles sont indiquées dans la documentation établie et régulièrement mise à jour par SFR.

Dans la mesure où ses réseaux et 4G sont en cours de déploiement, SFR communique à titre indicatif sur l'état d'avancement de ce déploiement au travers de sa documentation commerciale et de son site "sfr.fr".

Lorsque l'abonné quitte une zone couverte par le réseau 3G de SFR il sera basculé automatiquement sur le réseau GSM/GPRS/Edge de SFR à l'exception des services ne fonctionnant que sous la norme 3G (tels que notamment la visiophonie ou le Streaming). S'il quitte une zone couverte par le réseau l'Abonné bénéficiera automatiquement du réseau 3G sous réserve de couverture. S'il quitte une zone couverte par le réseau 4G, l'Abonné bénéficiera automatiquement du réseau 3G sous réserve de couverture. Les conditions de débit du réseau vers lequel le basculement est effectué s'appliquent automatiquement.

#### 2.3 ACCÈS AU RÉSEAU HORS DE FRANCE MÉTROPOLITAINE

L'abonné qui souhaite pouvoir accéder aux réseaux GSM/GPRS/3G/4G depuis l'étranger doit, préalablement à tout déplacement, souscrire ou avoir souscrit auprès de SFR l'option SFR Voyage.

L'abonné, sous réserve d'avoir correctement paramétré son terminal, peut accéder aux réseaux des opérateurs tiers avec lesquels SFR a signé un accord d'itinérance, et ce, dans la limite des zones de couverture desdits réseaux :

La liste des opérateurs tiers ayant signé avec SFR un accord d'itinérance, est disponible sur le site "sfr.fr", rubrique SFR Voyage.

#### 2.4 DÉBIT

Le réseau 3G/4G étant mutualisé entre tous les abonnés SFR, la Bande Passante indiquée dans la documentation établie et mise à jour par SFR est une Bande Passante de référence en réception d'informations (voie descendante). La Bande Passante disponible peut varier de la Bande Passante de référence selon notamment le nombre d'abonnés connectés à un même instant et leur usage du réseau et des services. Il ne s'agit donc pas de débits garantis mais de valeurs maximales pouvant être atteintes.

### ARTICLE 3 - OUVERTURE DE L'ACCÈS AU RÉSEAU GSM/GPRS/3G/4G

SFR ouvre l'accès au réseau 3G de SFR au plus tard dans les deux jours ouvrés à compter de la date de réception par SFR du Dossier d'Abonnement complet.

Si l'abonné est déjà client SFR, l'accès au réseau 3G de SFR lui est fourni à compter de son JJ suivant la souscription de l'offre régie par les présentes conditions particulières.

### ARTICLE 4 - MISE EN GARDE DE L'ABONNÉ

4.1 Mise en garde sur le respect de la législation SFR informe expressément l'abonné que les contenus stockés, utilisés, transmis et reçus par lui le sont sous sa seule responsabilité, notamment à l'occasion d'une connexion à Internet.

Par conséquent, l'abonné assume l'entière responsabilité, tant civile que pénale, attachée à ces opérations.

Ainsi, l'abonné 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. SFR ne saurait être tenue pour responsable du caractère prohibé, illicite ou illégal des contenus au regard des lois et réglementations en vigueur.

#### 4.2 MISE EN GARDE SUR LES COMPORTEMENTS

##### 4.2.1 Comportements raisonnables

Le réseau cellulaire étant mutualisé entre tous les utilisateurs, le débit alloué à chaque utilisateur peut varier en fonction du nombre d'utilisateurs connectés à un même instant, de leur localisation géographique, de leurs usages, du terminal détenu et des offres souscrites. Certaines offres pourraient en effet proposer un débit différencié en cas de surcharge ponctuelle du réseau. L'Abonné s'engage à adopter un comportement raisonnable lorsqu'il accède et communique sur le réseau 3G/4G de SFR, tout usage en continu pouvant potentiellement constituer une gêne pour les autres usagers.

##### 4.2.2 Inactivité

L'Abonné est informé que sa connexion peut être interrompue automatiquement en cas d'inactivité. L'inactivité s'entend de l'absence de flux de données en émission ou en réception (en dehors de celui nécessaire au maintien de la connexion) identifiée par SFR sur son réseau depuis la connexion de l'Abonné.

##### 4.2.3 Comportements prohibés

L'Abonné s'interdit toute utilisation frauduleuse de l'accès au réseau 3G/4G de SFR, telle que notamment :

- l'encombrement volontaire ou involontaire des serveurs de messageries et des réseaux de SFR et/ou des destinataires de mails par, notamment, du publipostage sauvage (bulk e-mail, junk e-mail, mail bombing, flooding),
- envoi d'un ou plusieurs courriers électroniques non sollicités dans une boîte aux lettres ou dans un forum de discussion (spamming),
- l'envoi de messages attractifs générant nécessairement un nombre imposant de réponses (teasing ou trolling), pouvant ainsi perturber la disponibilité desdits serveurs ou réseau,
- l'intrusion ou la tentative d'intrusion permettant :
  - un accès non autorisé sur une machine distante d'un tiers,
  - la prise de contrôle à distance d'une machine d'un tiers (trojan, portscanning),
  - l'introduction dans un système informatique d'un tiers afin d'aspirer tout le contenu d'un site ou d'une boîte aux lettres,
  - la transmission de virus.

De plus, l'Abonné s'interdit toute utilisation commerciale de l'accès au réseau 3G/4G qui est mis à sa disposition, notamment en permettant à des tiers d'accéder au réseau de SFR moyennant le versement par ceux-ci d'une contrepartie notamment financière. SFR se réserve donc la possibilité de suspendre et/ou de résilier, selon les modalités précisées à l'article 6 des présentes, l'accès au réseau 3G/4G à l'abonné qui contreviendrait aux usages interdits.

#### 4.3 MISE EN GARDE LIÉE AU RÉSEAU INTERNET

L'abonné reconnaît être pleinement informé du défaut de fiabilité du réseau Internet, tout particulièrement en termes :

- d'absence de sécurité relative à la transmission de données,
- de non garantie des performances relatives au volume et à la rapidité de transmission des données.

Il est expressément rappelé qu'Internet n'est pas un réseau sécurisé. Le secret des correspondances transmises sur ce réseau n'est pas assuré.

Dans ces conditions, il appartient à l'abonné 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 son accès au réseau.

SFR informe également l'abonné, 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'abonné ne doit donc pas transmettre via le réseau Internet des messages dont il souhaiterait voir la confidentialité garantie.

Dans le cadre de l'achat de produits ou services sur le réseau Internet, l'abonné adresse directement aux fournisseurs des services toute réclamation relative à l'exécution du service rendu par ceux-ci ou à la vente de produits par ceux-ci.

### ARTICLE 5 – RESPONSABILITÉ

En tant que prestataire technique proposant un accès à son réseau 3G/4G, SFR n'exerce aucun contrôle ni aucune surveillance des contenus, audiovisuels ou autres, transitant sur son réseau.

Toutefois, l'abonné reconnaît être informé que si SFR est alerté par un tiers ou par l'autorité judiciaire, et par quelque moyen que ce soit, de l'illicéité d'un contenu transmis via le réseau 3G/4G, SFR remettra ledit contenu aux autorités chargées de faire respecter la loi qui le traiterait en conséquence. SFR n'exerce aucun contrôle, les parents sont invités à surveiller l'utilisation qui est faite par leurs enfants mineurs de l'accès proposé.

En outre, SFR se réserve le droit, après en avoir été saisi par une autorité judiciaire, de suspendre ou d'interrompre immédiatement l'accès à son réseau à l'abonné émetteur de contenus litigieux et ce, sans préavis ni indemnité. Quel que soit le fait générateur, SFR ne pourra être tenue pour responsable du préjudice indirect que pourrait subir l'abonné lors de son accès au réseau 3G/4G. Les parties reconnaissent que sont notamment considérés comme préjudices indirects tout préjudice moral, commercial ou financier ainsi que toute action dirigée contre l'abonné par un tiers, cette liste n'étant pas exhaustive.

L'abonné s'engage à rembourser SFR de toute demande, réclamation ou condamnation dont SFR serait l'objet suite au non-respect de son fait des présentes conditions.

Par ailleurs, SFR ne pourra être tenue pour responsable en cas de survenance d'un cas de force majeure telle que définie par la Jurisprudence.

### ARTICLE 6 - SUSPENSION/RÉSILIATION

Toute utilisation frauduleuse, abusive, ou prohibée dans le cadre des présentes et/ou d'offres spécifiques, telle que décrite à l'article 4.2.3 des présentes conditions particulières engage la responsabilité de l'abonné. Dans ce cas, SFR se réserve le droit, après notification par tous moyens faite à l'abonné, ou immédiatement et sans préavis dans le cas visé à l'article 5 des présentes, de suspendre ou de résilier l'accès à son réseau ou au service concerné par une telle utilisation.

Il est rappelé entre les parties, que la suspension de l'accès au réseau 3G/4G de SFR ou au service n'entraîne pas l'arrêt de la facturation de l'offre souscrite.

Il est rappelé que les présentes Conditions Particulières constituent l'accessoire du Contrat d'Abonnement SFR principal GSM ou GSM/GPRS.

Les Conditions Particulières seront donc révisées de plein droit en cas d'expiration, pour quelque cause que ce soit, dudit Contrat d'Abonnement principal de l'Abonné

## OFFRES DE RÉENGAGEMENT D'ABONNEMENT INFORMATIONS ESSENTIELLES

### QUELQUES INFORMATIONS "ESSENTIELLES" À PROPOS DU CONTRAT

Afin de faciliter la lecture de votre contrat, vous trouverez ci-dessous un récapitulatif des points essentiels pour vous réengager auprès de SFR en toute sérénité. En vous réengageant, vous acceptez que votre contrat soit régi par les Conditions particulières de Réengagement d'Abonnement ainsi que par les Conditions Générales et particulières d'Abonnement (CGA) en vigueur à la date de votre réengagement auxquelles elles renvoient.

Les services proposés par l'opérateur SFR : Vous accédez au réseau GSM/GPRS/ 3G/ DC/4G de SFR pour utiliser les offres d'accès à Internet en mobilité de la gamme Data Professionnels Grand Public proposée par SFR sur le réseau GSM/GPRS/ 3G/ DC/4G qu'elle exploite.

### LA DURÉE D'ENGAGEMENT

L'acceptation d'une offre de réengagement d'abonnement ne modifie pas la date de prise d'effet de votre contrat (JJ) mais vous réengage pour une période minimale de 12 ou 24 mois. Cette période minimale peut toutefois varier en fonction des offres spécifiques choisies. Vous pouvez mettre fin à votre contrat au terme de la période minimale d'abonnement, en appelant le Service Client SFR, moyennant un préavis de dix (10) jours (cf article 11 dans les CGA). Vous obtiendrez toutes les informations sur cette résiliation auprès de votre Service Client SFR.

Si vous avez opté pour une période minimale de 12 mois et que vous résiliez votre contrat avant la fin de cette période minimale, vous restez redevable des mois d'abonnement restant à courir jusqu'à la fin de cette période. Si vous avez opté pour une période minimale de 24 mois et que vous résiliez votre contrat après le 12e mois, vous restez redevable d'un quart des sommes restant dues jusqu'à l'échéance contractuelle. Si vous avez opté pour une période minimale de 24 mois et que vous résiliez votre contrat avant le 12e mois, vous restez redevable des mois d'abonnement restant à courir jusqu'à la fin du 12e mois auxquels s'ajoute le quart des sommes dues à compter du 13e mois jusqu'à l'échéance contractuelle.

En cas de motifs légitimes (cf article 11.2.2) comme le surendettement, vous êtes exonéré du paiement des mois restants, et ce quelle que soit la période minimale d'engagement initialement souscrite.

En cas de non-couverture de votre domicile ou bureau, vous avez la possibilité de mettre fin à votre contrat sous 7 jours à compter de la souscription de l'abonnement.

### INFORMATION SUR LES TARIFS

Une brochure tarifaire vous a été remise par votre distributeur SFR afin de pouvoir choisir votre formule d'abonnement et les services proposés. Ces informations sont disponibles sur le site Web [sfr.fr](http://sfr.fr). En cas de changement tarifaire, vous serez averti un mois avant la prise d'effet par un message joint à votre facture.

Pendant chacune de vos premières périodes minimales d'abonnement sur une offre d'abonnement, SFR s'engage à ne pas augmenter les Tarifs du Service Principal, sauf à ce que cette augmentation résulte d'une décision réglementaire. Au-delà de chacune de ces périodes initiales d'engagement, SFR sera libre de faire évoluer les Tarifs du Service Principal, vous aurez la possibilité de résilier votre contrat sans préavis si vous refusez cette augmentation.

### FACTURE

Vous recevez chaque mois une facture pour la période d'abonnement à venir et la période de consommation écoulée.

Tous les moyens de paiement sont gratuits. Sur simple demande, vous pouvez bénéficier de la facture détaillée gratuite sur support papier pendant une durée de 4 mois (période renouvelable sur demande). Vous pouvez également choisir de recevoir votre facture sur internet.

En cas de retard ou incident de paiement, votre ligne peut être restreinte ou suspendue par SFR (cf art. 7.3.3 des CGA). Votre ligne sera rétablie dès régularisation de votre situation.

### SERVICE CLIENT

Le service Client est facilement accessible par le média de votre choix dont vous trouverez les coordonnées en dernière page de ce document. Le Service Client



est certifié par le Label Qualicert, c'est l'assurance pour vous de bénéficier d'engagements de qualité de service. Vous pouvez les consulter auprès du Service Client ou sur notre site Web sfr.fr. 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 des CGA), 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. La suspension de votre ligne n'entraîne pas l'arrêt de sa facturation. Afin de pouvoir utiliser votre forfait, SFR vous propose, sous réserve du respect des conditions attachées à chacune des offres, de renouveler votre carte SIM. Les informations relatives à ces différentes offres sont disponibles auprès de votre Service Client.

#### 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. 15 des CGA).

## CONDITIONS PARTICULIÈRES DE

### RÉENGAGEMENT D'ABONNEMENT GSM/GPRS/3G/4G DE SFR

#### FÉVRIER 2014

##### ARTICLE 1 - OBJET

Les présentes Conditions Particulières de Réengagement d'Abonnement sont applicables aux titulaires d'un contrat d'abonnement souscrivant, en cours d'exécution de ce contrat, une offre spécifique impliquant une nouvelle période minimale d'abonnement. L'acceptation de cette offre de (ré)engagement d'abonnement implique l'acceptation des présentes conditions particulières de (ré)engagement d'abonnement, ainsi que l'acceptation des Conditions Générales d'Abonnement GSM/GPRS/3G/4G de SFR des forfaits d'accès à Internet en mobilité et, le cas échéant, selon l'offre souscrite des Conditions Particulières d'accès au réseau GSM/GPRS/3G/4G en vigueur à la date de son réengagement. Les dispositions des Conditions Générales d'Abonnement en vigueur à la date de son (ré) engagement et non modifiées par les présentes conditions particulières demeurent pleinement applicables. L'ensemble de ces nouvelles dispositions se substitue aux Conditions Générales d'Abonnement régissant précédemment son contrat d'abonnement et, le cas échéant, selon l'offre souscrite, aux Conditions Particulières applicables ce que l'Abonné accepte.

##### ARTICLE 2 - PRISE D'EFFET

La souscription par l'Abonné en cours d'exécution de contrat d'une offre spécifique assortie d'une nouvelle période minimale d'abonnement ne modifie pas la date de prise d'effet du contrat qui demeure la date de première mise en service de la ligne. Les factures sont dues :  
- pour le Service Principal, à la date de première mise en service de la ligne,  
- pour les Services Complémentaires et/ou Optionnels à la date d'ouverture technique de ceux-ci, sauf indication contraire.

##### ARTICLE 3 - DURÉE DU CONTRAT

Le contrat, qui avait été conclu pour une durée indéterminée, se poursuit pendant une période minimale de 12 (douze) ou 24 (vingt-quatre) mois selon l'offre de renouvellement choisie, à compter du JJ suivant la date de souscription de l'offre impliquant cette période minimale d'abonnement. Elle se substitue à celle qui était en cours, sauf dans le cas où la nouvelle période d'engagement est d'une durée inférieure à celle qui était en cours. La période minimale peut toutefois varier dans le cadre d'offres spécifiques, elle est alors fixée par les conditions attachées aux dites offres.

## CONDITIONS PARTICULIÈRES DE

### L'OPTION FACTURE SUR INTERNET

#### SEPTEMBRE 2014

##### ARTICLE 1 – OBJET

Le présent document a pour objet de définir les conditions particulières d'abonnement à l'option Facture sur Internet. Celles-ci complètent les Conditions Générales d'Abonnement des offres mobiles. SFR Professionnels Grand Public de SFR ainsi que les Conditions Générales d'Abonnement des offres d'accès à Internet en Mobilité (Forfaits Clé Internet 3G+, Forfaits Internet pour Tablettes/iPad, ou Connecté Partout).

##### ARTICLE 2 - DESCRIPTION DE L'OPTION FACTURE SUR INTERNET

L'option Facture sur Internet permet aux clients suivants :

- aux abonnés SFR hors clients SFR Business Team,
- aux clients RED et Forfaits SFR avec option de blocage SFR,
- aux abonnés Internet en mobilité (Forfaits Clé Internet 3G+, Forfaits Internet pour Tablettes/iPad, Forfaits SFR Connecté Partout Starter et Power), et répondant aux conditions d'éligibilité énumérées à l'article 3 des présentes Conditions (ci-après dénommés « les Abonnés ») de consulter leur pli facture mensuel de téléphonie SFR sur le site Internet de SFR. Le pli facture consultable mensuellement sur sfr.fr (ci-après dénommé « la Facture ») est composé :  
- de la facture,  
- de la facture détaillée 10 chiffres ou si l'Abonné en a fait la demande expresse, de la facture détaillée 6 chiffres. Le contenu de ce pli pourra évoluer. L'Abonné ayant souscrit l'option Facture sur Internet ne recevra plus de Facture papier par voie postale.

Chaque mois, SFR enverra à l'Abonné un SMS et/ou un email de notification l'informant que sa Facture est disponible sur le site Internet de SFR rubrique Espace Client.

Si l'Abonné a communiqué à SFR une adresse email de facturation lors de l'activation de son service « Facture sur Internet », il lui appartient d'informer SFR sur la rubrique Espace Client du changement de cette adresse email. Une fois l'option Facture sur Internet souscrite, l'Abonné pourra accéder à sa Facture après s'être authentifié grâce à son numéro de téléphone et à son code d'accès :

- soit en cliquant sur le lien inséré dans l'email de notification, le renvoyant vers l'Espace Client,
- soit en se connectant directement sur le site Internet de SFR rubrique Espace Client.

Avec l'option Facture sur Internet, l'Abonné a accès, pendant la durée de son contrat d'abonnement, à ses vingt-quatre (24) dernières Factures, lesquelles sont archivées sur le site Internet de SFR dans la rubrique Espace Client.

Si l'Abonné souhaite conserver plus longtemps chacune des Factures émises par SFR, il lui appartient de procéder lui-même à leur archivage sur le support de son choix.

- La Facture sur Internet peut être consultée, imprimée, téléchargée et enregistrée à condition que l'Abonné SFR dispose :
- d'un ordinateur (PC ou Mac), d'une tablette, ou d'un webphone,
  - d'un navigateur Internet,
  - d'une configuration adaptée à son navigateur,
  - du logiciel Acrobat Reader (utilisé pour lire les Factures au format PDF).

##### ARTICLE 3 - CONDITIONS D'ÉLIGIBILITÉ

La souscription de l'option Facture sur Internet est ouverte exclusivement aux titulaires d'un contrat d'abonnement aux services de téléphonie mobile SFR ou d'accès à Internet en mobilité (hors SFR Business Team) ayant opté pour le paiement par Prélèvement Automatique, CB récurrente ou American Express. Si, au cours de son contrat, l'Abonné opte pour un autre mode de paiement, alors l'option Facture sur Internet sera résiliée automatiquement : il recevra alors ses Factures par voie postale à l'adresse qu'il aura renseignée. La Facture sur internet est activée lors de la souscription, sauf à ce que l'abonné

en ait fait la demande contraire.

La Facture sur Internet n'est pas compatible avec l'option Cartes Jumelles.

##### ARTICLE 4 - SOUSCRIPTION DE L'OPTION

L'option Facture sur Internet peut être souscrite :

- sur le site Internet de SFR, en se connectant à la rubrique Espace Client,
- sur le site Internet de SFR, en se connectant à la rubrique Produits et Offres, - en points de vente,
- en appelant le Service Client SFR au 1023 (Service gratuit + prix d'un Appel),
- en répondant par SMS ou email à une campagne de marketing direct. L'Abonné pourra indiquer à SFR l'adresse email à laquelle il souhaite recevoir les emails confirmant son inscription puis ceux l'informant mensuellement de la mise à disposition de sa Facture sur le site Internet de SFR depuis son Espace Client. L'Abonné certifie la véracité et l'exactitude des informations fournies lors de son inscription à l'option Facture sur Internet. L'Abonné s'engage à informer SFR de tout changement d'adresse email. Pour cela, il lui suffit de se rendre sur le site Internet de SFR rubrique Espace Client Avant de souscrire l'option Facture sur Internet, l'Abonné doit accepter les présentes Conditions particulières. Une fois l'option Facture sur Internet souscrite, l'Abonné recevra un email et/ou un SMS lui confirmant la souscription de celle-ci.

##### ARTICLE 5 - CONDITIONS FINANCIÈRES

La souscription de l'option Facture sur Internet et la réception des Factures sur Internet sont gratuites (hors coût de connexion à Internet). Un duplicata d'une facture mensuelle peut être obtenu sur simple demande au Service Client. Le duplicata sera délivré par courrier postal à l'adresse que l'Abonné aura renseignée lors de la souscription de son contrat avec SFR. L'envoi d'un duplicata sera facturé conformément aux conditions indiquées dans la documentation établie et mise à jour par SFR à l'intention de ses abonnés. L'Abonné peut également imprimer lui-même le duplicata de ses factures des vingt-quatre (24) derniers mois depuis son Espace Client, dans les conditions définies à l'article 2 des présentes.

##### ARTICLE 6 – RÉSILIATION

L'Abonné peut résilier à tout moment l'option Facture sur Internet :

- en se connectant sur le site Internet sfr.fr/rubrique Espace Client,
- en points de vente,
- en appelant le Service Client SFR au 1023 (Service gratuit + prix d'un Appel). A compter de la résiliation de l'option Facture sur Internet, la notification prendra fin et l'Abonné recevra une Facture papier par courrier postal à l'adresse que l'Abonné aura renseignée lors de la souscription de son contrat avec SFR. L'option Facture sur Internet sera automatiquement résiliée :  
- en cas de résiliation du contrat d'abonnement aux services de téléphonie SFR ou d'accès à Internet en mobilité auquel elle se rapporte,  
- en cas de migration vers une offre tarifaire ou une option incompatibles,  
- en cas de suppression des modes de paiement éligibles quel qu'en soit le motif. Un SMS et/ou un email sera envoyé par SFR à l'Abonné afin de l'informer de la résiliation de l'option Facture sur Internet.

La résiliation de l'option Facture sur Internet, n'a pas de conséquence sur le contrat d'abonnement aux services de téléphonie mobile SFR ou d'accès à Internet en Mobilité.

##### ARTICLE 7 – COOKIE

Afin de personnaliser le site et de faciliter l'accès aux rubriques, l'Abonné est informé qu'un cookie est implanté sur le disque dur de son ordinateur. L'Abonné est informé qu'il peut refuser ce cookie.

## CONDITIONS PARTICULIÈRES

### D'UTILISATION DU SERVICE SFR MAIL

#### SEPTEMBRE 2014

##### 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 est à durée indéterminée. Les personnes éligibles sont ci-après dénommées « l'Utilisateur ». L'acceptation par l'Utilisateur des conditions particulières d'utilisation du Service SFR

Mail s'effectue directement sur le site www.sfr.fr. Elle est une condition préalable à toute création de compte.

Pour accéder au Service SFR Mail, l'Utilisateur doit s'inscrire depuis la page d'accueil du service SFR Mail, accessible via le site sfr.fr. Puis s'identifier sur le site SFR Mail avec son mot de passe. L'Utilisateur est tenu, pour ce faire, de compléter le formulaire d'identification et de prendre connaissance des présentes conditions particulières d'utilisation du Service SFR Mail.

L'Utilisateur doit accepter expressément ces conditions particulières en cochant la case d'acceptation pour valider son inscription au Service SFR Mail. Il confirmera cette dernière lors de l'envoi de son premier message immédiatement après son inscription.

Lors de son inscription en ligne, SFR adresse à l'Utilisateur un e-mail de confirmation d'inscription récapitulant le périmètre de l'offre. L'inscription au Service SFR Mail est annulée de plein droit 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 d'envoyer des messages mail, MMS ou texto depuis le réseau Internet via trois types d'accès :

- Le webmail
- L'application mobile : application mobile et tablette disponible sur Android et IOS
- Un client lourd : accès via les protocoles POP/IMAP/SMTP en clair ou en sécurisé (SSL/TLS)

Les textos et MMS sont limités en un nombre de caractères indiqué à l'Abonné sur le site et peuvent être envoyés via le site web à destination des terminaux mobiles compatibles des clients des opérateurs mobiles de France Métropolitaine. L'envoi de Textos/ MMS est réservé aux clients mobiles SFR. L'envoi de mails sur le site et l'application est limité à 50 destinataires simultanés au maximum. L'Utilisateur peut envoyer des mails de 13 Mo encodés au maximum, soit une taille moyenne non encodée de 10 Mo. Il peut recevoir des e-mails de 20 Mo encodés au maximum. La capacité maximale de la boîte de réception est de 10 Go, dans la limite de 100 000 messages par dossier (par exemple, la « Boîte de réception » de votre messagerie constitue un dossier). Au-delà, la réception et le stockage des nouveaux messages ne sont plus garantis.

Le Service SFR Mail est accessible du monde entier à partir d'un ordinateur connecté au réseau Internet, sous réserve de compatibilité du service avec le système d'exploitation ainsi que le navigateur Internet du poste du client.

L'accès au service SFR Mail, et son utilisation, sont optimisés pour les configurations suivantes :

- Systèmes d'exploitation: dernière version des navigateurs Internet Explorer, Mozilla Firefox, Google Chrome, Safari
- OS : Android et IOS

Le Service SFR Mail permet de :

- 1 - Envoyer des textos ou MMS directement depuis le web vers tous les mobiles en France métropolitaine. Les destinataires reçoivent alors un texto ou un MMS sur leur mobile selon le contenu du message envoyé. Pour recevoir un message, MMS ou texto, le téléphone mobile du destinataire doit être allumé, dans une zone couverte par le réseau de son opérateur et la mémoire de sa carte SIM ne doit pas être saturée. Pour recevoir un MMS, le destinataire doit être équipé d'un mobile compatible MMS. Dans le cas contraire, il recevra un texto l'informant qu'il peut consulter son message sur le Web.

Le service textos/MMS est réservé aux clients mobiles SFR. Les clients mobiles bénéficient de 10 textos (conformément à la limite de caractères par texto/ MMS indiquée) gratuits par jour. Au-delà de cette limite, l'envoi se fait au coût d'envoi d'un texto ou d'un MMS depuis un mobile selon le forfait mobile du client.

- 2 - Composer, consulter, transférer, répondre à des mails vers des boîtes mails de tous les fournisseurs de messagerie.
- 3 - Sauvegarder un message avant de l'envoyer, dans le dossier « Brouillons ».
- 4 - Archiver les messages vocaux reçus sur les téléphones fixes et/ou mobiles de l'Utilisateur selon son abonnement SFR.

5 - Gérer son carnet d'adresses via le service « SFR Contacts » sur le web ou l'application.

Le service « SFR Contacts » permet à l'Utilisateur :

- de sauvegarder et d'importer les contacts de sa carte SIM SFR sur sfr.fr rubrique « SFR Contacts ».

La synchronisation des contacts SIM est un service payant et réservé aux abonnés mobiles disposant d'une carte SIM compatible.



- d'importer les carnets d'adresses de ses adresses mails personnelles ou de ses comptes réseaux sociaux. Cet import se fait sur la base des conditions du fournisseur de messagerie personnelle de l'Utilisateur, dont ce dernier reconnaît avoir déjà eu connaissance et qu'il reconnaît avoir acceptées. Cette fonctionnalité est proposée sous réserve de compatibilité avec le service de mail utilisé. Les contacts sont copiés dans le carnet d'adresses de « SFR Contacts » dans la limite des champs disponibles et la suppression d'un contact ne le supprime pas dans le carnet d'adresses d'origine. L'import des contacts utilisant les interconnexions techniques mises à disposition par ses partenaires, SFR ne peut être tenue responsable, notamment en cas de dysfonctionnement ou d'interruption temporaire ou définitive du service. La liste des fournisseurs de messagerie compatibles, et partenaires de SFR, est disponible sur le site de « SFR Contacts » (liste susceptible d'évolution).

- d'initier l'envoi de messages sur le web vers ses contacts (mail, ou texto pour les clients mobiles) via le service SFR Mail.

**6 - Consulter, ajouter ou supprimer des événements sur un agenda sur le webmail via le Service « SFR Agenda »**

**7 - Rapatrier jusqu'à 3 (trois) adresses mail personnelles et :**

- recevoir sur la

boîte de réception SFR Mail une copie des mails reçus sur ces adresses personnelles,

- recevoir sur la boîte de réception SFR Mail une copie de l'historique des mails déjà présents dans les boîtes de réception de ces adresses. Cet historique ne concerne que les « Boîtes de réception » des adresses mail personnelles (à défaut des éléments archivés et classés dans des dossiers autres). Le transfert de cet historique ne pourra excéder la capacité de 10 Go du service SFR Mail. La suppression de ces copies de mails ne supprime pas les mails d'origine reçus sur les adresses personnelles.

**8 - Accéder à l'application SFR Mail.** Cette application est disponible en téléchargement

- sur l'Apple Store, uniquement depuis un iPhone bénéficiant de la version iOS 6 ou ultérieure,

- sur Android, uniquement sur un terminal bénéficiant de la version v2.1 ou ultérieure, après création d'un compte SFR Mail depuis un ordinateur. Elle permet à l'Utilisateur d'accéder à ses comptes mail personnels, d'être alerté de l'arrivée de ses mails personnels via une notification reçue sur le mobile, de consulter et d'enrichir son carnet d'adresses, et de naviguer entre ses différentes boîtes de réception.

**9 - Bénéficier d'une protection de sa boîte aux lettres par un anti-spam et un anti-virus.** L'anti-spam permet de limiter la réception par l'Utilisateur de courriers électroniques non sollicités, les messages considérés comme indésirables étant automatiquement déplacés dans un dossier spécifique, accessible par l'Utilisateur. L'anti-virus pourra bloquer tout message susceptible de comporter un virus : l'Utilisateur en sera alors notifié par un mail, qui lui indiquera notamment l'adresse mail de l'expéditeur du message et lui permettra d'avertir ce dernier. L'analyse des courriers entrants se faisant uniquement sur la base des virus connus, SFR ne pourra être tenue pour responsable au cas où un message contenant un virus ne serait pas détecté. La protection par anti-spam et antivirus ne permet pas de protéger l'Utilisateur contre les tentatives de phishing (usurpation d'identité dans un but frauduleux).

## ARTICLE 3 - COMMUNICATION DES ÉLÉMENTS D'INSCRIPTION

Lors de son inscription au Service, l'Utilisateur communique à SFR pour les besoins du Service des informations personnelles. L'Utilisateur s'engage à ce que les informations qu'il communique à SFR pour les besoins de son inscription soient exactes et s'engage à indiquer à SFR tout changement ou toute modification ultérieure de l'une de ses informations personnelles. 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 texto un nouveau

mot de passe, après en avoir fait la demande depuis la page d'authentification de SFR Mail.

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 textos/MMS est payant (tarif en fonction de l'offre souscrite par l'Utilisateur).

La sauvegarde des messages du répondeur mobile coûte, à l'acte, 0,15€ TTC par message sauvegardé ou est incluse en illimité dans l'option Répondeur Live.

La synchronisation du carnet d'adresses avec le répertoire de la carte SIM du mobile coûte, à l'acte, 0,50€ TTC par synchronisation.

## ARTICLE 5 - UTILISATION DU SERVICE

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.

## ARTICLE 6 - INACTIVITÉ DU COMPTE RÉSILIATION/ANNULATION

En cas d'absence d'utilisation du service SFR Mail pendant un délai de 6 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.

En cas d'inactivité pendant 45 jours consécutifs, l'Utilisateur (hors option payante liée au service SFR Mail) reçoit un premier avis de résiliation de son compte, soit par MMS, soit par e-mail. Au-delà de ces 45 jours, certaines fonctionnalités comme la réception des nouveaux e-mails, la réception des e-mails envoyés sur les adresses e-mail personnelles de l'Utilisateur ou la sauvegarde des textos/MMS pourront être désactivées, les nouveaux messages n'étant plus stockés. L'adresse e-mail du client est conservée, et la réception des messages est réactivée en cas de nouvelle connexion dans les 6 mois.

Si l'inactivité se poursuit, l'Utilisateur reçoit un dernier avis avant résiliation 175 jours après la dernière connexion, soit par MMS soit par e-mail. Au-delà de ces 175 jours, SFR se réserve le droit de désactiver l'adresse de l'Utilisateur et de bloquer l'accès à son compte de Messagerie. Le login sera gelé pendant 45 jours.

En cas d'arrêt définitif du Service par SFR, l'Utilisateur en sera informé préalablement.

## ARTICLE 7 – RESPONSABILITÉ

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 infallible.

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.

L'Utilisateur s'interdit donc de transmettre, d'utiliser, de reproduire ou d'exploiter par tout moyen, toute donnée prohibée, illicite, illégale, contraire aux bonnes mœurs ou à l'ordre public et portant atteinte ou susceptible de porter atteinte aux droits de SFR et/ou de tiers et notamment aux droits de propriété intellectuelle.

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'encroisement 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 (teasing ou trolling), 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.

## CONDITIONS PARTICULIÈRES D'UTILISATION DU SERVICE SFR WIFI SEPTEMBRE 2014

Dans le cadre de la commercialisation de certaines de ces Offres, SFR met à la disposition de ses Abonnés l'Application SFR WiFi leur permettant de se connecter via le réseau Wifi de SFR, constitué des Hotspots SFR WiFi ci-dessous définis.

Les présentes conditions particulières (ci-après « Conditions Particulières ») s'appliquent en complément des Conditions Générales d'Abonnement et des Conditions Particulières des offres (Ci-après « Conditions Générales»). Les Conditions Générales non contraires aux présentes demeurent pleinement applicables.

Les termes utilisés avec les majuscules non définis dans les Conditions Particulières ont le sens qui leur est donné dans les Conditions Générales d'Abonnement.

### 1 – DÉFINITION

**Abonné** : Abonné SFR titulaire d'une Offre comprenant un accès à SFR Wifi.

**Application SFR WiFi** : Outil permettant à l'Abonné de se connecter à Internet via le réseau Wifi, selon la couverture et les débits disponibles sur ces réseaux au moment de la connexion.

**Équipement Wifi** : désigne tout équipement de l'Abonné muni d'une carte de communication ou de capacités internes Wifi, répondant aux normes IEEE 802.11b ou 802.11g ou 802.11n.

**Hotspots SFR** : désigne les points d'accès à partir duquel un Abonné SFR peut se connecter à Internet en Wifi, sous réserve de compatibilité de son offre. Ces Hotspots de déclinent de la manière suivante :

- **Les Hotspot publics diffusés par les box de SFR** : Il s'agit des points d'accès publics nommés SFR WiFi Public, SFR WiFi FON.

- **Les Hotspot diffusés dans les principales gares** : Il s'agit des points d'accès nommés SFR WiFi Gares.

- **Les Hotspot diffusés sur le site de Paris La Défense** : Il s'agit des points d'accès nommés SFR WiFi

- **Les Hotspot diffusés par certains partenaires** : Il s'agit des points d'accès nommés SFR WiFi.

La localisation géographique des Hotspots de SFR est disponible sur le site <http://cartewifi.sfr.fr>.

**neufbox** : désigne le modem-routeur mis à disposition, en version "NB4" ou toute autre version postérieure, des clients ADSL/Fibre de SFR ; la neufbox a la caractéristique de posséder un double SSID : un SSID privé et un SSID public.

**Service SFR WiFi** : désigne la possibilité pour les Abonnés SFR dont l'offre tarifaire est compatible et ayant téléchargé le Gestionnaire de connexion SFR/Application SFR WiFi, de se connecter à Internet en Wifi depuis les hotspots SFR WiFi, SFR WiFi Public, SFR WiFi Gares et SFR WiFi FON en France métropolitaine.

**SSID Privé** : désigne le nom du réseau Wifi d'un client ADSL/Fibre de SFR possédant une neufbox de SFR et à l'usage exclusif de ce dernier.

**SSID Public** : désigne le nom du réseau Wifi d'un client ADSL/Fibre de SFR que ce dernier accepte par défaut de partager à des tiers ; le client ADSL/Fibre de SFR peut décider de désactiver ce SSID public dans l'interface de configuration de sa neufbox.

**Wifi (Wireless Fidelity ou "Fidélité sans Fil")** : désigne un ensemble de normes standards internationales (IEEE 802.11b ou 802.11g ou 802.11n) pour les réseaux locaux sans fil.

**Zones de couverture Wifi** : désignent les zones géographiques dans lesquelles le Service SFR WiFi est accessible à l'Abonné et dans lesquelles il est possible de recevoir le signal émis par les Hotspots SFR Wifi.

### 2 – OBJET

Les Conditions Particulières ont pour objet de définir les conditions d'utilisation du Service SFR WiFi. Ces conditions sont acceptées par l'Abonné préalablement au téléchargement de l'Application SFR WiFi ou remises/accessibles à l'Abonné en version papier dans la brochure des Conditions d'Abonnement et d'Utilisation des offres SFR.

### 3– DESCRIPTION

Le Service SFR WiFi consiste à mettre à la disposition de l'Abonné un accès Internet par l'intermédiaire d'un réseau Wifi constitué des Hotspots SFR Wifi.

Le Service SFR WiFi est disponible dans les Zones de couverture Wifi. Cet accès est limité aux protocoles suivants : http, https, smtp, pop3. Cet accès permet d'accéder à des usages tels que la navigation sur Internet, l'envoi ou la réception d'e-mails, le téléchargement d'applications, le visionnage de vidéos voire de la télévision sur le Net,...

L'Application SFR WiFi permet à l'Abonné de se connecter à Internet sans saisir ses identifiants via le réseau SFR WiFi, selon la couverture disponible au moment de la connexion.

### 4 - ACTIVATION - CONDITIONS D'ACCÈS

La connexion Wifi est accessible grâce à l'Application SFR WiFi mise à la disposition de l'Abonné par SFR, en téléchargement ou embarquée dans le terminal de l'Abonné. L'Abonné est également informé que l'application SFR WiFi est uniquement disponible avec les terminaux compatibles (liste sur [sfr.fr](http://sfr.fr)) et les Offres définies dans les conditions précédant les présentes. L'activation du Service SFR WiFi intervient dans les 24h suivant la souscription de l'offre et après accord express du client en cas de vente à distance.

L'Abonné pourra se connecter au Service SFR WiFi de SFR WiFi, en illimité. Lorsque l'Abonné souhaite se connecter en Wifi sur le réseau SFR WiFi, il doit s'assurer que le mode Wifi est activé sur son terminal compatible. Sur certains terminaux le mode Wifi est automatiquement activé lors du lancement de l'Application SFR WiFi, sur d'autres, le mode Wifi doit être activé manuellement par l'Abonné.

Pour accéder au Service SFR WiFi, l'Abonné doit se situer dans une Zone de couverture Wifi. Il doit également avoir préalablement pris connaissance des présentes Conditions et les avoir acceptées.

SFR rappelle que le standard Wifi permet de connecter différents Equipements Wifi à une liaison haut débit sans utiliser de câble dans un rayon de plusieurs dizaines de mètres.

**IL EST EXPRESSEMENT RAPPELE QUE L'ACCES A INTERNET PAR LE STANDARD**

**WIFI ENTRAÎNE UNE VULNERABILITE IMPORTANTE DES EQUIPEMENTS DE L'ABONNE ET PRESENTE DES DIFFICULTES DE SECURISATION. IL APPARTIENT DONC A LABONNE DE PRENDRE TOUTES LES MESURES APPROPRIEES AFIN DE PROTEGER SES DONNEES ET LOGICIELS EN INSTALLANT ET ASSURANT LA MISE A JOUR D'UN SYSTEME D'ANTIVIRUS ET DE PARE FEU APPROPRIES, AINSI QU'EN EFFECTUANT DES SAUVEGARDES REGULIERES.**

L'Abonné est informé d'une part, que SFR restreint l'utilisation des Hotspots SFR WiFi aux seuls protocoles http, https, pop3 et smtp.

L'Abonné s'engage à ne pas mettre en œuvre de moyens permettant de détourner ces restrictions en vue d'autres usages non autorisés. A ce titre, l'Opérateur se réserve le droit de bloquer à tout moment l'accès au Service s'il a une raison légitime de croire que la Sécurité du Service ou la qualité de la connexion de l'Abonné sont menacés.

L'Abonné est informé d'autre part, que la bande passante disponible pour son propre usage peut varier en fonction de l'utilisation de bande passante faite par d'autres utilisateurs.

L'Abonné est informé enfin, que l'accès à Internet via les Hotspots publics diffusés par les neufbox de SFR est subordonné à l'acceptation, par les clients ADSL/Fibre de SFR concernés, de l'ouverture de cet accès. Le client ayant permis cet accès disposera prioritairement de cette bande passante et pourra décider à tout moment de ne plus permettre cet accès.

Le nombre de Hotspot publics diffusés sur les neufbox de SFR est par conséquent susceptible de varier au gré des changements de décision des clients ADSL/Fibre de SFR, ce que l'Abonné accepte.

Sur les Hotspot publics diffusés par les neufbox de SFR, SFR ne saurait être tenue responsable des détériorations et/ou interruptions résultant des opérations effectuées par le client ADSL/Fibre de SFR dans le cadre de sa connexion au Service SFR WiFi ou en cas d'interruption résultant de toute cause extérieure, telle que notamment l'interruption de fourniture de courant électrique ou la désactivation de la fonctionnalité par le client ADSL/Fibre de SFR. Il en sera de même lorsque l'Abonné sort de la Zone de couverture Wifi.

Déconnexion en cas d'activité/d'inactivité : L'Abonné est informé, que sa connexion à un hotspot du réseau SFR WiFi sera automatiquement interrompue toutes les deux heures en cas d'activité et toutes les 10 minutes en cas d'inactivité.

## 5 – ÉVOLUTIONS

L'Abonné reconnaît que des évolutions techniques ou des mises à jour susceptibles d'améliorer la qualité du Service SFR WiFi peuvent être nécessaires.

L'Abonné s'engage à respecter les prescriptions données par SFR concernant ces évolutions et ces mises à jour. Néanmoins, s'il en résulte une altération de la qualité, l'Abonné pourra à tout moment refuser une connexion Wifi.

## 6 – TARIFS

Le téléchargement de l'Application SFR WiFi en Wifi est gratuit (frais de connexion éventuels en cas de téléchargement en 3G/4G).

Les connexions Wifi sont incluses et illimitées dans l'offre de l'Abonné.

## 7 – SÉCURITÉ

L'Abonné est informé et reconnaît avoir connaissance de la nature du réseau Internet et, en particulier, de ses performances techniques variables ainsi que des risques inhérents à l'utilisation d'Internet.

Ainsi, les transmissions de données sur un Hotspot Wifi ainsi que sur Internet en général ne font l'objet d'aucun cryptage ou d'aucun autre dispositif de sécurisation. Par conséquent et par défaut, toute communication sur un Hotspot Wifi et sur Internet est susceptible d'être interceptée par un tiers malveillant.

De même, toute connexion d'un appareil au réseau Internet, de quelle que manière que ce soit, peut le rendre accessible à un tiers malveillant. Enfin, les échanges de données et de fichiers sur Internet sont susceptibles de transmettre des virus informatiques qui peuvent sérieusement altérer le fonctionnement de ses Equipements Wifi et logiciels. Il appartient à l'Abonné, de ne pas communiquer de données personnelles ou confidentielles.

En l'absence de faute de SFR, l'Abonné est seul responsable de l'utilisation du Service SFR WiFi ainsi que de toutes les conséquences notamment financières qui pourraient en résulter.

S'agissant de l'utilisation d'Internet, l'Abonné 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.

L'Abonné s'interdit donc de transmettre sur Internet toute donnée prohibée, illicite,

illégal, contraire aux bonnes mœurs ou à l'ordre public et portant atteinte ou susceptibles de porter atteinte aux droits de tiers et notamment aux droits de propriété intellectuelle.

L'Abonné s'engage à respecter les dispositions encadrant son offre souscrite sur l'utilisation des Newsgroups et du Peer to Peer.

Il est expressément rappelé qu'Internet n'est pas un réseau sécurisé.

Dans ces conditions, il appartient à l'Abonné 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 à quelle que fin que ce soit, et de procéder sur son Equipement, à des sauvegardes préalablement et postérieurement à la mise en place des services.

L'Abonné reconnaît également être pleinement informé 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.

L'Abonné reconnaît être informé 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'Abonné ne doit donc pas transmettre via le réseau Internet des messages dont il souhaiterait voir la confidentialité garantie de manière infailliable.

L'Abonné 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 publistorage 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 des dits serveurs ou réseau.

S'agissant des produits ou des services sur le réseau Internet, l'Abonné adresse directement aux fournisseurs de contenus toute réclamation relative à l'exécution des services rendus par ceux-ci ou à la vente des produits par ceux-ci.

L'Abonné est enfin mis en garde sur la nature et la diversité des contenus disponibles sur Internet, lesquels peuvent être susceptibles de porter préjudice aux mineurs.

Compte tenu du secret dont doivent bénéficier les correspondances privées, aucun contrôle n'est exercé sur le contenu ou les caractéristiques des données reçues ou transmises par l'Abonné 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'Abonné SFR susceptible de perturber le bon fonctionnement de son réseau ou du réseau Internet ou ne respectant pas les règles 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. Ainsi SFR pourra être amenée à transférer aux autorités tout contenu illégal dont elle aurait connaissance.

## 8 – RESPONSABILITÉ

L'Abonné est informé que sa connexion Wifi se fait par l'émission, par l'Application SFR WiFi, d'un identifiant personnel.

L'émission de cet identifiant permet l'utilisation des Hotspots SFR WiFi, SFR WiFi Public, SFR WiFi Gares et SFR WiFi FON en France métropolitaine, dont certains Hotspots SFR WiFi Public sont formés par les box de SFR ayant permis cet accès. L'Abonné accepte par conséquent, que cet identifiant pourra, le cas échéant, permettre de l'identifier en cas de comportement répréhensible lors de sa connexion Wifi.

SFR ne pourra être reconnue responsable :

- En cas de perturbations et/ou d'indisponibilité totale ou partielle, et/ou d'interruption du Service proposé sur les réseaux exploités par des Opérateurs Tiers.

- En cas de force majeure au sens de la jurisprudence de la Cour de Cassation.

## 9 – RÉSIILIATION

En cas de résiliation de son offre, l'Abonné ne pourra plus se connecter aux Hotspots du réseau SFR WiFi, ci-dessus défini.

# CONDITIONS SPECIFIQUES DES OFFRES VENDUES AVEC IPAD JANVIER 2012

## ARTICLE 1 – OBJET

Les présentes conditions particulières (ci-après dénommées « Conditions Particulières ») s'appliquent en cas de souscription aux offres de « forfaits Internet » proposées par SFR (ci-après dénommées « les Offres »). Ces Offres permettent d'accéder à Internet en mobilité dans la zone de couverture du réseau GSM/GPRS/3G/4G exploité par SFR, grâce à l'iPad. Les Conditions Particulières s'appliquent en complément des Conditions Générales d'Abonnement GSM/GPRS/3G/4G des Offres SFR Connecté Partout Professionnels Grand Public et forment avec elles un tout indissociable. Les dispositions des Conditions Générales d'Abonnement non modifiées par les Conditions Particulières demeurent pleinement applicables. Les termes utilisés avec les majuscules non définis dans les Conditions Particulières ont le sens qui leur est donné dans les Conditions Générales d'Abonnement.

## ARTICLE 2 – SOUSCRIPTION

2.1 Les Offres sont disponibles uniquement dans les points de vente participants et sur la boutique en ligne sfr.fr.

2.2 La souscription d'une Offre implique le téléchargement du logiciel iTunes sur son équipement iPad compatible, ainsi que la création d'un compte iTunes Store. Ce téléchargement et la création de son compte par l'abonné impliqueront l'acceptation préalable des conditions spécifiques disponibles sur le site iTunes Store. Le logiciel iTunes est disponible sur <http://www.apple.com/fr/itunes/download>. Une fois le logiciel iTunes téléchargé, le logiciel de l'équipement iPad devra être mis à jour via iTunes (en connectant l'équipement iPad et l'ordinateur avec le câble USB).

A défaut, l'abonné ne pourra pas accéder aux Offres depuis son iPad.

Les Offres ne permettent pas d'usage SMS.

# CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION 3G DE L'OFFRE PRÉPAYÉE SFR CONNECTÉ PARTOUT AVRIL 2015

## ARTICLE 1 - OBJET

Les présentes conditions générales d'utilisation définissent les conditions dans lesquelles SFR propose son offre Prépayée Connecté Partout sur son réseau GSM/ GPRS/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 proposé à l'Utilisateur à titre principal lui permet d'accéder, dans la zone de couverture du réseau GSM/GPRS/3G exploité par SFR, au réseau Internet sur tout équipement permettant d'accéder au réseau SFR en y insérant une carte SIM : tablette, ordinateur portable, clés internet, SFR Box de Poche, console de jeux, etc.

Si la carte SIM n'est pas déjà installée dans votre équipement SFR vous recommandons de vous référer au guide d'utilisation de ce dernier.

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 de SFR dont les Conditions Particulières figurent en annexe des présentes.

1.2 : A ce service principal 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. Le service ainsi que les tarifs qui s'y rattachent sont consultables sur [www.sfr.fr](http://www.sfr.fr). L'ensemble des services proposés par SFR à l'Utilisateur sont dénommés ci-après « les Services ». Préalablement à l'activation de sa Carte SIM, l'Utilisateur doit accepter les présentes Conditions Générales d'Utilisation 3G de l'offre Prépayée Connecté Partout.

Conformément à une demande ministérielle, l'Utilisateur s'engage à communiquer son identité au moment de l'activation de son offre en remplissant sur [www.sfr.fr/identification](http://www.sfr.fr/identification) le formulaire prévu à cet effet et en envoyant une copie recto verso de sa pièce d'identité dans les 15 jours à compter de l'activation de sa ligne.

A défaut, SFR se réserve le droit de suspendre le service sous 15 jours. L'Utilisateur s'engage à prévenir SFR de tout changement d'adresse dans un délai maximum d'une semaine. A défaut, l'Utilisateur ne pourra s'en prévaloir auprès de SFR, pour quelle que cause que ce soit.

## ARTICLE 2 - MODALITÉS D'ACCÈS AUX SERVICES 2.1 : ACHAT PRINCIPAL

La carte SIM, mise à la disposition de l'Utilisateur pour accéder à Internet en mobilité, est valable durant 12 mois à compter de la fin de la durée de validité du dernier crédit de consommation rechargé. Au-delà de ce délai, l'Utilisateur ne pourra plus recharger son crédit de consommation.

## 2.2 : RECHARGEMENT

L'achat de recharges s'effectue, soit via le Web sur le site <http://moncompte.sfr.fr>, soit par téléphone (SVI) au 0811 900 952 (0,06€/min + prix d'un appel local depuis un poste fixe ou un mobile), soit sur facture (si l'Utilisateur est également abonné mobile SFR), soit via les coupons de rechargement disponibles auprès des revendeurs SFR.

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 : SOUSCRIPTION À DISTANCE DE LA CARTE SIM OU DES RECHARGES

Lorsque l'achat est effectué à distance, l'acheteur dispose d'un délai de rétractation de 14 jours à compter de la date de conclusion du contrat.

Si le service souscrit est associé à un bien, le délai court alors à compter de la remise du bien à l'acheteur.

L'acheteur qui souhaiterait bénéficier du Service avant l'expiration du délai de 14 jours, doit en faire la demande expresse à SFR et s'engage, s'il décide finalement de se rétracter, à acquitter le montant correspondant au service fourni jusqu'à la communication de sa décision de rétractation.

Pour se rétracter, l'acheteur doit, avant expiration du délai de 14 jours, adresser à SFR le formulaire de rétractation mis à sa disposition (ou tout autre courrier exprimant sa volonté de se rétracter) ou saisir sa demande de rétractation sur l'outil en ligne disponible sur sfr.fr.

Dans ce cas, et si l'acheteur n'avait pas choisi de bénéficier du Service avant l'expiration du délai de rétractation, SFR sera tenu de lui rembourser l'intégralité des sommes éventuellement versées au plus tard dans les 14 jours à compter de la réception de la demande de rétractation. La charge de la preuve du respect des délais par l'acheteur lui incombe.

Les éventuels frais de renvoi sont à la charge de l'acheteur.

## 2.4 : NUMÉRO DE LIGNE

A la souscription du contrat, SFR attribue 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 œuvre de la modification.

## ARTICLE 3 - CARTE SIM

3.1 : Une carte SIM, à laquelle est associé le numéro de ligne attribué par SFR et qui permet l'accès aux Services de SFR est acquise par l'Utilisateur lors de l'achat d'un équipement compatible 3G (carte SIM pré-installée). Dans le cas d'une utilisation de l'offre Prépayée Connecté Partout, SFR met à disposition de l'Utilisateur une carte SIM à laquelle est associé un 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, en jouant 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.

La composition erronée successive de dix codes de déblocages (code PUK) entraîne la neutralisation de la Carte SIM.

**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, télégamme, 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.

## ARTICLE 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 RÉGLEMENTS

L'offre Prépaiée Connecté Partout peut faire l'objet de rechargements. Ces achats de recharges, dont la composition et la période de validité sont indiquées dans la brochure des tarifs et sur le site www.sfr.fr, se font sur le site web de SFR <http://moncompte.sfr.fr>, soit par téléphone (SVI) au 0811 900 952 (0,06€/min + prix d'un appel local depuis un poste fixe ou un mobile), soit sur facture (pour les Utilisateurs également abonnés mobiles SFR), soit via les coupons de rechargement disponibles auprès des revendeurs SFR. Le paiement s'effectue par carte bancaire, après communication du numéro de la carte bancaire et de sa date d'expiration. Le rechargement par carte bancaire est plafonné au montant global maximal de rechargement de 75€/ mois calendrier (montant maximum par carte bancaire et par ligne rechargée) sous réserve de ne pas avoir eu d'incident de paiement. Une carte bancaire peut recharger 3 lignes SFR au maximum dans un délai de 3 mois. Pas plus de 2 cartes bancaires différentes acceptées dans un délai de 3 mois pour recharger une même ligne. Un numéro de « e-carte bleue » est considéré comme une carte bancaire à part entière. 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.

### ARTICLE 5 - OBLIGATIONS 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 calendrier. La disponibilité de l'accès au réseau SFR s'étend 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 calendrier, 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 calendrier, 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 dû 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 calendrier : attribution de 5 Mo gratuits
- Non-disponibilité excédant 11% mais inférieure ou égale à 12% au titre d'un mois calendrier : attribution de 10 Mo gratuits
- Non-disponibilité excédant 12 % au titre d'un mois calendrier : 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 calendrier 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 calendrier. 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 bénéficient 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 ne 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'affichera 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.

### ARTICLE 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 WLAN (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 règles 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](http://www.sfr.fr), 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 publi-postage 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.

### ARTICLE 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 le service de présentation du numéro du correspondant (hors iPad) et a accès au numéro de ses correspondants qui ont accepté la divulgation de leur numéro, il s'engage à utiliser les numéros reçus qu'à des fins privées, à l'exclusion de la constitution de tout fichier.

### ARTICLE 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 utiliser, conformément aux dispositions du Code des Postes et Communications Electroniques, que des équipements GSM/GPRS/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 de 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 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 législatives 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 de cas échéant des peines complémentaires prévues au code pénal. L'Utilisateur s'engage à respecter les lois et règlements en vigueur.

L'Utilisateur est informé et accepte que les Offres souscrites proposées par SFR ne soient valables que dans le cadre de l'utilisation d'un Equipement compatible correctement paramétrée pour l'accès à l'offre proposée. L'Utilisateur est seul responsable d'un éventuel défaut de fourniture de l'offre souscrite en cas de remplacement ou modification apportée à l'Equipement à son initiative

**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 infailible.

**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 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 sites 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.

8.5 : Pour mettre fin à sa connexion Internet 3G+, l'Utilisateur doit se conformer aux instructions reçues lors de l'acquisition de son Equipement, à défaut de quoi, son crédit de connexion peut toujours être utilisé et donc débité.

#### 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 rechargé, 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'activation de son offre Prépaiée Connecté Partout ;
- 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.

#### ARTICLE 10 - PORTABILITÉ DES NUMÉROS MOBILES

Dans le cas d'une utilisation de l'Offre Prépaiée 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.

#### ARTICLE 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. 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 ainsi que pour adapter les offres et services aux besoins de l'Abonné.

SFR pourra utiliser ces informations en cas de prospection directe réalisée par SMS, MMS, E-mail ou automate d'appel après le consentement préalable de l'Abonné. Toutefois SFR pourra utiliser directement ces informations lors d'actes de prospection relatifs à des produits ou services analogues ou en cas de prospection réalisée par téléphone ou par courrier postal.

L'Abonné aura la possibilité de s'y opposer de manière simple, expresse, et sans frais. Dans le cadre d'opération marketing et commerciales conjointes ou non, par SMS, MMS, E-mail ou automate d'appels, SFR se réserve le droit d'exploiter et communiquer ces informations à des tiers ou à ses partenaires, après consentement préalable de l'Abonné.

SFR se réserve également le droit d'utiliser ces informations dans le cadre d'opérations marketing et commerciales de partenaires ou de tiers par courrier postal ou par téléphone. Dans le cadre des traitements précités, SFR pourra recourir à des prestataires agissant pour son compte et sous sa responsabilité. Si ces prestataires sont situés en dehors de l'Union européenne, ils auront alors, dans les cas prévus par la Décision de la Commission européenne 2002/16/CE du 27 décembre 2001, préalablement signé les «clauses contractuelles types». Le recours à ces prestataires est nécessaire à la bonne exécution du contrat passé entre SFR et l'Abonné.

L'Abonné est informé que sa conversation avec le Service Client est susceptible

d'être enregistrée ou écoutée par SFR et 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 :

Courrier SFR mobile - 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 celui-ci par l'intermédiaire de la société Viamobis prestataire de SFR

##### - Services géolocalisés

Dans le cadre des services géolocalisés qui sont proposés au travers de son réseau, SFR peut être amenée à communiquer à un prestataire ou à un partenaire les données de localisation géographique de l'Utilisateur qui souhaite bénéficier de ce Service, après avoir obtenu préalablement son consentement à être localisé. La communication de ces données est strictement encadrée.

#### ARTICLE 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) et par courrier : SFR Service Client - TSA 91121 - 57757 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 événement exceptionnel. La réponse sera communiquée à l'Utilisateur 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'Utilisateur avec indication du délai de traitement requis, ce dernier ne pouvant pas excéder un mois, hors événement exceptionnel.

##### - Service Consommateurs :

Si toutefois l'Utilisateur 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'Utilisateur) à apporter une réponse à l'Utilisateur 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'Utilisateur peut saisir gratuitement le médiateur des Communications électroniques, soit directement, soit par une association de consommateurs.

Pour cela il doit compléter directement le formulaire mis à disposition sur le site du Médiateur : ([www.mediateur-telecom.fr](http://www.mediateur-telecom.fr)) ou disponible sur simple demande auprès du Service Consommateurs, en y joignant les pièces qui justifient sa demande.

#### ART. 13 - LITIGE

Les présentes conditions d'utilisation sont régies par le droit français. Lorsque l'Utilisateur est une personne physique, les règles légales de compétence s'appliquent.

LORSQUE L'UTILISATEUR EST UNE PERSONNE MORALE OU UN COMMERÇANT, TOUT DIFFÉRENT NE A L'OCCASION DE L'INTERPRÉTATION, LA CONCLUSION, L'EXÉCUTION DU PRÉSENT CONTRAT, EST SOUMIS AU TRIBUNAL DE COMMERCE DE PARIS.

## INFORMATION SANTÉ - RECOMMANDATIONS D'USAGE - RÈGLES DE SÉCURITÉ

### INFORMATION SANTÉ

Lorsqu'il est en fonctionnement (envoi de données par ex.), votre terminal est en liaison radio avec une antenne-relais. Cela signifie que le terminal et l'antenne échangent des informations grâce aux ondes électromagnétiques.

Des interrogations existent sur les effets à long terme de l'exposition aux ondes électromagnétiques. Sur le fondement de ces interrogations, certaines études font état d'effets à long terme pour la santé liés à l'utilisation des équipements radioélectriques. En mai 2011, le Centre International de Recherche sur le Cancer (CIRC), sous l'égide de l'Organisation Mondiale de la Santé (OMS) a, sur le fondement de ces interrogations, classé comme «peut être cancérigènes pour l'homme» les champs électromagnétiques de radiofréquences notamment associés à l'utilisation du téléphone sans fil. Des études récentes font par ailleurs état d'un risque accru de développement de tumeurs cérébrales (Etude de l'Institut de Santé Publique, d'Epidémiologie et de Développement (ISPED), de l'Université Bordeaux Segalen, publiée le 12 mai 2014). A l'instar des autorités sanitaires, SFR recommande donc, par précaution, de limiter l'exposition aux champs électromagnétiques émis par votre terminal grâce à des actions aisées à mettre en œuvre. Par ailleurs quelques règles de sécurité doivent être observées pour soi et pour les autres.

### RECOMMANDATIONS D'USAGE

Ces recommandations permettent de limiter votre exposition aux ondes radio.

Eloigner l'équipement en fonctionnement de votre corps (tête et tronc).

- Vous réduisez votre exposition dès que vous éloignez l'équipement en fonctionnement de votre corps (tête et tronc). Si votre terminal permet de téléphoner, il est conseillé d'utiliser un kit oreillette. L'ANSES (Agence nationale de sécurité sanitaire de l'alimentation, de l'environnement et du travail) recommande par ailleurs de recourir aux terminaux mobiles de DAS (Débit d'Absorption Spécifique) les plus faibles.

Il est conseillé aux femmes enceintes d'éloigner l'équipement en fonctionnement du ventre et aux adolescents de l'éloigner du bas ventre.

Il convient également de respecter les conditions d'usage qui sont fixées par le fabricant dans la notice du terminal. Celle-ci peut indiquer une distance à maintenir entre le tronc et l'équipement en fonctionnement.

- Se connecter de préférence dans les zones où la réception radio est de bonne qualité. Votre terminal ajuste automatiquement sa puissance d'émission en fonction des signaux radio qu'il reçoit du réseau de votre opérateur. Quand la réception radio est de bonne qualité (4 ou 5 barrettes sur l'écran de votre équipement), votre terminal émet plus faiblement – ce qui réduit d'autant votre exposition aux ondes radio. Cette recommandation est valable pour tous les équipements terminaux radioélectriques pour lesquels la qualité de la réception s'affiche à l'écran.

- Conseiller à vos enfants et adolescents une utilisation modérée des terminaux radioélectriques.

Et veiller à les informer des moyens permettant de réduire leur exposition quand ils utilisent leur terminal radioélectrique. Si des effets sanitaires étaient mis en évidence, les enfants et adolescents pourraient être plus sensibles, étant donné que leur organisme est en cours de développement.

### RÈGLES DE SÉCURITÉ

- Consulter la notice d'emploi élaborée par le fabricant

- Si vous portez un implant électronique (pacemaker, pompe à insuline, neuro-stimulateur...), éloigner l'équipement terminal radioélectrique en fonctionnement d'au moins 15 cm de cet implant, en raison des risques d'interférences.

Il vous est recommandé de parler de ce sujet avec votre médecin car celui-ci connaît les caractéristiques de votre appareil médical.

- Ne pas utiliser de terminaux radioélectriques en conduisant. Cela constitue en effet un réel facteur d'accident grave.

- Respecter les restrictions d'usage spécifiques à certains lieux (hôpital, avion...).

- Il est nécessaire de respecter les consignes de sécurité propres à certains lieux et d'éteindre votre équipement chaque fois que cela vous est demandé.

- Si votre terminal est équipé de la fonction baladeur, ne pas écouter de la musique à pleine puissance. Cela peut dégrader l'audition de façon irréversible.

POUR EN SAVOIR PLUS :

[www.radiofrequences.gov.fr](http://www.radiofrequences.gov.fr)

[www.anses.fr](http://www.anses.fr)

[www.mobile-et-radiofrequences.com](http://www.mobile-et-radiofrequences.com)

[www.who.int/fr](http://www.who.int/fr)



# mon mobile et ma santé

NOVEMBRE 2013

## En France, que dit l'Agence Nationale de Sécurité Sanitaire (ANSES) ?

Communiqué de l'ANSES relatif à son avis du 15 octobre 2013 sur les radiofréquences :

« [L'actualisation des connaissances scientifiques sur les ondes radio] ne met pas en évidence d'effet sanitaire avéré et ne conduit pas à proposer de nouvelles valeurs limites d'exposition de la population.

Elle pointe toutefois, avec des niveaux de preuve limités, différents effets biologiques chez l'Homme ou chez l'animal.

Par ailleurs, certaines publications évoquent une possible augmentation du risque de tumeur cérébrale, sur le long terme, pour les utilisateurs intensifs de téléphones portables.

Compte tenu de ces éléments, dans un contexte de développement rapide des technologies et des usages, l'ANSES recommande de limiter les expositions de la population aux radiofréquences – en particulier des téléphones mobiles -, notamment pour les enfants et les utilisateurs intensifs, et de maîtriser l'exposition générale résultant des antennes-relais. »



## Réglementation

- En Europe, 2 W/kg est la limite qui ne doit jamais être dépassée pour l'exposition aux ondes radio de la tête et du tronc.
- Tous les mobiles commercialisés en France ont ainsi l'obligation réglementaire d'avoir un DAS (Débit d'Absorption Spécifique) inférieur à 2 W/kg (décret et arrêté du 8 octobre 2003).
- La limite de 2 W/kg est recommandée par l'OMS. Elle a été confirmée par l'ANSES dans son avis d'octobre 2013 sur les radiofréquences.
- Le DAS quantifie le niveau d'exposition aux ondes radio. Chaque modèle de téléphone est caractérisé par un DAS maximal qui est fourni par le fabricant.
- Le DAS maximal indique le niveau maximal d'exposition quand l'appareil est contre l'oreille et fonctionne à puissance maximale. Il doit figurer notamment dans les lieux de vente, dans toutes les publicités et dans la notice du fabricant.
- Des précautions d'usage sont définies dans l'arrêté du 8 octobre 2003.

## Recommandations

### **Ce que vous pouvez faire pour limiter l'exposition aux ondes radio émises par le téléphone mobile.**

#### **Utiliser un kit oreillette (ou kit piéton) pendant les appels téléphoniques.**

Vous réduisez votre exposition dès que vous éloignez le mobile de votre corps (tête et tronc). Téléphoner avec un kit oreillette permet ainsi de réduire l'exposition de votre tête. Ce conseil vaut particulièrement pour les utilisateurs les plus intensifs.

Il est conseillé aux femmes enceintes qui utilisent un kit oreillette d'éloigner le mobile du ventre et aux adolescents de l'éloigner du bas ventre.

Il convient également de respecter les conditions d'usage qui sont fixées par le fabricant dans la notice de l'appareil. Celle-ci peut indiquer une distance à maintenir entre le tronc et le mobile en communication.

#### **Téléphoner de préférence dans les zones où la réception radio est de bonne qualité.**

Votre mobile ajuste automatiquement sa puissance d'émission en fonction des signaux radio qu'il reçoit du réseau de votre opérateur.

Quand la réception radio est de bonne qualité (4 ou 5 barrettes sur l'écran de votre téléphone), votre mobile émet plus faiblement – ce qui réduit d'autant votre exposition aux ondes radio.

#### **Inciter vos enfants et adolescents à faire une utilisation modérée du téléphone mobile.**

Veiller également à les informer des moyens permettant de réduire leur exposition quand ils communiquent avec leur mobile. Si des effets sanitaires étaient mis en évidence, les enfants et adolescents pourraient être plus sensibles, étant donné que leur organisme est en cours de développement.

## À savoir, en plus

L'ANSES recommande de « privilégier l'acquisition de téléphones affichant les DAS les plus faibles » (communiqué du 15 octobre 2013).

### Quand mon mobile fonctionne en 3G, je suis moins exposé qu'en 2G.

L'exposition moyenne est au moins 100 fois plus faible avec un mobile fonctionnant en 3G qu'avec un mobile fonctionnant en 2G.

### Quand j'envoie un SMS ou que j'utilise l'Internet mobile en 3G ou en 4G, mon exposition aux ondes radio est bien plus faible qu'avec le téléphone à l'oreille.

En effet, ces usages nécessitent que l'on regarde l'écran du téléphone mobile et par conséquent que l'on tienne le mobile éloigné de sa tête et de son tronc – ce qui réduit l'exposition par rapport à un téléphone tenu contre l'oreille.

### Oreillette filaire ou oreillette Bluetooth ? Les deux dispositifs permettent d'éloigner le téléphone mobile de la tête et donc de diminuer son exposition aux ondes radio.

L'oreillette Bluetooth divise environ par 100 l'exposition de la tête par rapport au DAS du mobile. L'oreillette filaire divise, quant à elle, l'exposition de la tête au téléphone mobile d'un facteur allant de 10 à 400.

### Les tablettes et les clés Internet haut débit (3G, 4G) ont également l'obligation réglementaire d'avoir un DAS maximal inférieur à 2 W/kg.

Le constructeur peut indiquer, dans sa notice, une distance à respecter entre le tronc de l'utilisateur et la tablette ou la clé Internet haut débit (3G, 4G), quand celle-ci est connectée à Internet.

### Etude de l'ANSES sur les dispositifs « anti-ondes ».

Dans son rapport 2013, l'ANSES indique que l'étude « conduite sur 13 dispositifs et 3 téléphones mobiles GSM 900 et 1800 MHz ne montre aucun effet probant de ces dispositifs sans une altération des performances du téléphone mobile. »

## Sécurité et restrictions d'usage



Consulter la notice d'emploi élaborée par le fabricant.



Ne pas utiliser votre mobile en conduisant.

Utiliser un mobile en conduisant, avec ou sans kit mains-libres, constitue un réel facteur d'accident grave.



Respecter les restrictions d'usage spécifiques à certains lieux (hôpital, avion...).

Respecter les consignes propres à certains lieux et éteindre votre téléphone mobile chaque fois que cela vous est demandé.



Ne pas écouter de la musique avec son téléphone mobile à un niveau sonore élevé pendant une longue durée.

Cela peut dégrader l'audition de façon irréversible.



Si vous portez un implant électronique (pacemaker, pompe à insuline, neuro-stimulateur...),

Éloigner le téléphone mobile d'au moins 15 cm de cet implant et utiliser le téléphone mobile uniquement du côté opposé à celui de l'implant.

Il vous est recommandé de parler de ce sujet avec votre médecin car celui-ci connaît les caractéristiques de votre appareil médical

## Que dit l'Organisation Mondiale de la Santé (OMS) ?

Aide-mémoire n°193 de l'OMS sur  
le téléphone mobile, juin 2011 :

### «Principaux faits :

L'usage du téléphone portable est généralisé et on estime à 4,6 milliards le nombre des abonnés dans le monde.

Les champs électromagnétiques produits par les téléphones portables sont classés par le Centre international de Recherche sur le Cancer dans la catégorie des cancérogènes possibles pour l'homme.

Des études visant à évaluer plus complètement les effets potentiels à long terme de l'utilisation des téléphones portables sont actuellement en cours.

L'OMS procède [actuellement] à une évaluation formelle du risque pour tous les effets sur la santé dus à une exposition à des champs de radiofréquences. »

### «Y a-t-il des effets sur la santé ?

Un grand nombre d'études ont été menées au cours des deux dernières décennies pour déterminer si les téléphones portables représentent un risque potentiel pour la santé. À ce jour, il n'a jamais été établi que le téléphone portable puisse être à l'origine d'un effet nocif pour la santé. »

## Pour en savoir plus

**Organisation Mondiale de la Santé :**

[www.who.int/peh-emf/fr](http://www.who.int/peh-emf/fr)

**Portail d'information du Gouvernement sur les radiofréquences**

[www.radiofrequences.gouv.fr](http://www.radiofrequences.gouv.fr)

**Agence Nationale de Sécurité Sanitaire de l'Alimentation, de l'Environnement et du Travail**

[www.anses.fr](http://www.anses.fr)

**Fédération Française des Télécoms**

[www.fftelecoms.org](http://www.fftelecoms.org)

## La Fédération Française des Télécoms

**Née à la fin 2007, la Fédération Française des Télécoms réunit les opérateurs de communications électroniques et leurs associations.**

Elle a pour mission de promouvoir une industrie responsable et innovante au regard de la société, de l'environnement, des personnes et des entreprises, de valoriser l'image de ses membres et de la profession au niveau national et international

**Fédération Française des Télécoms**

11-17 rue de l'Amiral Hamelin - 75 016 PARIS

Tél : 01 47 27 72 78.

[www.fftelecoms.org](http://www.fftelecoms.org)



A series of horizontal dotted lines for writing notes on page 51.

A series of horizontal dotted lines for writing notes on page 52.

Dotted lines for writing on page 53.

Dotted lines for writing on page 54.



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



**362**

kg de CO<sub>2</sub> équivalent à :



**37 086**

litres d'eau



**4 650**

kWh d'énergie



**2 456**

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).



Avec Ecofolio  
tous les papiers  
se recyclent.

# VOUS SOUHAITEZ NOUS CONTACTER ?

Pour tout contact avec SFR, munissez-vous préalablement de votre numéro de ligne forfait «SFR Connecté Partout». Il est présent sur votre facture, votre contrat ou l'emballage de votre produit.

## **VOTRE SITE WEB SFR.FR**

### Espace Client

Gérer, suivre ou changer votre forfait «SFR Connecté Partout».

### Assistance

Retrouver des conseils pratiques, des documents utiles et les réponses à vos questions sur votre ligne Internet en mobilité, votre mobile ou votre offre ADSL.

### Boutique en ligne Mobile et Internet

Ouvrir une ligne mobile, une ligne SFR Connecté Partout ou une ligne ADSL et bénéficier d'offres exclusives.

## **POUR GÉRER À TOUT MOMENT VOTRE COMPTE :**

Connectez-vous sur <http://moncompte.sfr.fr> à partir du réseau 3G/4G.

Composez le **1099**  du lundi au samedi de 8h à 22h.

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

**106397** - SFR - 1 square Bela Bartok 75015 Paris  
S.A. au capital de 3 423 265 598,40€ - RCS Paris 343 059 564



106208