

The SFR logo consists of the letters 'SFR' in white, bold, sans-serif font, centered within a solid red square.

SFR

OFFRES SFR PROFESSIONNELS GRAND PUBLIC

CONDITIONS
D'ABONNEMENT ET
D'UTILISATION

Valables au 11 juillet 2017

sfr.fr

OFFRES SFR - CONDITIONS D'ABONNEMENT ET D'UTILISATION

CONDITIONS GÉNÉRALES COMMUNES AUX OFFRES D'ABONNEMENT

LES FORFAITS SFR	
- Informations Essentielles	P 4
- Informations santé -Recommandations d'usages - Règles de sécurité	P 5
LES CONDITIONS GÉNÉRALES D'ABONNEMENT	P 6
LES CONDITIONS D'ACCÈS AUX RESEAUX 3G/4G	P 16
LES CONDITIONS DE LA FACTURE SUR INTERNET	P 17

CONDITIONS PARTICULIÈRES ATTACHÉES AUX OFFRES D'ABONNEMENT

LES OFFRES FORFAITS AVEC OPTION BLOCAGE	
- Informations Essentielles	P 19
CONDITIONS PARTICULIÈRES SFR FAMILY!	P 19
LES SERVICES DE MESSAGERIE	
- Conditions Particulières d'Utilisation du service SFR Mail	P 22
- Conditions générales d'utilisation du service Joyn	P 25
- Conditions Particulières d'Utilisation de SFR WiFi	P 27
MULTISURF	
- Conditions Particulières	P 31
LE SERVICE SFR FEMTO	
- Conditions Particulières	P 32

CONDITIONS ATTACHÉES AUX OFFRES DE RÉENGAGEMENT D'ABONNEMENT

CONDITIONS ATTACHÉES AUX OFFRES DE RÉENGAGEMENT D'ABONNEMENT	P 36
CONDITIONS PARTICULIÈRES D'ABONNEMENT À L'OPTION SFR NFC CITYZI	P 39
CONDITIONS APPLICABLES À LA SOLUTION DE FACILITÉ DE PAIEMENT PROPOSÉE PAR SFR POUR LE FINANCEMENT D'UN ÉQUIPEMENT MOBILE	P 40
CONDITIONS APPLICABLES AU PROGRAMME « SMARTPHONE FOREVER », PROGRAMME DE LOCATION DE MOBILE PROPOSÉ PAR SFR	P 41

SFR LA CARTE - CONDITIONS D'UTILISATION

- Informations essentielles	P 45
- Conditions Générales d'Utilisation	P 45
- Informations santé - Recommandations d'usages - Règles de sécurité	P 50
- Conditions spécifiques aux offres ou options comportant un nombre illimité d'appels ou de texto/MMS	P 50
- Conditions particulières d'accès au réseau 3G/4G de SFR	P 51

INFORMATION DE LA FÉDÉRATION FRANÇAISE DES TÉLÉCOMS

- Mon mobile et ma santé	P 53
--------------------------	------



Société Française du Radiotéléphone

CAMPUS SFR

12 rue Jean-Philippe Rameau

CS 8000193634 La-Plaine-Saint-Denis Cedex.

SA au capital de 3 423 265 598,40€ 343 059 564 RCS Paris

Siège social : 1, square Béla Bartók - 75015 Paris

Cette brochure recense l'intégralité des conditions qui s'appliquent aux différentes offres Voix qui sont proposées par SFR : les conditions générales d'abonnement ou d'utilisation sont en effet complétées le cas échéant par des conditions particulières en fonction des offres souscrites par les clients.

Cette brochure s'adresse également aux abonnés qui souscrivent en cours d'exécution de contrat une offre spécifique impliquant une nouvelle période d'abonnement notamment à l'occasion d'un renouvellement de leur téléphone mobile.

En complément des conditions applicables aux différentes offres Voix de SFR, vous trouverez, pour votre complète information, le texte du dépliant « Mon mobile et ma santé » édité par la Fédération Française des Télécoms.

Si vous étiez client d'OMEA TELECOM, vous le demeurez en souscrivant ces offres SFR. Pour autant, SFR, qui gère ces offres, procède à la facturation et à l'encaissement des sommes dues au nom et pour le compte d'OMEA TELECOM.

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

1 272
kg de CO₂ équivalent à :

129 423
litres d'eau

16 389
kWh d'énergie

8 628
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.

OFFRES SFR - PROFESSIONNELS GRAND PUBLIC

CONDITIONS D'ABONNEMENT ET D'UTILISATION

CONDITIONS COMMUNES AUX OFFRES D'ABONNEMENT

FORFAITS SFR

INFORMATIONS ESSENTIELLES

BIENVENUE CHEZ SFR

QUELQUES INFORMATIONS « ESSENTIELLES »

Vous vous apprêtez à choisir SFR comme opérateur de téléphonie mobile 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 DE TÉLÉPHONIE PROPOSÉS PAR L'OPÉRATEUR SFR

- Vous accédez au réseau GSM/GPRS/3G/4G de SFR pour émettre et recevoir des appels nationaux et internationaux depuis la zone de couverture du réseau GSM/GPRS/3G/4G de SFR ainsi qu'à l'ensemble des services disponibles définis dans les Tarifs SFR, comme le suivi de vos consommations avec «Info Conso» et de vos factures avec «Ma facture en ligne» sur notre site web www.sfr.fr.
- En cas de défaillance de votre portable, le Service Client vous communique les coordonnées du Service Après-Vente compétent.

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. article 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 tarifaire. 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) et que la brochure tarifaire et les Conditions Générales d'Abonnement et, le cas échéant, les conditions particulières applicables, vous ont bien été remises.
- 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 ou non d'une durée minimale initiale de 12 ou 24 mois au choix du client.
- Vous pouvez mettre fin à votre contrat, en envoyant une lettre recommandée avec accusé de réception, moyennant un préavis de dix jours si vous avez choisi une offre sans engagement ou si vous êtes au terme de votre période minimale d'abonnement. 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 12.2.2) 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.
- SFR peut suspendre ou limiter à la seule réception d'appels l'accès aux services en cas de non respect par l'abonné de ses obligations (cf. art. 11).

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 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 12.2.4).

FACTURE

- Vous recevez chaque mois une facture pour la période d'abonnement à venir et la période de consommation écoulée.
- Vous pouvez régler ces factures par prélèvement ou par un des autres modes de paiement qui vous sont proposés par SFR.
- 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.
- A tout moment, vous pouvez choisir de recevoir votre facture sur support papier.
- En cas de retard ou incident de paiement, votre ligne peut être limitée à la seule réception d'appels ou suspendue par SFR (cf. art. 7.3.3). Votre ligne sera rétablie dès régularisation de votre situation.

SERVICE CLIENT

- Avant la souscription d'un abonnement, vous pouvez nous contacter par téléphone au 3030 (Service et Appel gratuit) du lundi au samedi de 8 h à 22 h et le dimanche de 9 h à 21 h ou vous connecter sur notre site Web 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 www.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 mobile (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 suspension de votre ligne n'entraîne pas l'arrêt de sa facturation. Afin de pouvoir utiliser votre forfait, SFR vous propose de renouveler votre mobile sous réserve du respect des conditions attachées à chacune des offres de renouvellement de mobile. Les informations relatives à ces différentes 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.

RECLAMATIONS

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. 16).

INFORMATION SANTÉ

RECOMMANDATIONS D'USAGE

RÈGLES DE SÉCURITÉ

INFORMATION SANTÉ

- Pendant les communications ou les envois de données (SMS, emails ...) votre téléphone mobile est en liaison radio avec une antenne-relais. Cela signifie que le téléphone et l'antenne échantonnent 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 et notamment des téléphones mobiles. 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'Épidémiologie 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 téléphone mobile grâce à des actions aisées à mettre en oeuvre. 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.

- Utiliser un kit oreillette (ou kit piéton) pendant les appels téléphoniques hors situation de conduite (cf. règles de sécurité ci-après). 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. 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 qui utilisent un kit oreillette d'éloigner le téléphone 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 du téléphone. 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 téléphone 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. Cette recommandation est valable pour tous les équipements terminaux radioélectriques pour lesquels la qualité de la réception s'affiche à l'écran. C'est ainsi qu'il est recommandé d'éloigner le téléphone après avoir procédé à la numérotation et d'éviter de téléphoner lors de déplacements à grande vitesse.
- Inciter vos enfants et adolescents à faire une utilisation modérée du téléphone mobile.

Et veiller 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.

- Utiliser les SMS

Avec les SMS, les emails et l'Internet mobile, l'exposition aux ondes radio est très réduite. 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.

RÈGLES DE SÉCURITÉ

- Consulter la notice d'emploi élaborée par le fabricant.
- Si vous portez un implant électronique (pacemaker, pompe à insuline, neurostimulateur...), éloigner le téléphone mobile ou tout autre équipement terminal radioélectrique d'au moins 15 cm de cet implant et utiliser le téléphone uniquement du côté opposé à celui de l'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 un téléphone mobile en conduisant. Utiliser un téléphone mobile en conduisant, constitue un réel facteur d'accident grave. De plus, depuis le 1er juillet 2015, il est interdit, selon décision ministérielle, d'utiliser en conduisant tout dispositif « susceptible d'émettre du son à l'oreille » (du type écouteurs, kit oreillette ou casque audio).
- 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.
- Ne pas écouter de la musique avec son mobile à un niveau sonore élevé pendant une longue durée. Cela peut dégrader l'audition de façon irréversible.

Pour en savoir plus :

www.radiofrequences.gouv.fr
www.anses.fr
www.mobile-et-radiofrequences.com
www.who.int/fr

OFFRES SFR - PROFESSIONNELS GRAND PUBLIC

CONDITIONS D'ABONNEMENT ET D'UTILISATION

CONDITIONS COMMUNES AUX OFFRES D'ABONNEMENT

CONDITIONS GÉNÉRALES D'ABONNEMENT

OFFRE MOBILE PROFESSIONNELS GRAND PUBLIC

JUILLET 2017

ARTICLE 1 - OBJET

Les présentes Conditions Générales définissent les conditions d'abonnement aux services de radiotéléphonie publique de la gamme Professionnels Grand Public proposés par SFR sur le réseau GSM/GPRS qu'elle exploite au titre de l'autorisation consentie le 25 mars 1991, telle que modifiée par ses avenants successifs.

Le service souscrit par l'Abonné à titre principal lui permet, dans la zone de couverture du réseau GSM/GPRS exploité par SFR :

- d'émettre et de recevoir des appels téléphoniques en France métropolitaine depuis l'Union Européenne et les DOM,
- d'émettre vers les mobiles et de recevoir, en France métropolitaine, depuis l'Union Européenne et les DOM des messages écrits (SMS) depuis ou sur son téléphone mobile,
- de disposer d'un répondeur 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)

A ce service souscrit à titre principal, s'ajoutent des services complémentaires qui sont automatiquement accessibles à l'Abonné et des services optionnels qui nécessitent la souscription d'options spécifiques.

Ces services complémentaires et/ou optionnels regroupent :

- les services et la réception d'appels internationaux (hors Union Européenne et DOM) dans la zone de couverture du réseau GSM/GPRS de SFR ou des réseaux exploités par d'autres opérateurs avec lesquels SFR a passé des accords d'itinérance (ci-après Opérateurs Tiers), l'accès se faisant aux conditions techniques de l'Opérateur Tiers

- l'émission et la réception de messages multimédia (MMS) sous réserve de disposer d'un téléphone mobile disposant de la fonctionnalité et du paramétrage adéquats,

- l'émission d'appels à destination de numéros spéciaux,

- les services d'accès au réseau Internet selon l'offre souscrite (le bon fonctionnement de ces services ne peut être assuré qu'avec certains logiciels et/ou certains équipements tels que précisés dans la documentation établie et mise à jour par SFR à l'attention de ses Abonnés ou sur le site www.sfr.fr)

- l'accès à des services Wap sous réserve de disposer d'un téléphone mobile disposant de la fonctionnalité et du paramétrage adéquats,

- des options telles que notamment double appel, présentation du numéro,...

Enfin l'Abonné peut également bénéficier, selon l'offre souscrite, de services de contenus (téléchargement de jeux, de logos, de sonneries, accès à des services d'information, ...).

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 tarifaire établie et mise à jour par SFR (ci-après dénommée «les Tarifs des offres SFR»). 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) 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 SFR. 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 mobile 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 par téléphone au numéro indiqué dans le Pack SFR, soit par Internet, moyennant la remise au distributeur ou la transmission à SFR des documents suivants (ci-après Dossier d'Abonnement) :

- 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 automatique.

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 téléphone, le Dossier d'abonnement, accompagné du dépôt de garantie, s'il est demandé, doit être transmis, au moyen de l'enveloppe T fournie par SFR, à l'adresse indiquée, au plus tard huit jours après la demande d'ouverture de ligne par téléphone.

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 de 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 l'achat d'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 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'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.

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.

En cas de souscription à distance, et pour le cas où les données renseignées par le client seraient différentes de celles figurant précédemment dans la base

de données clients SFR, SFR se réserve le droit de demander au client l'envoi d'une copie de sa pièce d'identité, ainsi qu'un relevé d'identité bancaire à ses nom et adresse sous un délai de 7 jours ; faute de quoi sa commande serait automatiquement annulée.

2.3 - Ouverture de l'accès aux Services

2.3.1 - SFR ouvre l'accès au Service Principal au plus tard dans les deux (2) jours ouvrés à compter de la date de réception par SFR du Dossier d'Abonnement complet, constitué de la demande d'abonnement ou du bulletin de souscription signé(e) et dûment complété(e), de toutes les pièces requises visées ci-dessus et le cas échéant, du dépôt de garantie visé à l'article 4.

Si la souscription de l'offre SFR s'effectue dans le cadre d'une procédure de portabilité du numéro en provenance d'un Opérateur Tiers, l'activation de la ligne sera effective à la date du portage.

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 ligne sauf pour l'international (appels passés vers et depuis l'international) et les numéros spéciaux définis dans les Tarifs.

2.3.3 - En cas de souscription par internet ou par téléphone, SFR ouvre l'accès au service principal une fois le délai de rétractation de 14 jours expiré, sauf si l'Abonné demande expressément à bénéficier du service avant la fin de ce délai :

- 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, une fois le délai de rétractation de 14 jours expiré, sauf demande expresse de l'Abonné..

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 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 contrainte de modifier le numéro d'appel de l'Abonné, SFR en informe l'Abonné par lettre simple et/ou SMS au plus tard un mois avant la mise en oeuvre de la modification.

L'Abonné peut alors, dans les quatre mois qui suivent cette information, conformément aux dispositions de l'article 12.2.3 des présentes Conditions, résilier son contrat d'abonnement sans préavis et sans paiement des redevances restant à courir jusqu'à l'expiration de la période minimale d'abonnement. Cette faculté de résiliation n'est pas ouverte lorsque le changement de numérotation résulte d'une décision des autorités réglementaires.

2.6 -L'adresse qui pourra être utilisée dans la relation entre l'Abonné et SFR est l'adresse transmise par l'Abonné à SFR lors de la souscription. A défaut d'indication d'adresse, l'adresse créée par SFR à l'occasion de la souscription (prenom.nom.@sfr.fr) fera office d'adresse de contact. Cette adresse de contact a vocation à permettre à SFR de transmettre à l'Abonné des informations essentielles sur ses Services.

ARTICLE 3 - CARTE SIM

3.1 -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 par l'Abonné 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 pas 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 auprès du Service Client, 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, télégramme, 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 mobile déclaré volé, SFR se réserve le droit de procéder au blocage du téléphone mobile déclaré volé.

3.4 SFR peut doter le mobile 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 les Tarifs de l'Abonnement, lorsque la demande est formulée dans les trois mois suivant la souscription de l'abonnement. Elle est gratuite à compter du quatrième mois d'abonnement.

3.5 La carte SIM remise à l'Abonné intègre des fonctionnalités NFC sans contact (Near Field Communication) permettant de l'utiliser comme un mode de paiement sans contact, ou comme un titre de transport dématérialisé, ou comme support d'autres services (cartes de fidélité, ...).

Si l'Abonné a choisi d'activer cette fonctionnalité sans contact, et a, pour ce faire, souscrit un contrat auprès de sa Banque ou auprès d'autres Partenaires de SFR, il appartiendra à l'Abonné de détruire sa carte SIM, dès lors que SFR a désactivé les services de téléphonie mobiles attachés à cette carte SIM, notamment suite à une résiliation de sa ligne mobile, ou à un changement de carte SIM, de façon à éviter tout risque d'utilisation de la fonctionnalité sans contact par un tiers, et plus spécifiquement celle permettant le paiement sans contact.

SFR n'est en effet nullement responsable de la désactivation de la fonctionnalité sans contact (NFC) utilisée dans le cadre des services proposés par ses Partenaires, et sa responsabilité ne saurait être engagée de ce fait.

ARTICLE 4 - DÉPÔT 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 sur facturation dans les cas suivants :

>>>

Dépôt de garantie

- chèque déclaré irrégulier ou carte bancaire déclarée irrégulière suite

au contrôle effectué conformément à l'article 14,

- en cas de doute sur la fiabilité de la pièce d'identité suite au contrôle effectué,

OFFRES SFR - PROFESSIONNELS GRAND PUBLIC

CONDITIONS D'ABONNEMENT ET D'UTILISATION

CONDITIONS COMMUNES AUX OFFRES D'ABONNEMENT

- 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 Préventiel visée à l'article 14,
- si le client apparaît comme ayant été titulaire d'un contrat résilié par SFR en cas d'interrogation de la base client,
- en cas de paiement par prélèvement (par RIB) suite au contrôle effectué via notre prestataire la société Viamobis, conformément à l'article 14.
- en cas de paiement par un mode autre que le prélèvement,
- en cas d'utilisation d'un même compte bancaire (RIB identique) pour plus de deux lignes détenues par des titulaires différents,
- en cas de production d'un certificat d'hébergement comme justificatif de domicile
- en cas d'adresse communiquée par l'Abonné, faisant référence à une boîte postale, une poste restante ou un ci dex,
- 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
 - 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 est supérieur ou égal à deux pour un particulier ou 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.
- 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 Préventiel visée à l'article 14,
- en cas de changement de mode de paiement pour un mode autre que le prélèvement,
- si le client apparaît comme ayant été titulaire d'un contrat résilié par SFR en cas d'interrogation de la base client,
- chèque déclaré irrégulier ou carte bancaire déclarée irrégulière suite au contrôle effectué conformément à l'article 14.
- 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
- en cas de modification du compte bancaire (RIB) sur lequel sont effectués les prélèvements suite au contrôle effectué via notre prestataire la société Viamobis, conformément à l'article 14.

- >>> Avance sur facturation
- lorsque le nombre total de contrats d'abonnement souscrits par l'abonné est supérieur ou égal à deux pour un particulier ou une société,
- incidents de paiement en cours au titre des contrats d'abonnement que l'abonné a passés avec SFR,
- lorsque le montant des communications 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 les Tarifs des offres SFR 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

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, 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. En l'absence de 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 été 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 au titre de l'abonnement.

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 de ceux-ci sauf indication contraire.

Le contrat est conclu sous les conditions résolutoires suivantes :

- réception par SFR du Dossier d'abonnement complet,
- réception du dépôt de garantie ou de l'avance sur facturation, 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 - DURÉE DU CONTRAT

Le contrat est conclu pour une durée indéterminée et peut ou non, au choix du client, être assorti d'une période minimale de douze mois ou de vingt-quatre 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 12.

Si l'Abonné souscrit en cours d'exécution de contrat une offre spécifique impliquant une période minimale d'abonnement, cette nouvelle période minimale prend effet au JJ suivant la date de la souscription de l'offre. 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.

ARTICLE 7 - TARIFS DES SERVICES/ MODALITÉS DE REGLEMENT

7.1 Tarifs

7.1.1- Les tarifs des Services ainsi que leurs modalités d'application, notamment celles concernant le décompte des communications (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 SFR ».

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 la période minimale d'abonnement comme il est indiqué à l'article 12.2.4.

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 mois avant leur entrée en vigueur. Si l'abonné refuse l'augmentation des Tarifs appliquée sur un service complémentaire et/ou optionnel, il peut, durant les quatre mois qui suivent l'entrée en vigueur des nouveaux Tarifs, résilier ladite option.

7.2 Facturation / Modalités de règlement

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. Si l'abonné souhaite choisir un mode de paiement autre que le prélèvement, il devra souscrire son offre en point de vente. Seul le paiement par prélèvement sera proposé en cas de souscription à distance.

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 SEPA (TIPSEPA), 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 courrier 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 automatique, ...) 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 à l'article 11.1 des présentes Conditions, 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 au client 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 11 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 12. 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 an courant à compter de la date de leur exigibilité.

ARTICLE 8 - OBLIGATIONS DE SFR

8.1 SFR s'engage à satisfaire toute demande d'abonnement 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 de radiotéléphonie publique 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 et/ou ses correspondants des Services,
 - en cas de mauvais paramétrage du mobile 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 10 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 GSM/GPRS fournis et exploités par des Opérateurs Tiers,
 - en cas de force majeure au sens de la jurisprudence de la Cour de Cassation.
- 8.3 En application de dispositions réglementaires et dans un souci de protection de l'Abonné contre des risques de surfacturation d'origine frauduleuse (pratiques des appels à rebond ou ping calls), SFR pourra mettre en place un mécanisme de filtrage d'appels sur son réseau, notamment vis-à-vis des numéros spéciaux de la forme 089B utilisés comme identifiant d'appelant.

8.4 Qualité de service

8.4.1 - Disponibilité du réseau SFR et Rétablissement de Service

En application des dispositions visées à l'article L224-30 du Code de la Consommation, SFR s'engage, à l'égard de ses Abonnés, à assurer, en zone couverte, une disponibilité de l'accès à son réseau à hauteur de 90% chaque mois calendaire pour les différents services (voix, SMS, et accès à l'internet mobile). 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, des compensations soit financières (attribution d'avoirs au prorata de 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 à l'effectif du support de cette indisponibilité, une compensation lui sera attribuée si sa demande de compensation est recevable. 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 ses abonnés chaque

OFFRES SFR - PROFESSIONNELS GRAND PUBLIC

CONDITIONS D'ABONNEMENT ET D'UTILISATION

CONDITIONS COMMUNES AUX OFFRES D'ABONNEMENT

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.

8.4.2 – Compensation

Tout Abonné, ayant été affecté par une indisponibilité du réseau SFR, pourra présenter à SFR une demande afin d'obtenir une compensation.

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 du mobile 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 10 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 GSM/GPRS 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 l'indisponibilité du réseau SFR est établie au vu de mesures effectuées par SFR, des compensations 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.

8.5 Faisant suite à un accord intervenu le 15 juillet 2003 entre les pouvoirs publics, les associations d'élus, l'ARCEP et les opérateurs de téléphonie mobile métropolitains, certaines zones du territoire métropolitain français (dites «Zones Blanches»), ne bénéficiant jusqu'alors d'aucune couverture GSM, vont être progressivement couvertes soit par les trois opérateurs (solution de mutualisation), soit par l'un d'entre eux, celui-ci acheminant les communications des deux autres opérateurs (solution d'itinérance locale).

Les services accessibles depuis ces zones le seront soit à partir du réseau GSM de SFR, soit à partir du réseau GSM d'un des autres opérateurs métropolitains de téléphonie mobile.

Lorsque l'Abonné se situera dans l'une de ces zones, une mention spécifique s'affichant sur l'écran de son téléphone mobile 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.

8.6 OBLIGATIONS SPÉCIFIQUES LIÉES À INTERNET/WAP

8.6.1- 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/Wap.

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.

8.6.2- SFR assure l'accès aux services souscrits dans les conditions et limites définies aux présentes Conditions. SFR assure à l'Abonné un débit lui permettant d'avoir accès aux services conformément à l'offre qu'il a souscrite dans les conditions normales. Par ailleurs, les débits précisés dans sa documentation ou 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.

8.7 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'encombrement volontaire ou involontaire des serveurs de messagerie de SFR ou des destinataires de mails par du spamming, bulk e-mail, junk e-mail ou mail bombing) ou de son réseau, ou l'envoi de messages attractifs générant nécessairement un nombre important de réponses (teasing ou trolling) pouvant ainsi perturber la disponibilité desdits serveurs ou réseau.

8.8 L'Abonné est informé que les offres TV, proposées par SFR sur téléphone mobile, sont composées d'une sélection de chaînes/programmes 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 un téléphone mobile.

Toute suppression de chaîne fera toutefois l'objet d'une information préalable, moyennant un préavis d'un mois, délivrée notamment soit au travers de l'envoi de SMS, soit par la mise en place d'un message facture ou d'un message d'alerte lors de la connexion au service.

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

ARTICLE 9 - PRESENTATION DU NUMERO DE L'APPELANT

9.1 SFR propose un service de présentation du numéro de l'appelant. Toutefois, SFR n'est pas tenue d'assurer ce service notamment :

- Lorsque l'appelant a refusé la divulgation de son numéro
- 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.

De même, SFR n'est pas responsable de l'exploitation par le mobile GSM/GPRS de l'information fournie dans le cadre du service de présentation de l'appelant. Il appartient à l'Abonné de s'assurer lors de l'acquisition de son mobile, du contenu et de la forme sous laquelle le mobile restitue cette information.

9.2 Lorsque l'Abonné a souscrit au service de présentation du numéro de l'appelant et a accès au numéro de ses correspondants qui ont accepté la

divulgation de leur numéro, il s'engage à n'utiliser les numéros reçus qu'à des fins privées, à l'exclusion de la constitution de tout fichier.

ARTICLE 10 - OBLIGATIONS DE L'ABONNÉ

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.

10.1 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.

10.2 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 quelque cause que ce soit.

10.3 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 électroniques que des mobiles GSM/GPRS et leurs accessoires agréés par les autorités compétentes.

10.4 L'Abonné respecte les prescriptions données par SFR relatives aux modifications techniques éventuelles à apporter à son mobile 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.

10.5 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 du code secret. Il ne doit pas le communiquer à qui que ce soit. Il ne doit pas notamment l'inscrire sur tout document qu'il a l'habitude de conserver ou transporter avec son téléphone 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.

10.6 Mise en garde et obligations liées à l'utilisation des services Wap et à l'accès à Internet

10.6.1- L'Abonné est expressément informé que les contenus stockés, utilisés, transmis et reçus par lui le sont sous sa seule responsabilité, quel que soit le mode, notamment à l'occasion d'une connexion au portail WAP ou 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 Wap ou Internet. Ainsi, l'Abonné s'interdit de stocker, télécharger ou envoyer toute donnée prohibée, illicite, illégale, contraire aux bonnes moeurs 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 et aux services Wap ne fassent 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 300 000 euros d'amende, assorties le cas échéant des peines complémentaires prévues au code pénal (exemple de peine complémentaire : suspension de l'accès à Internet).

L'Abonné s'engage à respecter les lois et règlements en vigueur.

10.6.2- 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 terminal (ordinateur portable, assistant personnel ou mobile) à quelque fin que ce soit, et de procéder sur son ordinateur portable et sur son assistant personnel, 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 infailible.

10.6.3- L'Abonné s'interdit toute utilisation frauduleuse, abusive ou excessive des Services, telle que notamment l'encombrement volontaire ou involontaire des serveurs de messagerie 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 desdits serveurs ou réseau.

10.6.4- S'agissant des produits ou des services proposés sur le réseau Internet, l'abonné 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.

10.6.5 L'Abonné est informé que les offres TV proposées par SFR sur téléphone mobile doivent être utilisées à des fins strictement privées et personnelles au sein du cercle de famille. Toute autre utilisation notamment à des fins professionnelles ou commerciales est interdite.

10.7 Communications depuis l'Union Européenne et les DOM

A compter du 15 juin 2017, en application de la réglementation européenne, les usages tels que les appels, les SMS, les MMS et l'Internet mobile seront utilisables depuis l'Union Européenne et les DOM (retrouvez la liste des pays dans la brochure des tarifs des offres mobiles en vigueur) vers ces mêmes destinations, aux mêmes tarifs que ceux appliqués en France métropolitaine, dans la limite d'un usage raisonnable.

En cas de constat d'usage non raisonnable, SFR pourra alors appliquer à l'Abonné une surfacturation. (retrouvez ces tarifs dans la brochure des tarifs des offres mobiles en vigueur)

Un usage non raisonnable est avéré si, sur une période d'observation de 4 mois :

- La consommation d'usage(s) (appels, SMS, MMS et/ou internet mobile y compris les usages exclusivement disponibles depuis l'Union Européenne et les DOM) depuis l'Union Européenne et les DOM est plus importante que celle du/des même(s) usages depuis la France métropolitaine et l'étranger (hors Union Européenne/DOM)

et

- que les jours de présence en Union Européenne et dans les DOM sont supérieurs à ceux passés en France métropolitaine et à l'étranger (hors Union Européenne/DOM)

L'Abonné est informé qu'un jour de présence en Union Européenne ou dans les DOM est un jour durant lequel l'Abonné ne s'est pas connecté (même sans usage) sur le réseau français métropolitain alors qu'une connexion sur un réseau Européen ou des DOM a été constatée.

Par ailleurs, l'activation et l'utilisation en série de multiples cartes SIM par l'Abonné depuis l'Union Européenne et les DOM, ainsi que l'inactivité prolongée d'une carte SIM en France métropolitaine associée à des usages très fréquents

OFFRES SFR - PROFESSIONNELS GRAND PUBLIC

CONDITIONS D'ABONNEMENT ET D'UTILISATION

CONDITIONS COMMUNES AUX OFFRES D'ABONNEMENT

voire exclusifs depuis l'Union Européenne et les DOM sont également considérés comme des usages non raisonnables.

Si le ou les usages est/sont qualifié(s) de non raisonnable(s) au regard des critères exposés ci-dessus, SFR informera l'Abonné par SMS et ce dernier bénéficiera alors d'un délai de 15 jours avant le début de la facturation pour modifier son comportement non raisonnable.

A défaut, l'Abonné sera alors surfacturé desdits usages constatés comme non raisonnables pour l'avenir, selon les tarifs en vigueur (voir Brochure des tarifs des offres mobiles).

ARTICLE 11 – SUSPENSION / INTERRUPTION DES SERVICES

11.1 SFR se réserve le droit de restreindre 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 10 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,
- 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 mobile 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 la dite lettre.
- en cas de non règlement des sommes dues à l'échéance conformément aux dispositions de l'article 7.

11.2 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 poursuivre le réseau de SFR ou le réseau Internet, SFR se réserve le droit de suspendre immédiatement les services d'accès au réseau Internet.

11.3 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.

11.4 En cas de suspension, quelle qu'en soit la cause, l'Abonné reste notamment tenu des obligations visées à l'article 10.

11.5 La suspension des Services, telle que visée aux articles 11.1, 11.2, et 11.3 n'entraîne pas l'arrêt de la facturation.

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

ARTICLE 12 - FIN DU CONTRAT / RÉSILIATION

12.1 L'Abonné peut résilier son contrat en envoyant une lettre recommandée avec accusé de réception au Service Client SFR.

Le préavis de résiliation de dix jours se décompte en effet à compter de la réception par le Service Client de la lettre de résiliation de l'Abonné.

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

Si l'Abonné, qui s'est engagé pour une période minimale de 12 mois, résilie son contrat avant la fin de sa période minimale d'abonnement, les redevances restant à courir jusqu'à l'expiration de cette période deviennent immédiatement exigibles sauf dans les cas visés à l'article 12.2.

Si l'Abonné qui s'est engagé pour une période minimale de 24 mois, résilie son contrat après le 12e mois, il se verra facturé d'un montant correspondant au quart

des mois restant dus jusqu'à son échéance contractuelle, sauf dans les cas visés à l'article 12.2. Si l'Abonné qui s'est engagé pour une période minimale de 24 mois résilie son contrat avant le 12e mois, il reste 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, sauf dans les cas visés à l'article 12.2.

12.2 L'Abonné peut résilier le contrat avant la fin de la période d'abonnement dans les cas suivants et selon les modalités suivantes :

12.2.1 - L'Abonné dispose d'un délai de sept 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 mobile concomitamment à la souscription de l'abonnement, à compter de la restitution du dit mobile et de ses accessoires, dans son emballage d'origine, auprès du distributeur auprès duquel l'achat a été effectué et de l'envoi à son Service Client SFR par lettre recommandée avec accusé de réception, 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 du matériel dans les conditions ci-dessus énoncées.

12.2.2- 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 en cours de contrat d'un événement imprévisible l'empêchant d'en poursuivre l'exécution. 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 ;
- 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 trois (3) 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 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 du téléphone mobile ne saurait être considéré comme un motif légitime, dès lors que des offres de renouvellement de mobile sont proposées par SFR.

12.2.3- L'Abonné peut résilier le contrat à tout moment en envoyant une lettre recommandée avec accusé de réception au 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.

12.2.4- L'Abonné peut résilier le contrat à tout moment en envoyant une lettre recommandée avec accusé de réception au 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 L224-33 du Code de la Consommation
- en cas de transfert de son abonnement vers l'offre SFR Entreprises.
- 12.2.5- L'Abonné qui refuserait d'effectuer le dépôt de garantie ou l'avance sur

facturation demandé par SFR peut résilier à tout moment le contrat en envoyant une lettre recommandée avec accusé de réception au service client SFR.

Dans les cas visés aux articles, 12.2.3, 12.2.4 et 12.2.5, le préavis de dix jours se décompte à compter de la réception de la lettre recommandée avec accusé de réception envoyée par l'Abonné au Service Client.

Dans le cas visé à l'article 12.2.2, le préavis de 10 jours se décompte à compter de la réception par SFR du courrier recommandé avec accusé de réception.

12.3- Le contrat peut être résilié par SFR, après en avoir avisé l'Abonné par tout moyen mais sans que ce dernier puisse prétendre à une quelconque indemnisation, dans les cas ci-après exposés :

- 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 d'une 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 quelconque de ses obligations telles que visées à l'article 10 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 d'une 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 cinq (5) 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.

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

12.4 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.

12.5 En cas de résiliation du contrat d'abonnement et en l'absence de portabilité de numéro d'appel visée à l'article 13 ci-dessus, SFR se réserve le droit de réaffecter le numéro d'appel de l'Abonné à un autre abonné.

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

12.7 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 13 - PORTABILITÉ DU NUMERO

La Portabilité du Numéro Mobile est un service proposé à tout client d'un opérateur mobile métropolitain lui permettant de souscrire un contrat auprès d'un opérateur mobile métropolitain tout en conservant le même numéro de téléphone mobile.

Un abonné souhaitant porter son numéro de téléphone mobile, et résilier de ce fait le contrat d'abonnement qui le lie à son opérateur (ci-après dénommé «Opérateur Donneur»), doit se rendre chez l'opérateur auprès duquel il souhaite souscrire (ci-après dénommé «Opérateur Receveur») muni de son Relevé d'Identité Opérateur (RIO).

Le RIO est obtenu auprès de l'Opérateur Donneur, chaque opérateur ayant en effet l'obligation de mettre à disposition de ses abonnés un serveur vocal interactif gratuit dédié à la Portabilité et permettant d'obtenir ce RIO (le RIO sera mis à disposition dès le lendemain de l'activation de la ligne et actualisé, dans le même délai, à chaque modification).

L'Opérateur Receveur en enregistrant la souscription avec Portabilité du Numéro se chargera de mettre en œuvre la procédure de portabilité qui générera la résiliation du contrat de l'Abonné auprès de l'Opérateur Donneur en application du mandat que lui aura confié l'Abonné.

Le portage du Numéro doit être réalisé dans un délai de trois (3) jours ouvrables (hors dimanche et jours fériés) à compter de la demande, sauf à ce que l'Abonné souhaite que son numéro soit porté au terme d'un délai plus long.

La date de portage ne peut faire l'objet d'aucune modification à l'initiative de l'Abonné. La date de portage peut être modifiée au plus tard le deuxième jour ouvrable avant la date prévue de portabilité.

Par conséquent, les engagements de SFR et de l'Abonné sont les suivants :

1 - Souscription auprès de SFR avec demande de portabilité du Numéro (Portabilité entrante)

L'Abonné, pour pouvoir bénéficier de la portabilité de son numéro et souscrire à une des offres commercialisées par SFR, doit :

- être le titulaire de la ligne faisant l'objet de la demande de portabilité ou disposer d'un mandat du titulaire de la ligne en bonne et due forme et l'autorisant à porter le numéro objet de la demande
- se munir impérativement de son RIO, et des pièces justificatives requises pour procéder à l'ouverture d'une ligne,
- signer le contrat de souscription et confier ainsi à SFR un mandat permettant à cette dernière de procéder à la résiliation de la ligne de l'Abonné auprès de l'Opérateur Donneur. L'Abonné sera cependant tenu d'honorer les engagements qu'il avait souscrits auprès de l'Opérateur Donneur s'agissant notamment de sa durée minimale d'engagement (facturation des mois contractuels restant à courir jusqu'à l'échéance du contrat, ...), ce dont il reconnaît être informé et accepter.

SFR pourra être amenée à refuser cette demande de Portabilité si l'Abonné n'est pas le titulaire de la ligne, ou si les données de la demande de portage sont erronées ou incomplètes.

La souscription auprès de SFR prendra effet dès l'acceptation par l'Abonné du contrat d'abonnement, l'Abonné étant engagé dès cette date auprès de SFR. Dans l'hypothèse où l'Abonné déciderait d'annuler sa demande de portabilité, cette annulation devant parvenir à SFR au plus tard le deuxième jour ouvrable avant la date prévue de portabilité ; dans cette hypothèse SFR lui attribuera un nouveau numéro de téléphone mobile.

Il en sera de même dans l'hypothèse où la demande de portabilité du Numéro serait rejetée par l'Opérateur Donneur. Ce rejet peut intervenir pour l'un des raisons suivantes : numéro inactif au moment de la demande, numéro non géré par l'Opérateur Donneur, demande de portabilité en cours sur ce même numéro, données incomplètes ou erronées, date de portage supérieure à deux mois, résiliation programmée chez l'Opérateur Donneur avant la date d'activation du portage.

2 - Souscription auprès d'un autre opérateur avec demande de portabilité (Portabilité sortante)

SFR met à disposition de ses abonnés un serveur vocal interactif gratuit (SVI) leur permettant de consulter la date de début et de fin de leur durée d'engagement (données actualisées au lendemain de chacune des modifications contractuelles), ainsi que d'obtenir leur RIO. Ces informations sont également accessibles auprès du Service Client.

OFFRES SFR - PROFESSIONNELS GRAND PUBLIC

CONDITIONS D'ABONNEMENT ET D'UTILISATION

CONDITIONS COMMUNES AUX OFFRES D'ABONNEMENT

En cas de résiliation anticipée avant la fin de la période minimale d'abonnement, les redevances restant à courir jusqu'à l'expiration de cette période deviendront immédiatement exigibles conformément aux dispositions de l'article 12. Aucune demande d'annulation d'une portabilité sortante ne pourra être traitée directement par SFR, l'abonné ayant pour seul interlocuteur l'Opérateur Récepteur.

En cas de demande d'annulation d'une portabilité sortante émise par l'Opérateur Récepteur, la demande de résiliation associée sera de même annulée. En sa qualité d'Opérateur Donneur, SFR pourra être amenée à rejeter une demande de portabilité dans un des cas suivants : numéro inactif au moment de la demande, numéro non géré par l'Opérateur Donneur, demande de portabilité en cours sur ce même numéro, données incomplètes ou erronées, date de portage supérieure à deux mois.

3 - Le jour du portage :

Les opérations techniques réalisées par les opérateurs le jour du portage peuvent entraîner une interruption de service, dont la durée ne doit pas dépasser quatre (4) heures ; cette interruption de service ne pourra ouvrir droit à indemnisation pour l'abonné, ni engager la responsabilité de SFR.

ARTICLE 14 - DONNÉES PERSONNELLES

• Collecte et traitement

SFR prend les mesures propres à assurer la protection et la confidentialité des informations nominatives qu'elle détient ou qu'elle traite dans le respect des dispositions de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés modifiée. Les informations recueillies dans le cadre de la souscription des Services ainsi que celles recueillies lors du traitement de l'utilisation des Services par l'Abonné font l'objet d'un traitement informatique. SFR pourra utiliser les informations collectées dans le cadre de l'utilisation des services en vue de développer et de commercialiser des produits et services SFR ou de tiers.

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

SFR pourra utiliser directement ces informations lors d'actes de prospection relatifs à des produits ou services analogues ou en cas de prospection réalisée par téléphone ou par courrier postal. SFR se réserve également le droit d'utiliser ces informations dans le cadre d'opération marketing et commerciales de partenaires ou de tiers par courrier postal ou par téléphone. L'Abonné aura la possibilité de s'y opposer de manière simple, expresse, et sans frais.

Après consentement préalable de l'Abonné, dans le cadre d'opération marketing et commerciales conjointes ou non, par SMS, MMS, E-mail, Chat ou automate d'appels, SFR se réserve le droit d'exploiter et communiquer ces informations à des tiers ou à ses partenaires.

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

Dans le cadre des traitements précités, SFR pourra recourir à des prestataires agissant pour son compte et sous sa responsabilité.

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

L'abonné est informé que sa conversation avec le Service Client est susceptible d'être enregistrée ou écoutée par SFR à des fins probatoires et/ou d'être étudiée afin d'améliorer la qualité du service.

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

- Clients Abonnés : 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.

• Durée de conservation des données

L'Utilisateur/Client est informé que les données à caractère personnel le concernant, collectées conformément aux dispositions susvisées, sont conservées pour la durée d'exécution de la relation contractuelle et/ou pour la durée d'utilisation du compte Utilisateur/Client et/ou pour la durée de la finalité de la collecte des traitements spécifiques pour lesquels le Client/Utilisateur a consenti/donné son consentement. Ces durées s'entendent sous réserve des dispositions légales imposant des durées de conservation spécifiques à certaines informations ou documents.

• Préservation des impayés

Par ailleurs, en cas d'impayé ou de déclaration irrégulière, les informations concernant l'Abonné sont susceptibles d'être inscrites dans un fichier accessible aux opérateurs et sociétés de commercialisation du service de radiotéléphonie publique GSM/ GPRS, géré par le GIE PREVENTEL, auprès duquel elles peuvent donner lieu à exercice du droit d'accès à l'adresse suivante : GIE PREVENTEL Service des consultations - TSA 54315 - 77050 Melun cedex

En cas d'impayé ou de déclaration irrégulière, les informations concernant l'Abonné sont susceptibles d'être inscrites dans un fichier accessible aux opérateurs et sociétés de commercialisation du service de radiotéléphonie publique GSM/ GPRS, géré par le GIE PREVENTEL, auprès duquel elles peuvent donner lieu à exercice du droit d'accès.

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

- interroger le FNCCI (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.

- consulter la société FIA-NET qui réalise des prestations de prévention et de détection des fraudes effectuées par carte de paiement lors des achats sur les canaux de vente dématérialisées.

- Consulter le GIE Preventel sur le signalement de l'Abonné dans le cadre des consultations multiples du GIE.

• Annuaire Universel

L'abonné est informé que ses coordonnées figurent sur la liste « Annuaire universel » des abonnés au Service tenue par l'Opérateur (ci-après « la Liste »). L'abonné est informé que, sauf avis contraire expressément formulé de sa part, ses coordonnées pourront être transmises à des sociétés fournissant des services d'annuaire ou de renseignements téléphoniques (ci-après « les Editeurs »).

L'abonné est informé qu'il peut gratuitement, à tout moment et dans le respect des articles R10 et suivants du Code des postes et des communications électroniques, exercer les droits suivants sur les données de la Liste le concernant :

- Inscription en Liste Rouge ;

- Parution Annuaire sans Recherche Inversée

- Parution Annuaire sans prospection

- Parution Annuaire sans restriction

- Parution Annuaire sans prénom complet

- Parution Annuaire sans adresse complète

En cas de parution des coordonnées de l'Abonné dans l'Annuaire universel, lors d'un appel sortant, SFR pourra faire procéder à l'affichage des nom et prénom de l'Abonné sur le téléphone de son correspondant.

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

- Parution coordonnées utilisateur

- Parution activité professionnelle

L'abonné est informé qu'il peut, dans les conditions prévues aux articles 35 et 36 de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978, rectifier, compléter, clarifier, mettre à jour ou effacer les données de la Liste le concernant directement via son espace abonné sur le site de l'Opérateur ou en envoyant un courrier postal à :

- Abonnés SFR : Courrier SFR Mobile - Accès, rectification, opposition - TSA 73917 - 62978 Arras Cedex 9

L'abonné est informé que le délai de parution des informations le concernant dans les annuaires des différents Editeurs dépend des conditions et fréquences de parution propres aux Editeurs. En conséquence, l'Opérateur ne s'engage sur aucun délai de parution des données de la Liste. L'abonné est informé que les Editeurs peuvent mettre en place, sous leur entière responsabilité, des règles éditoriales contraignantes et procèdent à des traitements sur certaines des données transmises.

ARTICLE 15 - 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 16 - RÉCLAMATIONS

• Service Client

Toute réclamation doit être formulée auprès du Service Client par téléphone ou par courrier à l'adresse suivante :

- Abonnés SFR : 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 téléphone, 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 excéder un mois hors événement exceptionnel.

• Service Consommateurs

Si toutefois l'abonné estime que la réponse obtenue à sa réclamation n'est pas satisfaisante ou qu'elle ne lui a pas été apportée dans les délais ci-dessus annoncés, il peut alors formuler, par écrit, un recours auprès du Service Consommateurs, soit directement, soit par une association de consommateurs, à l'adresse suivante : SFR - Service Consommateurs TSA 83918 62978 ARRAS cedex 9

A compter de la réception du courrier, le Service Consommateurs s'engage, dans un délai maximum d'un mois (sauf à ce qu'un délai de traitement supérieur ait fait l'objet d'un accord avec l'abonné) à apporter une réponse à l'abonné soit par tout moyen (téléphone, courrier, mail...) 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 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 ou disponible sur simple demande auprès du Service Consommateurs, en y joignant les pièces qui justifient sa demande.

ARTICLE 17 - ATTRIBUTION DE JURIDICTION

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

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

CONDITIONS SPÉCIFIQUES AUX OFFRES D'ABONNEMENT

OU OPTIONS COMPORTANT UN NOMBRE ILLIMITÉ D'APPELS OU DE TEXTOS/MMS

JUIN 2017

OFFRES OU OPTIONS COMPORTANT UN NOMBRE ILLIMITÉ D'APPELS

Certaines offres d'abonnement commercialisées par SFR incluent, dans le forfait, un nombre illimité d'appels.

Ces appels peuvent être, selon l'offre souscrite :

- des appels métropolitains à destination de correspondants personnes physiques titulaires de numéros de mobile et/ou fixes tous opérateurs.

- des appels illimités à destination de numéros fixes et/ou mobiles d'opérateurs internationaux (destinations selon l'offre souscrite), émis depuis la France métropolitaine, depuis l'Union Européenne et les DOM.

Ces appels métropolitains ou vers des destinations internationales sont inclus dans le forfait et/ou option sous réserve qu'ils n'excèdent pas le nombre de 200 destinataires différents par mois, ni la durée par appel spécifiée pour chacune desdites offres. Sauf indication contraire, au-delà de cette durée, l'appel sera coupé. Les appels depuis l'Union Européenne et les DOM sont illimités sous réserve d'un usage raisonnable (voir dispositions de l'article 10.7 des Conditions Générales d'abonnement).

- des appels illimités depuis certaines destinations (selon l'offre souscrite) vers des numéros fixes et mobile d'opérateurs métropolitains et internationaux.

Ces appels sont inclus sous réserve qu'ils n'excèdent pas, pour certaines offres compatibles, un nombre de jours/an, ni la durée par appel spécifiée pour chacune desdites offres. Sauf indication contraire, au-delà de cette durée, l'appel sera coupé et au-delà du nombre de jour/an spécifié, l'appel sera facturé aux tarifs en vigueur.

Par nature, les appels vers les équipements destinés à détourner ou re-router les appels notamment sur un autre réseau, et les appels depuis boîtiers radio ou automatés d'appels sont exclus du bénéfice de ces offres car contraires aux dispositions de l'article 3.1 des Conditions Générales d'Abonnement.

Enfin, seront déçus du forfait ou facturés aux tarifs en vigueur, car ils n'entrent pas dans le périmètre de ces offres, les appels suivants : les appels vers le service client, les appels vers Info Conso, les renvois d'appel et numéros libre appel, les appels vers les numéros courts, les numéros spéciaux, ou certains services, les n° d'accès wap et web, les transferts de données GPRS, les communications fax/data, les connexions Wap CSD, les appels vers le service Message Direct.

OFFRES OU OPTIONS COMPORTANT UN NOMBRE ILLIMITÉ DE SMS/MMS

Certaines offres commercialisées par SFR incluent un nombre illimité de SMS/MMS, sous réserve de ne pas dépasser 200 destinataires différents par mois. Ces SMS/MMS illimités peuvent être (selon l'offre souscrite) :

- des SMS/MMS à destination des mobiles de tout opérateur métropolitain envoyés depuis la France métropolitaine ou des mobiles métropolitains, de l'Union Européenne ou des DOM envoyés depuis l'Union Européenne et les DOM.

- des SMS illimités à destination de numéros de mobiles d'opérateurs internationaux (destinations selon l'offre souscrite), émis depuis la France métropolitaine.

- des SMS/MMS illimités depuis certaines destinations (selon l'offre souscrite) vers des numéros de mobile d'opérateurs métropolitains et internationaux. Ces SMS/MMS sont inclus sous réserve que leur usage n'exécède pas, pour certaines offres, un nombre de jours/an. Au delà de cette restriction, les SMS/MMS seront facturés aux tarifs en vigueur. Les SMS/MMS envoyés depuis l'Union Européenne et les DOM sont inclus sous réserve d'un usage raisonnable. (voir dispositions de l'article 10.7 des Conditions Générales d'abonnement).

Ces SMS/MMS sont réservés à un usage interpersonnel strictement privé (SMS/MMS envoyés par un particulier vers un ou plusieurs autres particuliers). Par nature, les SMS/MMS émis via automate et/ou dispositif automatique d'envoi de SMS/MMS sont donc exclus du bénéfice de ces offres, car contrairement aux dispositions de l'article 3.1.

Les SMS/MMS surtaxés seront décomptés du forfait ou facturés aux tarifs en vigueur, car ils n'entrent pas dans le périmètre de ces offres.

OPTION COMPORTANT DE L'INTERNET MOBILE ILLIMITÉ

Certains clients mobile SFR répondant à certaines conditions d'éligibilité peuvent bénéficier dans leur offre mobile SFR, d'un accès illimité à l'internet mobile en France métropolitaine, par le biais d'une option dédiée.

Cet accès à l'internet mobile illimité est réservé à un usage strictement personnel et privé. En cas d'usages en continu fortement consommateurs de bande passante (de type peer-to-peer ou téléchargement par exemple) de nature à saturer le réseau sur une zone donnée, et pouvant nuire aux utilisateurs SFR sur cette zone, le client sera notifié par SMS de son usage déraisonnable. En cas de récidive suite à cette notification, le client est informé que le bénéfice de l'Option internet mobile en illimité lui sera supprimé, et l'accès internet sera limité mensuellement à l'enveloppe d'internet mobile initialement inclus dans son offre.

CONDITIONS D'ACCÈS AU RESEAU 3G/4G DE SFR PROFESSIONNELS GRAND PUBLIC

AVRIL 2016

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. Le réseau 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/4G, et disposant d'un terminal compatible lui permettant d'y avoir accès. Les Conditions Générales d'Abonnement, non contrairement 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 « www.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 le réseau est 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 « www.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 le Streaming). 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 - communiquer depuis l'étranger.

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 « www.sfr.fr », rubrique SFR Voyage - communiquer depuis l'étranger.

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.

2.5 Usage modem

L'usage Modem, activé par défaut lors de l'ouverture de la ligne mobile, et inclus dans tous les forfaits mobile, permet à l'Abonné SFR de partager les Mo/Go de son forfait mobile (dont éventuelles recharges et options internet) depuis tout équipement compatible WiFi en utilisant son téléphone mobile (compatible modem) comme modem, depuis la France métropolitaine et depuis l'étranger sous réserve d'un forfait mobile compatible. Une fois les Mo/Go inclus dans le forfait mobile consommés, l'Abonné est informé qu'il devra se reporter aux éventuelles conditions de rechargement établies pour son forfait mobile, conformément à ce qui est indiqué dans la documentation tarifaire de SFR en vigueur à la date de souscription. A défaut de rechargement pour les offres data rechargeables, l'accès à internet sur le réseau 3G ou 4G de SFR (sous réserve de couverture, d'une offre et d'un équipement compatible), ne sera plus possible jusqu'à la prochaine date de facturation de l'Abonné.

ARTICLE 3 - MISE EN GARDE DE L'ABONNÉ

3.1 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 moeurs ou à l'ordre public et portant atteinte ou étant susceptibles 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 règlements en vigueur.

3.2 Mise en garde sur les comportements

3.2.1 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.

3.2.2 Inactivité

L'Abonné est informé que sa connexion peut être interrompue automatiquement en cas d'inactivité. L'inactivité 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.

3.2.3 Comportements prohibés

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

- l'ensemble 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.

3.3 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 4 - 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 traiteront en conséquence.

SFR n'exerçant 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 5 - 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 tout moyen 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 réalisées de plein droit en cas d'expiration, pour quelque cause que ce soit, dudit Contrat d'Abonnement principal de l'Abonné.

CONDITIONS PARTICULIÈRES DE L'OPTION FACTURE SUR INTERNET

OCTOBRE 2016

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 4G et Forfaits Internet pour Tablettes/iPad, ou Forfaits SFR 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 abonnés Internet en mobilité (Forfaits Clé Internet 4G, Forfaits Internet pour Tablettes/iPad, Forfaits SFR Connecté Partout (ci-après dénommés « les Abonnés ») de consulter leur pli facture mensuel de téléphonie SFR sur le site Internet de SFR. L'option Facture sur Internet est souscrite par défaut sauf demande expresse contraire de l'abonné.

Le pli facture consultable mensuellement sur sfr.fr (ci-après dénommé « la Facture ») est composé de :

- 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 bénéficiant de l'option Facture sur Internet ne reçoit plus de Facture papier par voie postale.

Chaque mois, SFR envoie à l'Abonné un email de notification ou un SMS (si aucune adresse mail n'a été renseignée par le client) 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

OFFRES SFR - PROFESSIONNELS GRAND PUBLIC CONDITIONS D'ABONNEMENT ET D'UTILISATION

CONDITIONS COMMUNES AUX OFFRES D'ABONNEMENT

- 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 récapitulatives et à ses douze (12) dernières factures détaillées, 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 - ACTIVATION DE L'OPTION

La facture sur internet est automatiquement activée lors de la souscription, sauf à ce que l'abonné en ait fait la demande contraire, quel que soit le mode de paiement choisi par l'Abonné.

Si l'Abonné a choisi de régler ses factures par chèque, ou par TIP (Titre Interbancaire de Paiement), il sera tenu d'imprimer le coupon prévu à cet effet, et de le retourner à SFR daté et signé, accompagné du chèque si c'est ce règlement qu'il a choisi. 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 6 - 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.

Vous pouvez également imprimer vous-même le duplicata de vos factures des vingt-quatre (24) derniers mois depuis votre Espace Client, dans les conditions définies à l'article 2 des présentes.

ARTICLE 7 - 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 ;
- Un email ou un SMS 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 8 - 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.

OFFRES SFR - PROFESSIONNELS GRAND PUBLIC CONDITIONS D'ABONNEMENT ET D'UTILISATION

CONDITIONS PARTICULIÈRES DE L'OPTION DE BLOCAGE

AVRIL 2016

ARTICLE 1 - OBJET

Le présent document a pour objet de définir les conditions particulières d'abonnement à l'option de blocage. Celles-ci complètent les Conditions Générales d'Abonnement des offres mobiles SFR Professionnels Grand Public de SFR.

ARTICLE 2 - L'OPTION DE BLOCAGE

Chaque mois, l'Abonné ayant souscrit l'option de blocage bénéficie d'un crédit de communication limité (« crédit de communication ») dont le montant varie en fonction du forfait compatible choisi.

L'Abonné peut utiliser de la monnaie électronique pour payer des biens ou services à l'occasion d'une commande dématérialisée (par exemple par SMS ou sur une page web) qu'il aura effectuée auprès de marchands qui l'acceptent. Ce moyen de paiement est alors proposé par des émetteurs de monnaie électronique partenaires de SFR. Son utilisation est soumise à l'acceptation, auprès de chaque partenaire, des conditions d'utilisation de la monnaie électronique et d'exécution des opérations de paiement pour le compte de l'Abonné.

L'Abonné accepte expressément que son crédit de communication soit débité du montant de monnaie électronique collectée par SFR en tant que distributeur de monnaie électronique pour le compte de ses partenaires. Une fois ce crédit de communication 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. L'Abonné peut également compléter son crédit de communication en effectuant un rechargement dans les conditions prévues à l'article 4 ci-après, ou en souscrivant des Services Complémentaires et/ou Optionnels proposés par SFR. Toute demande de souscription d'un Service Complémentaire et ou Optionnel ne peut être effectuée qu'à l'initiative du titulaire du contrat.

ARTICLE 3 - MODALITES D'ACCÈS AU SERVICE

L'option de blocage peut être souscrite par l'Abonné simultanément lors la souscription du forfait ou en cours de contrat à la prochaine date de facturation :

- 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).

Appel depuis un poste fixe : prix d'un appel local en France métropolitaine et temps d'attente gratuit depuis une ligne box)

- en répondant par SMS ou email à une campagne de marketing direct.

ARTICLE 4 - RECHARGEMENT

Le crédit de communication peut être rechargé, sauf si l'Abonné a choisi d'activer l'option de Blocage des rechargements (de crédit d'appels ou d'internet mobile). Dans ce cas, aucun rechargement ne sera possible. Cette option peut être résiliée sur simple appel du titulaire de la ligne au Service Client ou sur sfr.fr au sein de l'Espace Client. Elle peut également être souscrite auprès du Service Client ou sur sfr.fr au sein de sur l'Espace Client par les titulaires n'en bénéficiant pas.

L'Abonné pourra recharger son crédit de communication avec des recharges détaillées dans la brochure des tarifs en vigueur. Le nombre de rechargement par mois de facturation est limité. Le rechargement par un tiers n'est pas possible.

Il existe trois modes de rechargements :

- par SMS
- en appelant le 950 (n° gratuit) ou au 0811 900 950 (prix d'un appel local depuis un fixe, ou depuis un mobile : pris d'un appel métropolitain facturé à la seconde après la première minute indivisible)
- sur le site sfr.fr, rubrique « Espace Client » ou bien dans l'application SFR & Moi

Il est précisé que les recharges sont facturées sur la facture mensuelle de l'Abonné.

ARTICLE 5 - RÉSILIATION

L'Abonné peut résilier à tout moment l'option de blocage :

- 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)
- L'option de blocage sera automatiquement résiliée :
- en cas de résiliation du contrat d'abonnement aux services de téléphonie SFR auquel elle se rapporte ;
 - en cas de migration vers une offre tarifaire ou une option incompatibles ;
- La résiliation de l'option de blocage n'a pas de conséquence sur le contrat d'abonnement aux services de téléphonie mobile SFR de l'Abonné.

CONDITIONS PARTICULIÈRES SFR FAMILY!

MARS 2017

ARTICLE 1. OBJET :

Les présentes Conditions Particulières ont pour objet de définir les conditions d'éligibilité et de souscription à SFR FAMILY!. Celles-ci complètent les Conditions Générales d'Abonnement des offres mobiles SFR professionnels grand public de SFR.

Ces Conditions Particulières s'adressent à l'ensemble des titulaires et utilisateurs des lignes composant un groupe constitué d'une offre Box de SFR souscrite avec un engagement à partir du 09/06/2015 et d'une Ligne Principale Power ou Premium et d'une à trois ligne(s) mobile(s) Starter, souscrites après le 26/04/2016 (hors Starter 3Go et RED by SFR).

Ces lignes constituent le Groupe SFR FAMILY! ayant accès aux avantages

SFR FAMILY! en complément de la remise Multi-Packs.

Les avantages SFR FAMILY! permettent au titulaire de la Ligne Principale du Groupe SFR FAMILY! :

- De bénéficier de l'internet mobile illimité en France métropolitaine
- De partager une enveloppe mensuelle d'internet mobile avec les lignes Starter du Groupe SFR FAMILY!
- De partager son/ses Extra(s) avec les lignes Starter du Groupe SFR FAMILY!.
- De maîtriser la consommation des lignes Starter du Groupe SFR FAMILY!.
- De disposer des factures du Groupe SFR FAMILY! (hors factures détaillées),
- D'installer et d'utiliser le service SFR Family - Contrôle Parental sur les lignes du Groupe SFR FAMILY!.

Ces avantages seront accessibles et pilotés par la Ligne Principale via l'application Mon Compte ou sur son Espace Client.

ARTICLE 2. DESCRIPTION DU GROUPE SFR FAMILY! :

Lorsqu'au sein d'un groupe Multi-Packs, les conditions énoncées ci-dessus sont remplies, le Groupe SFR FAMILY! est automatiquement formé et les lignes Starter SFR FAMILY! peuvent bénéficier des avantages SFR FAMILY!. Dans l'hypothèse où la Ligne Principale est rééligible ou n'est plus éligible, si une autre ligne éligible à la fonction de Ligne Principale compose le groupe Multi-Packs, celle-ci prendra automatiquement la fonction de Ligne Principale au sein du Groupe SFR FAMILY!.

Si aucune autre ligne n'est éligible au sein du groupe Multi-Packs, le Groupe SFR FAMILY! est dissout et les lignes composant le Groupe SFR FAMILY! n'ont plus accès aux avantages SFR FAMILY!. De même, lorsqu'une ligne Starter du Groupe SFR FAMILY! migre vers une offre non éligible, elle ne bénéficie plus des avantages SFR FAMILY!.

2.1. JJ

Chaque ligne mobile composant le Groupe SFR FAMILY! conserve son propre JJ. Ainsi au sein du Groupe SFR FAMILY! les lignes peuvent donc avoir des JJ différents.

ARTICLE 3. LES AVANTAGES SFR FAMILY!

3.1.1 Partage de Gigas d'Internet Mobile de la Ligne Principale

3.1.1.1. Partage mensuel de Gigas d'Internet Mobile de la ligne principale : La Ligne Principale a la possibilité de partager avec les autres Lignes Starter SFR FAMILY! une enveloppe mensuelle d'Internet mobile dédiée au partage, incluse dans son offre. La répartition de l'Internet mobile est effectuée par le titulaire de la Ligne Principale via l'application SFR & Moi ou son Espace Client (ne peut être inférieure à 1 Giga et uniquement par Giga entier).

Au JJ de la Ligne Principale, les quantités d'Internet mobile attribuées aux autres Lignes Starter SFR FAMILY! sont valables dès leur prochain JJ et pendant toute la durée du mois de facturation. Les Gigas d'Internet reçus par les lignes Starter SFR FAMILY! s'ajoutent à l'Internet mobile inclus dans leur offre et sont utilisables selon les mêmes conditions. La Ligne Principale peut choisir de modular cette répartition chaque mois, jusqu'à la veille de son JJ. A défaut, la dernière répartition d'Internet mobile continue de s'appliquer. Cette répartition est accessible sur l'application Mon Compte ou sur l'Espace Client de la Ligne Principale. La Ligne Principale peut suivre la consommation globale d'Internet mobile des autres Lignes Starter SFR FAMILY!. Dans le cas où la Ligne Principale initiale est remplacée par une autre Ligne Principale, la répartition mise en place par la Ligne Principale initiale est supprimée. Les autres lignes Starter SFR FAMILY! conservent le volume d'Internet mobile partagé par la Ligne principale initiale jusqu'à leurs JJ respectifs. Après leur JJ, c'est la nouvelle Ligne Principale qui a la possibilité de partager avec les lignes Starter SFR FAMILY! tout ou partie du volume d'Internet mobile inclus dans son offre.

Les factures de la Ligne Principale et des autres lignes Starter SFR FAMILY! mentionnent le partage de l'Internet mobile.

Les éventuels Packs ou options souscrits par la Ligne Principale contenant de l'Internet mobile ne peuvent pas être partagés avec les autres lignes

Starter SFR FAMILY!.

3.1.1.2 Transfert ponctuel

En complément du partage mensuel, la Ligne Principale peut, à tout moment, attribuer jusqu'à 4 gigas de ses gigas restants à une ou plusieurs autre(s) ligne(s) Starter SFR FAMILY!. Le volume d'Internet mobile est immédiatement ajouté au compteur Internet mobile de la ligne Starter SFR FAMILY! concernée qui peut les utiliser selon les conditions de son forfait sans attendre son JJ.

3.1.2. Maîtrise des forfaits SFR FAMILY!

Chaque titulaire ou utilisateur des lignes Starter SFR FAMILY! a conscience et accepte que la Ligne Principale puisse restreindre certains usages surtaxés ainsi que les consommations, hors et au-delà de son forfait via l'application SFR & Moi ou son Espace Client. Chaque ligne Starter SFR FAMILY! accède également aux options de maîtrise du forfait dans son Espace Client. Toute restriction est appliquée soit immédiatement, soit au JJ de la ligne concernée. La Ligne Principale est informée par SMS des modifications des options de maîtrise du forfait effectuées par les lignes Starter SFR FAMILY!. De même, chaque ligne Starter SFR FAMILY! est informée par SMS des modifications des options de maîtrise du forfait effectuées par la Ligne Principale.

La Ligne Principale peut activer ou désactiver l'option de blocage des lignes Starter 2H SFR FAMILY!. Cette modification sera effective au JJ de la ligne concernée. Les Lignes Starter 2H avec option de blocage bénéficient automatiquement de rechargements complémentaires, sauf à ce que la Ligne Principale ou la ligne Starter concernée ne les interdise (via l'option « interdiction des recharges de crédit d'appels » ou « interdiction des recharges internet mobile »). Cette interdiction est appliquée dans la journée sur la ligne concernée. La Ligne Principale peut interdire ou autoriser individuellement les usages suivants des lignes Starter SFR FAMILY! : appels surtaxés, SMS/MMS surtaxés, appels, SMS et MMS vers l'étranger, usages (appels, SMS, MMS et Internet mobile) depuis l'étranger (via la résiliation de l'option « SFR Voyage - utiliser son mobile à l'étranger »). Ces modifications sont appliquées le jour même.

Dans le cas où la Ligne Principale initiale est remplacée par une autre Ligne Principale, les restrictions mises en place sur les lignes Starter SFR FAMILY! sont conservées.

3.1.3. SFR Family - Contrôle parental

L'option SFR Family - Contrôle Parental est automatiquement incluse et activée sur la Ligne Principale dès le rattachement d'une ligne additionnelle Starter au sein du Groupe SFR FAMILY!. Si la Ligne Principale bénéficiait déjà au préalable de l'option payante SFR Family - Contrôle Parental, alors l'option payante est automatiquement remise.

La Ligne Principale recevra un SMS d'inscription au service et devra alors créer son compte dit « compte parent » SFR Family - Contrôle Parental pour pouvoir bénéficier du service. Une fois l'inscription au service réalisée, les applications installées et lancées sur les équipements des enfants, la Ligne Principale pourra consulter le statut et les données d'usage du contrôle parental des lignes Starter SFR FAMILY! depuis l'application SFR & Moi ou sur son Espace Client. Elle pourra gérer piloter et mettre à jour les règles de contrôle parental depuis son application SFR Family Coach ou depuis le site web SFR Family - Contrôle Parental sur <http://family.sfr.fr>.

L'utilisation de l'option SFR Family - Contrôle Parental suppose l'acceptation préalable et sans réserves de ses Conditions Générales d'Utilisation du service SFR Family - Contrôle Parental consultables sur sfr.fr/family. En cas de dissolution du Groupe SFR FAMILY!, l'option SFR Family - Contrôle parental est automatiquement désactivée. Le client pourra alors dans les 30 jours suivant cette dissolution souscrire à l'option payante SFR Family - Contrôle Parental et continuer à bénéficier du service sans coupure ni perte des paramètres.

3.1.4. Données de facturation

En plus des factures dont il est titulaire, le titulaire de la Ligne Principale SFR FAMILY! accède aux factures (hors factures détaillées) de toutes les lignes constituant le Groupe SFR FAMILY!.

3.1.5. Les Extras dans le Groupe SFR FAMILY!

Pour les Lignes Principales souscrites entre le 26 avril 2016 et le 6 juin 2016 :

Les conditions énoncées ci-après suivent la mécanique et les conditions des

Extras développées dans la documentation tarifaire en vigueur.

3.1.5.1. Les/Extra(s) partagé(s)

Le ou les Extra(s) inclus dans le forfait de la Ligne Principale est/sont automatiquement propagé(s) aux lignes Starter SFR FAMILY! du cercle de famille. Le ou les Extra(s) dans le cadre de ce partage sont par ailleurs limités à un usage au sein du cercle familial. Si la Ligne Principale détient un forfait Power, son Extra est propagé aux lignes Starter SFR FAMILY!. Si la Ligne Principale détient un forfait Premium l'ensemble des Extras inclus dans son offre sont propagés aux lignes Starter SFR FAMILY!. A la formation du Groupe SFR FAMILY!, la Ligne Principale peut envoyer à chaque ligne Starter SFR FAMILY!, via l'application SFR & Moi ou son Espace Client, un SMS contenant un lien leur permettant d'activer l'Extra/les Extras propagé(s). Le parcours d'activation est également accessible pour chaque ligne Starter SFR FAMILY!, via l'application SFR & Moi ou son Espace Client.

Les lignes Starter SFR FAMILY! ont seulement le bénéfice de l'Extra/des Extras et ne peuvent en aucun cas le/les modifier. La Ligne Principale peut en changer conformément à la mécanique « les Extras de SFR ».

Cette modification intervient au JJ de la Ligne Principale et impacte directement les lignes Starter SFR FAMILY! bénéficiant de l'Extra indépendamment de la date de leur prochain JJ. A chaque changement d'Extra réalisé par la Ligne Principale, chaque ligne Starter SFR FAMILY! devra activer son Extra comme décrit ci-dessus.

3.1.5.2. Les Extras payants

Chaque ligne composant le Groupe SFR FAMILY! peut à titre individuel souscrire un Extra de SFR en complément de son forfait. Seule la ligne qui a souscrit l'Extra pourra en bénéficier, il ne pourra pas être partagé avec les autres lignes mobiles du Groupe SFR FAMILY! qu'il soit souscrit par la Ligne Principale ou par une autre ligne SFR FAMILY!.

3.1.5.3. Modification/Dissolution du Groupe SFR FAMILY!

3.1.5.3.1. Modification de la Ligne Principale

Dans le cas où la Ligne Principale initiale est remplacée par une autre ligne Principale, si elle a été souscrite entre le 26 avril 2016 et le 6 juin 2016, les clients sont informés du changement d'Extra par SMS et devront activer le nouvel Extra comme décrit ci-dessus. Si l'Extra détenu par la nouvelle ligne Principale est identique à celui de l'ancienne ligne Principale, ils bénéficieront de la continuité de service. Si la Ligne Principale a été souscrite à partir du 7 juin 2016, alors les autres lignes STARTER du Groupe bénéficieront des Contenus comme décrit au paragraphe 3.1.6.1.

3.1.5.3.2. Dissolution du Groupe SFR FAMILY!

Lorsque les conditions SFR FAMILY! ne sont plus remplies, les lignes Starter SFR FAMILY! n'ont plus accès à l'Extra partagé par la Ligne Principale. Elles en sont informées par SMS. Les Extras payants souscrits par les lignes Starter SFR FAMILY! ou par la Ligne Principale ne sont pas impactés par la dissolution du Groupe SFR FAMILY!.

3.1.6. Les Contenus dans le Groupe SFR FAMILY! Pour les lignes principales souscrites à partir du 7 juin 2016

Les conditions énoncées ci-après suivent les conditions des différents Contenus et leurs composantes développées dans la documentation tarifaire en vigueur.

3.1.6.1 Les Contenus partagés

Les Contenus inclus dans le Forfait de la Ligne Principale sont automatiquement propagés aux lignes Starter SFR FAMILY!. A la formation du Groupe SFR FAMILY!, la Ligne Principale peut envoyer à chaque ligne Starter SFR FAMILY!, via l'application SFR & Moi ou son Espace Client, un SMS contenant un lien leur permettant d'activer les Contenus propagés. Le parcours d'activation est également accessible pour chaque ligne Starter SFR FAMILY!, via l'application SFR & Moi ou son Espace Client.

Les lignes Starter SFR FAMILY! ont seulement le bénéfice des Contenus et ne peuvent en aucun cas les modifier.

3.1.6.2. Les Contenus payants

Chaque ligne composant le Groupe SFR FAMILY! peut à titre individuel souscrire un ou des Contenus de SFR en complément de son forfait. Seule la ligne qui a souscrit le Contenu pourra en bénéficier, il ne pourra pas être partagé avec les autres lignes mobiles du Groupe SFR FAMILY! qu'il soit souscrit par la Ligne Principale ou par une autre ligne SFR FAMILY!.

3.1.6.3. Modification/Dissolution du Groupe SFR FAMILY!

3.1.6.3.1. Modification de la Ligne Principale

Dans le cas où la Ligne Principale initiale est remplacée par une autre ligne Principale, les clients sont informés du changement de Contenus par SMS

et devront activer les nouveaux Contenus comme décrit ci-dessus. Si les Contenus détenus par la nouvelle ligne Principale sont identiques à ceux de l'ancienne ligne Principale, ils bénéficieront de la continuité de service.

3.1.6.3.2. Dissolution du Groupe SFR FAMILY!

Lorsque les conditions SFR FAMILY! ne sont plus remplies, les lignes Starter SFR FAMILY! n'ont plus accès aux Contenus partagés par la Ligne Principale. Elles en sont informées par SMS. Les Contenus payants souscrits par les lignes Starter SFR FAMILY! ou par la Ligne Principale ne sont pas impactés par la dissolution du Groupe SFR FAMILY!.

CONDITIONS PARTICULIÈRES D'UTILISATION DU SERVICE SFR MAIL

AOÛT 2016

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 ».

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

ARTICLE 2 - DESCRIPTIF DU SERVICE SFR MAIL

Le Service SFR Mail permet de :

- Composer, envoyer, consulter, transférer, répondre à des e-mails vers des boîtes e-mails de tous les fournisseurs de messagerie depuis l'interface web, un logiciel de messagerie ou une application mobile.
 - Pouvoir souscrire au service SFR Cloud pour stocker ses pièces jointes (dont les conditions générales sont jointes en annexe) si l'Utilisateur est éligible et titulaire d'une offre compatible.
- La boîte de réception dispose d'une capacité maximale (voir page Assistance du Service SFR Mail), au-delà de laquelle la réception et le stockage des nouveaux messages ne sont plus garantis.

Le Service SFR Mail est accessible à partir d'un ordinateur, tablette et smartphone connectés au réseau Internet, sous réserve de compatibilité du service avec le système d'exploitation ainsi que le navigateur Internet du terminal du client.

Afin d'améliorer l'expérience de l'Utilisateur et de garantir le bon fonctionnement du Service, SFR Mail est accompagné d'une fonction anti-spam. L'anti-spam est un outil de traitement automatique permettant de filtrer et de limiter la réception de courriers électroniques non sollicités et malveillants.

Les courriers électroniques identifiés comme non sollicités ou malveillants par l'anti-spam seront placés automatiquement dans le dossier « Indésirables » de la boîte de messagerie de SFR Mail et seront marqués du préfixe « ***SPAM*** ». Les courriers électroniques indésirables seront automatiquement effacés après 5 jours, à compter de leur réception. Grâce à la fonction de signalement « courrier indésirable », l'Utilisateur peut lui-même identifier un courrier électronique comme étant non sollicité ou malveillant et ainsi améliorer le fonctionnement de l'anti-spam.

Afin de garantir le fonctionnement de l'anti-spam, l'Utilisateur accepte que l'ensemble des messages reçus sur les boîtes de réception de SFR Mail soit analysé par l'outil de traitement automatique de l'anti-spam.

ARTICLE 3 - COMMUNICATION DES ÉLÉMENTS D'INSCRIPTION

L'Utilisateur s'engage à indiquer à SFR tout changement ou toute modification ultérieure de l'une de ses informations personnelles, communiquées lors de l'inscription au Service. Dans le cas contraire, SFR ne sera plus en mesure d'assurer la fourniture du Service, ce que l'Utilisateur reconnaît et accepte.

Pour accéder au service SFR Mail, l'Utilisateur doit saisir son mot de passe SFR. L'Utilisateur doit impérativement préserver la confidentialité de ce mot de passe afin d'éviter toute utilisation non autorisée ou malveillante d'un tiers. L'Utilisateur est informé qu'en cas de divulgation de son mot de passe à un tiers, il est seul responsable de toutes les conséquences de l'utilisation qui pourrait en être faite. Toute utilisation effectuée par le biais du mot de passe de l'Utilisateur est réputée effectuée par ce dernier.

En cas d'oubli de son mot de passe, l'Utilisateur recevra par SMS ou mail un nouveau mot de passe, après en avoir fait la demande depuis la page

d'authentification.

SFR ne pourra être tenue responsable de toute perte ou dommage survenu en raison du manquement aux obligations de confidentialité incombant à l'Utilisateur (notamment et non limitativement : envoi de message par un ou des tiers).

SFR s'engage à prendre les mesures nécessaires visant à assurer la protection, l'intégrité et la confidentialité des informations fournies par l'Utilisateur et de celles acheminées par SFR, dans le cadre de l'utilisation du Service.

ARTICLE 4 - CONDITIONS FINANCIÈRES

L'inscription au service SFR Mail est gratuite, ainsi que l'envoi/la réception des e-mails.

ARTICLE 5 - INACTIVITÉ DU COMPTE/ RÉSILIATION/ ANNULATION

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

Concernant les Utilisateurs, abonnés mobile SFR, en cas de résiliation du Service ou de résiliation de leur abonnement mobile, ces derniers perdent leur adresse 06xxxxxxx@sfr.fr, et les données associées à cette adresse, une fois leur résiliation effective.

En cas d'usage abusif, frauduleux ou prohibitif du Service tel que décrit à l'article 6 des présentes, SFR se réserve le droit de suspendre ou de résilier après notification à l'Utilisateur, l'accès au Service SFR Mail.

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

ARTICLE 6 : RESPONSABILITÉ

Il est expressément rappelé que SFR ne saurait être tenue responsable en cas de perte de toute donnée, email, ou information, stockés par le Service, dans le cadre d'un usage personnel, professionnel et/ou commercial que l'Utilisateur aura choisi d'appliquer, alors même que cela entraînerait pour ce dernier des dommages indirects, tels que, notamment, la perte de chiffre d'affaires, de bénéfice, de profits, de clientèle ou autre perte de revenu.

Par ailleurs, SFR ne pourra être tenue responsable de tout fait dommageable, intervenu par la survenance d'un cas de force majeure, telle que définie par la jurisprudence.

Il appartient à l'Utilisateur de prendre toutes les mesures appropriées à la sauvegarde de ses données, e-mails et informations.

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

L'Utilisateur reconnaît donc être informé que l'intégrité, l'authentification et la confidentialité des informations et données de toute nature qu'il souhaite échanger sur le réseau Internet ne peuvent être garanties sur ce réseau.

L'Utilisateur ne doit donc pas transmettre via le réseau Internet des messages dont il souhaiterait voir la confidentialité garantie de manière infallible.

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 moeurs ou à l'ordre public et portant atteinte ou étant susceptible de porter atteinte aux droits des tiers et notamment à leurs droits de propriété intellectuelle.

L'Utilisateur s'interdit aussi de proférer des messages injurieux, diffamatoires ou racistes, des messages à caractère violent ou pornographique, des messages susceptibles par leur nature de porter atteinte au respect de la personne humaine et de sa dignité, de l'égalité entre les femmes et les hommes, de la protection des enfants et des adolescents.

Il s'engage également à ne pas émettre de messages encourageant la commission de crimes et/ou délits ou incitant à la consommation de substances interdites, de messages incitant à la discrimination, à la haine ou la violence.

L'Utilisateur s'interdit d'usurper l'identité d'un tiers lorsqu'il envoie des messages depuis SFR Mail.

Il appartient à l'Utilisateur de prendre toutes les mesures appropriées de façon à protéger ses propres données et/ou logiciels notamment de la contamination par d'éventuels virus circulant sur le réseau Internet ou de l'intrusion d'un tiers dans le système de ses terminaux à quelque fin que ce soit et de procéder à des sauvegardes préalablement et postérieurement à l'utilisation du Service.

S'agissant de l'utilisation d'Internet, l'Utilisateur est informé que Internet est un réseau véhiculant des données susceptibles d'être protégées par des droits de propriété intellectuelle ou d'enfreindre les dispositions légales en vigueur.

La Marque SFR et toutes les marques commerciales citées dans ce site sont des marques déposées.

SFR n'est pas en mesure de contrôler le contenu des messages ou des données transmis ou reçus via le Service, et par conséquent ne pourra en aucune manière être tenue responsable de quelque dommage que ce soit résultant notamment du non-respect de la réglementation en vigueur, d'erreur ou d'omission dans les messages. De la même manière, l'Utilisateur devra faire preuve de vigilance dans le cadre de l'utilisation du Service, notamment pour se protéger de comportements nuisibles possibles, comme le phishing. SFR ne pourra être tenue pour responsable en cas de dommages imputables à ce type de fraude.

L'Utilisateur reconnaît également être pleinement informé du défaut de fiabilité du réseau Internet, notamment en termes de non-garantie d'accès, d'absence de performances relatives à la transmission des données.

L'Utilisateur s'interdit toute utilisation frauduleuse, abusive ou excessive du Service, telle que notamment l'encombrement volontaire ou involontaire des serveurs de messageries de SFR et/ou des destinataires de messages ou de son réseau, ou l'envoi de messages attractifs générant nécessairement un nombre imposant de réponses, pouvant ainsi perturber la disponibilité des dits serveurs ou réseau. L'usage du service SFR Mail est strictement limité à un usage privé.

SFR ne peut garantir et, par conséquent, ne peut être tenue responsable des dysfonctionnements ou des pannes advenant sur le réseau GSM, le réseau de données et les serveurs de SFR qui ne seraient pas de son propre fait ainsi que des dysfonctionnements ou des pannes advenant sur les réseaux interconnectés au sien.

ANNEXE 1 - CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION SFR CLOUD

NOVEMBRE 2014

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

ARTICLE 1 - DÉFINITIONS

« SFR désigne » : Société Française de Radiotéléphone (SFR) SA au capital social de 3 423 265 598,40 €, immatriculée 343 059 564 au RCS de Paris, dont le siège social est 1 Square Belà Bartok - 75015 Paris. Numéro de TVA intracommunautaire : FR 71 343 059 564. Siège administratif : Campus SFR- 12, rue Jean-Philippe Rameau - 93 634 La Plaine St-Denis

Le « Client » désigne : toute personne ayant un abonnement fixe ou mobile éligible et ayant souscrit au Service proposé par SFR.

L'« Espace de Stockage » désigne : l'espace mis à disposition par SFR, permettant le stockage à distance d'une quantité de données.

Le « Service » désigne : les prestations de stockage, rapatriement des données,

encadré par les présentes.

ARTICLE 2 - OBJET

Le présent contrat a pour objet de déterminer les conditions dans lesquelles SFR propose au Client d'accéder au service SFR Cloud (ci-après le « Service ») lui permettant, par le biais de sa connexion haut débit :

- de stocker les données (photos, vidéos, musiques, fichiers bureautiques, ...), conformes aux présentes, qu'il aura sélectionnées sur le disque dur de son ordinateur, sur un espace de stockage distant (selon l'offre souscrite)(ci-après « l'Espace de Stockage ») mis à sa disposition par SFR,
- de gérer à distance ces données au moyen de l'interface du Site Internet ou des applications smartphone ou tablette,
- de les rapatrier sur son terminal (ordinateur/smartphone/tablette) et/ou sur tout autre terminal et/ou de les mettre à disposition du (des) destinataires qu'il aura identifiés par leurs coordonnées de messagerie électronique, en lui/leur permettant de le(s) télécharger sur son (leur) propre terminal.

Le Client est informé que ce service est réservé au stockage et à la mise à disposition de données libres de droit ou pour lesquelles le Client détient les droits de diffusion ou reproduction, de communication et de mise à disposition du public sous réserve des exceptions propres au droit de copie privée et de diffusion dans le cadre du cercle de famille.

ARTICLE 3 - OBJET

3.1. Le Contrat prend effet à compter du lancement de l'application (avec acceptation préalable des présentes conditions), pour une durée indéterminée.

Le service est disponible pour le Client, jusqu'à la résiliation de son offre éligible ou jusqu'à son changement d'offre éligible vers une offre non éligible. Le Client aura alors, pendant 30 jours, le droit restreint de consultation des fichiers présents sur l'Espace de stockage (ainsi que leur téléchargement sur son smartphone), mais ne pourra les modifier ou en ajouter. Conformément aux dispositions de l'article L221-18 du Code de la consommation, le Client dispose d'un délai de 14 jours à compter de la souscription du Service pour renoncer au service en adressant à SFR le formulaire de rétractation mis à sa disposition. Si le Client souhaite bénéficier du Service avant l'expiration du délai de 14 jours, il doit en faire la demande expressément à SFR et s'engager, en cas de rétractation, à acquitter le montant correspondant au Service fourni jusqu'à la communication de sa décision de rétractation.

ARTICLE 4 - OBLIGATIONS DU CLIENT

4.1. Le Service est accessible depuis les écrans suivants : smartphone, tablette, ordinateur (fixe/portable), TV. Les limitations et incompatibilités techniques identifiées du Service avec certains matériels sont énumérées sur le site web. Le Client doit à tout le moins être équipé du matériel informatique et de télécommunication suivant, sans quoi il ne pourra accéder au Service : - un ordinateur (PC ou MAC) disposant d'une connexion internet Haut débit. - un des navigateurs les plus récents sur Internet Explorer, Firefox 3.0, Chrome ou Safari, la dernière génération disponible étant fortement recommandée. Les conditions de compatibilités techniques sont détaillées sur sfr.fr.

4.2. Afin d'assurer la confidentialité des données stockées, SFR demandera au Client, lors de la mise en place du Service et pour ses accès ultérieurs, de s'authentifier à l'aide de son login client et d'un mot de passe. Ce mot de passe est strictement personnel. Le Client s'engage à le conserver à et à ne le communiquer à personne. Le Client est seul responsable des conséquences résultant de la communication de son mot de passe à tout tiers au présent contrat, sans préjudice des dommages et intérêts qui pourront être réclamés par SFR pour le préjudice éventuellement subi de ce fait.

4.3. Le Client procédera lui-même à la mise en place des contenus en téléchargeant les contenu(s) sur les serveurs. Le Client est informé et accepte de télécharger les contenu(s) sous son entière et unique responsabilité et en toute connaissance de cause. AFIN D'ÉVITER LA PERTE OU L'ALÉATORISATION DE SES CONTENUS(S), L'UTILISATEUR DÉCLARE AVOIR EFFECTUÉ UNE SAUVEGARDE SUR UN SUPPORT FIABLE ET PÉRENNE AVANT LEUR MISE EN LIGNE ET LEUR PARTAGE.

4.4. Le Client reconnaît que le Service est destiné à un usage personnel dans des conditions d'utilisation normales et raisonnables. Accès à l'espace de stockage du Service est réservé à un usage exclusif et non commercial du Client, ainsi qu'aux personnes avec lesquelles le Client partage le contenu. Le Client pourra

autoriser l'accès à ses Contenus téléchargés dans l'espace de stockage du Service aux personnes qu'il aura personnellement sélectionnées. Le Client pourra choisir le mode de partage des fichiers et la durée d'accès aux fichiers partagés.

4.5 Le Client s'engage à utiliser le Service dans le strict respect de la loi. Le Client s'interdit notamment de stocker sur l'Espace de Stockage tout fichier à caractère pédophile, diffamatoires et/ou injurieux, appelant à la haine raciale ou religieuse, faisant l'apologie de crimes de guerre. Il s'engage par ailleurs à respecter strictement les dispositions du Code de la propriété intellectuelle. Il est à cet égard rappelé que : TOUTE REPRODUCTION ET/OU COMMUNICATION ET/OU MISE A DISPOSITION DE TIERS D'UNE ŒUVRE SANS DETENTION DES DROITS CORRESPONDANTS CONSTITUE LE DELIT DE CONTREFAÇON SANCTIONNÉE PAR LES ARTICLES L.335-2 ET SUIVANTS DU CODE DE LA PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE. AU TERME DE L'ARTICLE L.335-4 DU MEME CODE, EST PUNI DE TROIS ANS D'EMPRISONNEMENT ET DE 300 000 EUROS D'AMENDE TOUTE FIXATION, REPRODUCTION, COMMUNICATION OU MISE A DISPOSITION DU PUBLIC, A TITRE ONEREUX OU GRATUIT, OU TOUTE TELEDIFFUSION D'UNE PRESTATION, D'UN PHONOGRAMME, D'UN VIDEOGRAMME OU D'UN PROGRAMME, RÉALISÉE SANS L'AUTORISATION, LORSQUELLE EST EXIGÉE, DE L'ARTISTE INTERPRETE, DU PRODUCTEUR DE PHONOGRAMMES OU DE VIDEOGRAMMES OU DE L'ENTREPRISE DE COMMUNICATION AUDIOVISUELLE.

ARTICLE 5 - OBLIGATIONS DE SFR

5.1. SFR mettra en œuvre tous les moyens techniques raisonnablement envisageables afin d'assurer un hébergement sécurisé des serveurs de stockage et des données qu'ils contiennent contre toute intrusion malveillante (piratage, vol de données...). Néanmoins, la mise à disposition et/ou l'accès par téléchargement à tout fichier présent sur le Site est réalisée sous la seule responsabilité et aux seuls risques et périls du Client. SFR conseille fortement au Client d'installer sur son terminal un anti-virus susceptible d'identifier et de détruire les fichiers infectés. En aucun cas SFR ne pourra être tenu pour responsable des conséquences du téléchargement par le Client d'un fichier verolé.

5.2. SFR mettra en œuvre tous les moyens raisonnablement envisageables afin d'assurer la restitution au Client sur son équipement informatique ou sur tout autre équipement informatique similaire ou compatible, des données qu'il aura stockées sur son Espace de Stockage dans les meilleurs délais, sous réserve d'un fonctionnement normal du réseau Internet et en l'absence de toute interruption de service rendue nécessaire par des opérations de maintenance, réparation ou évolution. SFR aura rempli son obligation de restitution dès lors que l'ensemble des données visées à l'alinéa précédent aura été mis à la disposition du Client sur le réseau Internet.

5.3. SFR assurera la maintenance du Service.

5.4. SFR s'interdit de prendre connaissance des données et fichiers stockés sur ses serveurs. Sous réserve des dispositions légales applicables aux hébergeurs et fournisseurs de Service de stockage et de mise à disposition de données en ligne, SFR mettra en œuvre tous les moyens techniques raisonnablement envisageables dans le cadre d'un Service comportant à la fois une prestation de stockage et de mise à disposition de données, pour assurer et respecter, faire assurer et faire respecter par ses cocontractants la plus stricte confidentialité sur l'existence et le contenu des fichiers et données stockées par l'intermédiaire du Service.

ARTICLE 6 - RESPONSABILITE

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

6.2. Le Client reconnaît et accepte que le Service n'ayant pour objet que de

stocker des données et de restituer/ transmettre ces données sur le réseau Internet, SFR ne peut être tenu pour responsable des conséquences résultant de la perte de toute donnée qui résulterait d'une défaillance du réseau Internet, sur lequel SFR n'exerce aucune maîtrise.

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

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

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

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

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

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

ARTICLE 7 - CONDITIONS FINANCIERES

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

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

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

ARTICLE 8 - RÉSILIATION

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

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

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

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

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

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

ARTICLE 9 - PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

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

ARTICLE 10 - FORCE MAJEURE

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

ARTICLE 11 - DISPOSITIONS GÉNÉRALES

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

ARTICLE 12 - LOI APPLICABLE

Le présent contrat est soumis à la loi française.

CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION DU SERVICE JOYN

JANVIER 2017

ARTICLE 1 : OBJET

Les présentes conditions ont pour objet de définir les Conditions d'Utilisation du service Joyn proposant entre les détenteurs d'un terminal compatible intégrant le service Joyn by SFR, d'un forfait mobile incluant de l'internet mobile, de pouvoir communiquer par chat individuellement ou en groupe et d'envoyer des fichiers ou passer des appels vidéo (ci-après dénommé « le Service »).

ARTICLE 2 : DESCRIPTION DU SERVICE

2.1 Descriptif

Le Service proposé permet, depuis un mobile et avec une offre incluant de l'internet mobile, de disposer de nouvelles fonctionnalités de communication avec des correspondants également détenteurs du Service. Avec un smartphone compatible (Android 2.3+) et un abonnement mobile éligible, l'utilisateur (ci-après « l'utilisateur ») visualise automatiquement dans son carnet d'adresses les contacts également détenteurs du service Joyn et les nouvelles fonctionnalités de communication qu'il peut utiliser pour les contacter en temps réel.

De la même manière, les correspondants Joyn de l'utilisateur voient s'afficher en temps réel les fonctionnalités de communications accessibles pour cet utilisateur.

2.2 Accès

Joyn est un Service directement intégré à votre smartphone compatible. Le Service est accessible en France métropolitaine en situation de mobilité, dans la limite des zones de couverture du réseau 3G / 4G de l'opérateur mobile des Utilisateurs ou en Wifi.

Une fois le Service activé, l'utilisateur sera informé d'une part de cette activation et d'autre part des contacts présents dans son carnet d'adresse titulaires du Service.

2.3 Fonctionnalités proposées

a- Le Chat et l'Envoi de fichier Cette fonction permet à l'utilisateur d'effectuer de la messagerie instantanée avec un ou plusieurs de ses contacts Joyn

simultanément.

- Lors d'un Chat, l'Utilisateur peut accéder à d'autres fonctionnalités :
- ajouter un contact à la discussion (passage en Messagerie Instantanée de groupe), dans la limite de 50 contacts au maximum par groupe
 - transférer un fichier (d'une taille maximale de 100 Mo).

Disponible sous couverture : 3G / 4G ou wifi.

Dans l'hypothèse où l'Utilisateur se trouverait hors couverture réseau de son opérateur métropolitain, son message sera alors envoyé en mode SMS (1 SMS = 160 caractères)

Selon son équipement et ses réglages, le service peut proposer à l'Utilisateur de réduire la taille des images/vidéos qu'il envoie en diminuant leur résolution. Lorsque l'Utilisateur reçoit une proposition d'envoi de fichier, ce dernier peut accepter ou refuser l'envoi, après configuration de son terminal.

b- L'appel Vidéo

La fonction Appel Vidéo permet à l'Utilisateur d'émettre ou recevoir un appel en vidéo avec un autre utilisateur Joyn, au cours duquel il peut :

- montrer son environnement
- voir son correspondant (si celui accepte d'activer la caméra de son téléphone)

Disponible sous couverture : 3G / 4G ou wifi

Pour une qualité optimale de l'appel vidéo, il est recommandé à l'Utilisateur d'être sous couverture réseau mobile 3G+/4G ou en Wi-Fi.

c- Le partage de contenus durant un appel

L'Utilisateur peut, avec ses contacts Joyn, chatter ou échanger des fichiers photos ou vidéos au cours d'un appel

Disponible sous couverture : 3G / 4G ou wifi

Un fichier vidéo ne pourra excéder une taille / durée de 6 minutes.

Selon son équipement et ses réglages, le service peut proposer à l'Utilisateur de réduire la taille des images/vidéos qu'il envoie en diminuant leur résolution. Lorsque l'Utilisateur reçoit une proposition d'envoi de fichier, ce dernier peut accepter ou refuser l'envoi, après configuration de son terminal.

ARTICLE 3 : DURÉE

L'utilisation du Service Joyn vaut acceptation pleine et entière des présentes conditions.

Le Service Joyn est disponible jusqu'au 30/04/2017.

ARTICLE 4 : CONDITIONS FINANCIERES

En France métropolitaine, les communications Joyn émises et reçues, sont décomptées du forfait mobile de l'Utilisateur, selon le plan tarifaire internet mobile prévu par son offre.

A noter que lors du chat et partage de photo ou vidéo lors d'un appel, les appels sont facturés indépendamment de Joyn selon le plan tarifaire voix de l'offre mobile dont est titulaire l'Utilisateur.

L'utilisation du Service sur réseau wifi est gratuite. (hors éventuel coût de connexion)

Les Utilisateurs disposant d'un forfait mobile incluant moins de 500Mo d'internet mobile auront accès à l'ensemble des fonctionnalités du Service mais seront alertés en cas d'usages fortement consommateur de data (partage de photos ou de vidéos par exemple)

ARTICLE 5 : RESTRICTIONS D'UTILISATION

Si le mobile du correspondant est éteint ou hors zone de couverture réseau, ces nouvelles fonctionnalités de communication ne s'affichent pas. Les fonctions de communication SMS et MMS restent disponibles.

ARTICLE 6 : RESPONSABILITE

SFR ne peut garantir et, par conséquent, ne peut être tenue pour responsable des dysfonctionnements ou des pannes survenant sur le réseau de SFR qui ne seraient pas de son propre fait ainsi que des dysfonctionnements, ou des pannes advenant sur les réseaux interconnectés.

L'Utilisateur s'interdit de transmettre toute donnée prohibée, illicite, illégale, contraire aux bonnes mœurs ou à l'ordre public et portant atteinte ou étant susceptibles de porter atteinte aux droits de tiers.

SFR ne saurait être tenue pour responsable du caractère illégal des contenus au regard des lois et réglementations en vigueur.

L'Utilisateur déclare être le propriétaire légal de tous les contenus transmis et

qu'ils sont libres de tous droits.

L'Utilisateur s'engage à ce que chaque personne représentée ait donné son accord express pour l'utilisation et la diffusion de son image.

Il est expressément rappelé que les échanges, messages et contenus émis et reçus par l'Utilisateur relèvent du régime des correspondances privées.

Les échanges et les contenus transmis étant protégés par le secret des correspondances, SFR n'est pas en mesure de contrôler les échanges ou les contenus transmis ou reçus, et 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.

Toutefois, l'Utilisateur reconnaît être informé que si SFR est alertée par quelque moyen que ce soit de l'illicéité d'un contenu, SFR remettra lesdits contenus aux autorités chargées de faire respecter la loi, qui les traiteront en conséquence.

Par ailleurs, la responsabilité de SFR ne saurait être engagée :

- en cas d'interruption du Service indépendante du contrôle de SFR ;
- en cas de force majeure.

ARTICLE 7 : RÉSIILIATION

Joyn peut être désactivé à tout moment :

- soit par l'Utilisateur sur son terminal ou appel au Service Client SFR (pour les Utilisateurs Clients SFR)
- soit par SFR en cas de non-respect des obligations décrites à l'article 6 des présentes conditions.

ARTICLE 8 : DONNEES A CARACTÈRE PERSONNEL

Conformément à la loi Informatique et Libertés, l'Utilisateur dispose d'un droit d'accès ainsi que d'un droit d'information complémentaire, de rectification et d'opposition sur les données le concernant, utilisées par SFR et ses prestataires pour la gestion de son compte et son information sur ses services ainsi que pour toute opération de marketing direct. L'Utilisateur peut s'opposer, dès la communication des informations à SFR, à ces opérations de marketing direct. Son consentement préalable pourra par ailleurs être requis pour certaines opérations de marketing direct réalisées par voie électronique notamment s'agissant des opérations offrant des informations sur les offres et services de partenaires. Pour exercer ses droits, l'Utilisateur doit envoyer un courrier avec ses nom, prénom, numéro d'appel SFR s'il est déjà client SFR et copie de sa pièce d'identité à : Clients Abonnés : SFR Service Client – Accès rectification opposition – TSA 73917 – 62978 ARRAS Cedex 9

ARTICLE 9 : PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

SFR est seule propriétaire de ses marques, noms, sigles, logos, couleurs, graphismes ou autres signes distinctifs.

L'Utilisateur reconnaît et accepte que toute autre utilisation soit constitutive de contrefaçon et qu'elle engage sa seule responsabilité à l'exclusion de toute responsabilité de SFR.

ARTICLE 10 : LITIGES

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

CONDITIONS PARTICULIERES

D'UTILISATION

DU SERVICE SFR WIFI

FÉVRIER 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 définies.

1. DEFINITION

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.

WiFi (Wireless Fidelity ou « Fidélité sans Fil ») : désigne un ensemble de normes standards internationales (IEEE 802.11) pour les réseaux locaux sans fil.

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 neufbox 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 WiFi Partenaires.

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, WiFi Partenaires 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.

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) 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.

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 (avec Auto Connect WiFi depuis un terminal compatible, la connexion en mode WiFi se fait automatiquement). 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.

OFFRES SFR - PROFESSIONNELS GRAND PUBLIC

CONDITIONS D'ABONNEMENT ET D'UTILISATION

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 ENTRAINE UNE VULNERABILITE IMPORTANTE DES EQUIPEMENTS DE L'ABONNE ET PRESENTE DES DIFFICULTES DE SECURISATION. IL APPARTIENT DONC A L'ABONNE 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 par 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, illégale, 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.

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 infaillible.

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 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 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, WiFi Partenaires et SFR WiFi FON en France métropolitaine, dont certains Hotspots SFR WiFi Public sont formés par les neufbox 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. RÉSILIATION

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

OFFRES SFR - PROFESSIONNELS GRAND PUBLIC

CONDITIONS D'ABONNEMENT ET D'UTILISATION

CONDITIONS PARTICULIÈRES

MULTISURF

MARS 2014

Les présentes conditions particulières (ci-après « les Conditions Particulières ») s'appliquent en complément des Conditions Générales d'Abonnement au Service de téléphonie mobile SFR (ci-après « les Conditions Générales d'Abonnement »). Elles sont régies par les Conditions Générales d'Abonnement et forment un tout indissociable. En cas de contradiction entre les Conditions Générales d'Abonnement et les présentes Conditions Particulières, ces dernières prévalent.

ARTICLE 1 - OBJET

Les présentes conditions ont pour objet de définir les conditions particulières attachées au service Multisurf, et sont destinées aux abonnés SFR titulaires d'un forfait mobile.

Multisurf est sans engagement, et permet de partager le crédit internet (ci-après les « Mo/Go ») du forfait mobile grâce à 1 ou plusieurs cartes SIM supplémentaires (dans la limite de 3 dédiées (ci-après dénommée « Multisurf SIM additionnelles et ce dans les conditions du forfait mobile souscrit.

ARTICLE 2 - PRÉSENTATION DE MULTISURF SIM ADDITIONNELLES

Multisurf SIM additionnelles permet à l'Abonné d'acquérir jusqu'à 3 cartes SIM supplémentaires, qu'il pourra insérer dans un équipement de type ordinateur portable (avec connectivité intégrée, ou dans une Clé internet), tablette, ou appareil permettant de connecter simultanément plusieurs équipements compatible WiFi (Clé Internet à partager ou Web Trotter) et bénéficier ainsi d'un accès à internet permettant de partager les Mo/Go de son forfait mobile compatible depuis tout équipement compatible 3G et/ou 4G, depuis la France métropolitaine et depuis l'étranger (aux conditions de l'offre mobile), sous réserve d'un forfait mobile compatible (Deux formats de carte SIM : carte SIM double découpe (standard et micro SIM) ou carte nano SIM).

Au-delà des XGo d'échanges de données disponibles dans le forfait mobile compatible souscrit, le débit de connexion sera réduit jusqu'à la prochaine date de facturation de l'Abonné, ceci afin de permettre à tous les abonnés d'accéder à internet dans des conditions optimales.

Cette (ces) carte(s) SIM supplémentaires permet (permettent) à l'Abonné de bénéficier d'un accès au réseau SFR WiFi en illimité, conformément aux dispositions des conditions particulières SFR WiFi sous réserve d'un forfait mobile compatible.

Cette (ces) carte(s) SIM permet (permettent) également de bénéficier de l'option TV (en téléchargeant l'application SFR TV (uniquement sur tablette) sous réserve de la demander et conformément aux conditions du forfait mobile. Sur les réseaux 3G/4G de SFR l'utilisation de cette option sera également décompté des Mo/Go du forfait mobile.

L'utilisation de Multisurf SIM additionnelles depuis l'étranger est activée par défaut et suivra les conditions et tarifs applicables au forfait mobile.

La (les) carte(s) SIM additionnelle(s) SIM ne permet/permettent ni d'émettre des appels, ni d'en recevoir. Lorsque l'Abonné choisit Multisurf SIM additionnelles, il est informé que la (les) carte(s) SIM additionnelle(s) est/sont payante(s), que leur usage peut être payant ou inclus selon le forfait mobile compatible souscrit, et qu'il lui sera attribué un numéro de ligne distinct par carte SIM additionnelle lui permettant de se connecter à internet depuis le réseau SFR à son Espace Client sur sfr.fr.

Multisurf SIM additionnelles est cumulable avec l'usage Modem sous réserve de compatibilité avec le forfait mobile souscrit (à partir des offres Power).

Conformément aux Conditions Générales d'Abonnement, l'Abonné est seul responsable de l'utilisation et de la conservation de cette (ces) carte(s) SIM, dont il s'interdit toute duplication, l'ensemble des dispositions des Conditions Générales d'Abonnement sur la(les) carte(s) SIM restant pleinement applicables.

La (les) carte(s) SIM additionnelles est/sont disponible(s) en points de vente, sur sfr.fr ou par téléphone auprès du service client. En cas d'acquisition de SIM additionnelle(s) sur sfr.fr ou au service client, elle(s) sera/seront livrée(s) à l'adresse indiquée par l'Abonné dans un délai de cinq jours ouvrés à compter de la date de leur achat. A réception, l'Abonné devra la/les activer en ligne sur www.sfr.fr/multisurf ou en point de vente (en cas d'achat de la/des carte(s) SIM par l'Abonné en point de vente)

L'Abonné est informé que l'activation pourra être effective dans un délai de 24h maximum.

Une fois la/les ligne(s) activée(s), l'Abonné recevra une notification par SMS.

En cas d'inactivation dans un délai de 7 jours la/les SIM pourra/pourront être activée(s) automatiquement par SFR..

ARTICLE 3 - CHANGEMENT D'OFFRE TARIFAIRE /RÉSILIATION

Si l'Abonné décide de changer de forfait mobile, ce changement d'offre pourra avoir les conséquences suivantes sur Multisurf :

- Si le nouveau forfait choisi par l'Abonné n'inclut pas l'usage Multisurf SIM additionnelle, cet usage sera automatiquement indisponible et la/les SIM additionnelles(s) sera/seront alors inutilisable(s), ce dont l'Abonné est pleinement informé.
- En cas de changement d'offre pour un forfait dont l'usage de la ou des carte(s) SIM additionnelles est payant, l'Abonné pourra conserver la (les) carte(s) SIM acquise(s) dans le cadre de sa précédente offre mais son/leur usage précédemment gratuit, deviendra payant.
- En cas de changement d'offre pour un forfait dont l'usage de la ou des carte(s) SIM additionnelles est gratuit, l'Abonné pourra conserver la (les) carte(s) SIM acquise(s) dans le cadre de sa précédente offre mais son/leur usage précédemment payant deviendra gratuit.

Pour pouvoir bénéficier à nouveau de Multisurf SIM additionnelle, l'Abonné est informé qu'il devra choisir un forfait compatible et acquérir une nouvelle SIM Multisurf et jusqu'à 3 cartes SIM supplémentaires selon le forfait mobile souscrit.

En cas de clôture de l'usage Multisurf SIM additionnelles, l'Abonné est informé que, la ou les SIM additionnelles sera/seront alors inutilisable(s) et ne pourra/pourront être réactivée(s) à sa demande.

En cas de vol ou perte d'une SIM additionnelle, la ligne associée à cette dernière pourra être suspendue conformément aux Conditions Générales d'Abonnement sans entraîner la suspension de la ligne mobile à laquelle elle est rattachée.

Si l'Abonné résilie son contrat d'abonnement, Multisurf, qui est accessoire au contrat principal, est automatiquement résilié.

CONDITIONS PARTICULIÈRES DU SERVICE SFR FEMTO

JUIN 2016

Les présentes conditions particulières (ci-après « les Conditions Particulières ») s'appliquent en complément des Conditions Générales d'Abonnement au Service de téléphonie mobile SFR (ci-après « les Conditions Générales d'Abonnement »). Elles sont régies par les Conditions Générales d'Abonnement et forment ensemble un tout indissociable. En cas de contradiction entre les Conditions Générales d'Abonnement et les Conditions Particulières, ces dernières prévalent.

ARTICLE 1. DEFINITIONS

Gestionnaire : désigne la personne physique agissant à titre privé ou professionnel résidant en France métropolitaine, disposant de sa pleine capacité, qui souscrit au Service SFR Femto dont, par sa souscription, elle accepte les conditions.

Membre(s) : désigne la ou les personne(s) physique(s), membres du foyer ou collaborateurs désignée(s) par le Gestionnaire pour bénéficier du Service SFR Femto.

Matériels : désigne l'équipement, notamment le boîtier, mis à disposition par SFR permettant au Gestionnaire d'utiliser le Service SFR Femto.

Service SFR Femto : désigne le service qui sera fourni par SFR au Gestionnaire dans les conditions et en particulier, dans les limites, définies aux présentes Conditions Particulières.

Service client (hors clients RED by SFR): appel au 1023 (Service gratuit + prix Appel) de 8H à 22H, 7J/7 du lundi au samedi.

ARTICLE 2 - OBJET

Les Conditions Particulières ont pour objet de définir les conditions et modalités d'accès et d'utilisation du Service SFR Femto. Toute utilisation du Service SFR Femto est subordonnée au respect par le Gestionnaire des présentes Conditions Particulières dont il reconnaît expressément avoir eu connaissance lors de la souscription au Service SFR Femto et en acceptant les termes.

ARTICLE 3 - DESCRIPTION DU SERVICE

Le Service SFR Femto est une option du service de téléphonie mobile SFR. Il ne peut par conséquent être souscrit que si le Gestionnaire bénéficie d'un contrat de téléphonie mobile avec SFR (ci-après « le Contrat Principal »).

Le Service SFR Femto est disponible dans la zone de couverture du réseau exploité par SFR et nécessite l'utilisation d'un terminal compatible, c'est-à-dire un terminal figurant dans la gamme des terminaux compatibles avec le Service SFR Femto.

Le Service SFR Femto permet au Gestionnaire d'obtenir une couverture 3G dédiée à son domicile ou son local professionnel dans la zone de couverture du Service SFR Femto.

La zone de couverture est d'environ 15 mètres autour des Matériels et couvre jusqu'à 500 m2 maximum, en fonction des caractéristiques du domicile du client.

Les Membres bénéficient du Service SFR Femto grâce aux Matériels placés chez le Gestionnaire, dans la zone de couverture précitée.

Une notification visuelle apparaîtra sur les mobiles du Gestionnaire et des Membres indiquant qu'ils sont en zone de couverture du Service SFR Femto.

Le Service SFR Femto est incompatible avec l'option Cartes Jumelles.

OFFRES SFR - PROFESSIONNELS GRAND PUBLIC

CONDITIONS D'ABONNEMENT ET D'UTILISATION

L'utilisation simultanée des Matériels est limitée à huit communications voix simultanées et à huit connexions Internet simultanées. Dans la mesure où la qualité du Service SFR Femto peut être fortement liée à la taille de la bande passante et donc au débit constaté sur la ligne Internet haut débit, le Gestionnaire est informé qu'une utilisation simultanée peut être à même de dégrader la qualité du Service SFR Femto en réduisant la taille de la bande passante disponible.

ARTICLE 4 - CONDITIONS PRÉALABLES A LA FOURNITURE DU SERVICE

Pour accéder au Service SFR Femto, le Gestionnaire et les Membres doivent :

- s'agissant du Gestionnaire, être client d'une offre de téléphonie mobile SFR compatible avec le Service SFR Femto, à l'exclusion des offres Forfaits SFR, SFR La Carte et SFR Business Team, ainsi qu'à l'exclusion des clients mobile SFR en contentieux ou ayant eu des incidents de paiement.

- s'agissant des Membres, être chacun client d'une offre de téléphonie mobile SFR compatible avec le Service SFR Femto, à l'exclusion des clients mobile SFR en contentieux ou ayant eu des incidents de paiement

- disposer d'un mobile compatible 3G ou 4G.

- disposer d'une connexion à Internet en haut débit (débit IP minimum de 512 Kbps et débit recommandé de 2 Mbps) et d'une box ou modem ADSL compatible, d'un opérateur de France métropolitaine.

Il appartient au Gestionnaire de vérifier la compatibilité de la configuration de son équipement personnel ou professionnel avec les Matériels et l'utilisation du Service SFR Femto.

En cas de résiliation de son Contrat Principal, le Gestionnaire et les Membres perdront le bénéfice du Service SFR Femto et le présent contrat (ci-après « **le Contrat Femto** ») sera résilié de plein droit (voir article 10 ci-après).

ARTICLE 5 - MODALITÉS DE SOUSCRIPTION

5.1 Le Service SFR Femto peut être souscrit par téléphone au Service Client (Service gratuit + prix d'un Appel), en espace SFR ou par Internet sur http://www.sfr.fr/mobile/tarifs_conditions.jspe

S'il souhaite faire bénéficier du Service SFR Femto aux Membres, le Gestionnaire peut se rendre sur son espace client ou contacter le Service client (Service gratuit + prix d'un Appel) (hors clients RED by SFR).

Le Gestionnaire peut faire bénéficier du Service **jusqu'à neuf Membres**.

La souscription au Service SFR Femto ne modifie nullement l'abonnement mobile souscrit par le Gestionnaire et le(s) Membre(s) bénéficiant du Service SFR Femto.

Il appartient au Gestionnaire d'une part d'obtenir l'accord des membres à qui il souhaite faire bénéficier du Service SFR Femto et d'autre part de les informer de leur inscription au Service SFR Femto.

Toute demande de modification (ajout ou suppression de Membre) est gratuite et sera effective dans un délai maximum de 1 jour

après la demande du Gestionnaire.

Un client Gestionnaire d'une Femto peut être inscrit en tant que Membre sur un autre boîtier femto.

En revanche, un même client ne peut pas être inscrit en tant que membre sur 2 boîtiers femto différents.

5.2 Les Matériels

5.2.1 Les Matériels sont mis à la disposition du Gestionnaire par SFR et lui sont adressés une fois la commande validée.

Les livraisons ne s'effectuent qu'en France métropolitaine et en Corse à l'adresse de livraison indiquée par le Gestionnaire.

Sous réserve de leur disponibilité en stock, les Matériels sont livrés dans un délai de 30 jours ouvrés à compter de la souscription du Service SFR Femto.

Il appartient au Gestionnaire de faire toute réclamation éventuelle concernant la nature des Matériels ou toute avarie subie par les Matériels au cours du transport, au moment de sa livraison ou de refuser la livraison, en contactant son Service client (Service gratuit + prix d'un Appel) (hors Client RED by SFR).

5.2.2 Les Matériels demeurent la propriété exclusive, inaliénable et insaisissable de SFR ou de ses ayants droit. Les Matériels ne pourront être cédés ou mis à disposition d'un tiers sous quelque forme que ce soit. Le Gestionnaire aura la qualité de gardien des Matériels au sens de l'article 1384 alinéa 1 du Code civil et il s'engage à les conserver pendant toute la durée du Contrat Femto.

Le Gestionnaire s'interdit d'effectuer toute ouverture, intervention technique, transformation ou modification sur les Matériels à quelle que fin que ce soit.

Le Gestionnaire informera SFR sans délai de toute disparition, destruction ou détérioration altérant le fonctionnement de tout ou partie des Matériels et indemniserà SFR à concurrence des frais de remise en état ou de la valeur de remplacement des Matériels, sauf en cas de force majeure ou de fait exclusivement imputable à SFR.

En cas de défectuosité de tout ou partie des Matériels, SFR remplacera les matériels mis à disposition.

Le Gestionnaire devra alors retourner les Matériels défectueux dans leur emballage d'origine ou dans un emballage adapté à SFR dans un délai maximum de 30 jours à compter de la demande de remplacement de son Matériel défectueux.

A défaut de retour des Matériels défectueux dans les conditions fixées ci-dessus, SFR facturera au Gestionnaire la somme de 100 euros pour les nouveaux Matériels.

En cas de retour par le Gestionnaire dudit matériel au-delà des 30 jours et jusqu'à 60 jours à compter de la demande de remplacement, SFR remboursera au Gestionnaire lesdits 100 euros dans un délai de 30 jours suivant réception du matériel défectueux.

Ces conditions de retour ne seront pas applicables si la défectuosité est due à une faute, négligence, maladresse ou malveillance du Gestionnaire ou de toute autre personne.

Le Gestionnaire est informé que le Boîtier ne doit pas être jeté avec les déchets municipaux non triés (conformément au décret 2007-1467 du 16 octobre 2007). Il s'agit en effet d'équipements électriques et électroniques dans lesquels l'éventuelle présence de substances dangereuses peut avoir des effets potentiels sur l'environnement et la santé.

5.2.3. Le Gestionnaire dispose d'un délai de 90 jours suivant la souscription au Service SFR Femto, pour activer les Matériels. A défaut de branchement des Matériels dans ce délai, le Service SFR Femto sera résilié et le Gestionnaire devra retourner les Matériels au complet (accessoires inclus) en bon état et dans un emballage adapté dans un délai de 30 jours suivant cette résiliation à SFR.

A défaut de retour des Matériels ou en cas de retour incomplet, dans ce délai de 30 jours, SFR pourra facturer au Gestionnaire une pénalité de 100€ correspondant au prix du boîtier.

En cas de retour par le Gestionnaire des Matériels au-delà des 30 jours et jusqu'à 60 jours à compter de la résiliation du fait de SFR, SFR remboursera au Gestionnaire le montant de la pénalité dans un délai de 30 jours suivant réception des Matériels.

5.3 En cas de souscription à distance, le Gestionnaire dispose,

conformément aux dispositions de l'article L221-18 du Code de la consommation, d'un délai de quatorze jours à compter de la réception du boîtier pour exercer son droit de rétractation en adressant au service client, le formulaire de rétractation mis à sa disposition (ou tout autre courrier exprimant sa volonté de se rétracter). Le Gestionnaire qui souhaiterait bénéficier du Service avant l'expiration du délai précité, doit en faire la demande expresse à SFR et ce, conformément aux dispositions prévues par l'article L221-25 du Code de la consommation.

Si le Gestionnaire choisit d'exercer son droit de rétractation, ce dernier obtiendra le remboursement des frais de mise à disposition éventuellement déjà payés au plus tard dans les quatorze (14) jours à compter de la réception par SFR de la demande de rétractation conformément à l'article L221-24 du Code de la consommation. Par ailleurs, à défaut pour le Gestionnaire de retourner les Matériels complets (accessoires inclus) en bon état et dans un emballage adapté dans un délai de 14 jours suivant sa demande de rétractation, une pénalité de 100€ correspondant au prix du Boîtier lui sera facturée par SFR.

En cas de retour par le Gestionnaire des Matériels au-delà des 14 jours et jusqu'à 60 jours à compter de sa demande de rétractation, SFR remboursera au Gestionnaire le montant de la pénalité dans un délai de 30 jours suivant la réception des Matériels. La charge de la preuve du respect des délais par le Gestionnaire lui incombe.

ARTICLE 6 - ACCÈS AU SERVICE SFR FEMTO

L'accès au Service SFR Femto est subordonné à l'installation conforme par le Gestionnaire ainsi qu'à la compatibilité des matériels et logiciels et de ses installations techniques, informatiques et téléphoniques. SFR pourra être contrainte d'interrompre de façon exceptionnelle le Service SFR Femto pour effectuer des travaux de maintenance, d'amélioration, d'entretien, de renforcement, de réaménagement ou d'extension des installations de son réseau et/ou du Site Internet.

Le Gestionnaire est seul responsable de l'installation, de l'exploitation et de la maintenance de ses équipements techniques, informatiques, téléphoniques, de télévision et, en particulier, des Matériels, nécessaires pour accéder au Service SFR Femto.

Ces équipements devront être agréés et conformes au Code des postes et des communications électroniques. En aucun cas SFR ne sera tenu responsable si le Service SFR Femto s'avère incompatible ou présente des dysfonctionnements avec certains logiciels, configurations, systèmes d'exploitation ou équipements du client et le Gestionnaire devra, à première demande de SFR, mettre fin à toute perturbation du réseau ou des services de SFR ou de tout tiers qui

serait due à des conditions de raccordement ou d'utilisation de des équipements non-conformes.

De même, SFR ne saurait être tenu responsable des détériorations et/ou interruptions résultant des opérations effectuées par le Gestionnaire dans le cadre de sa connexion au Service SFR Femto, ou en cas d'interruption résultant de toute cause extérieure à SFR.

ARTICLE 7 - UTILISATION DU SERVICE

Le Gestionnaire s'engage à utiliser le Service SFR Femto dans le respect des conditions décrites dans les présentes Conditions Particulières.

SFR ne saurait être tenue pour responsable de toute utilisation du Service SFR Femto hors du domicile ou du local professionnel du Gestionnaire. Le Gestionnaire s'engage à utiliser les Matériels uniquement en son domicile ou au sein de son local professionnel et en aucun cas à le déplacer. A ce titre, le Gestionnaire engage sa seule responsabilité en utilisant les Matériels hors de son domicile ou de son local professionnel.

Dans l'hypothèse où le Gestionnaire déplacerait les Matériels, notamment à l'étranger, SFR se réserve le droit de suspendre la fourniture du Service SFR Femto.

Si le Gestionnaire est une personne physique, agissant à des fins privées, il s'engage à utiliser le Service SFR Femto pour ses besoins propres dans le cadre d'un usage strictement privé et personnel. Il s'engage en particulier à n'utiliser les Matériels qu'à destination de ses propres équipements, les Matériels ne pouvant en aucun cas être utilisés, directement ou indirectement, pour permettre à un tiers de bénéficier du Service SFR Femto.

Toute autre utilisation du Service SFR Femto, sous quelque que forme et en quelque lieu que ce soit, est illicite, notamment toute commercialisation du Service SFR Femto ou toute utilisation du Service SFR Femto par de multiples utilisateurs autres que ceux du foyer.

Si le Gestionnaire est une personne physique agissant à titre professionnel qui souscrit pour les besoins de son activité, le Service SFR Femto pourra être utilisé dans le cadre de son activité professionnelle aux conditions expresses de ne pas commercialiser le Service SFR Femto ou d'en faire un usage abusif ou une utilisation par de multiples utilisateurs autres que les salariés du lieu principal d'exercice de l'activité professionnelle.

Lors de la souscription au Service SFR Femto, le Gestionnaire doit déclarer l'adresse d'installation de ses Matériels, afin de permettre à SFR, en cas d'absence de couverture 2G/3G autour du Boîtier, d'acheminer ses appels d'urgence (112, 15, 17, 18, 115, 116000, 119) vers le centre d'urgence compétent correspondant à la localisation de l'appelant.

De même, en cas de déménagement ou plus généralement en cas de déplacement des Matériels vers un autre domicile ou local professionnel, le Gestionnaire s'engage à communiquer à SFR la mise à jour de cette adresse d'installation. Dans la négative, SFR n'est pas responsable du non acheminement des appels d'urgence vers le centre d'urgence le plus proche de sa nouvelle domiciliation.

SFR peut suspendre la fourniture du Service SFR Femto notamment dans l'hypothèse où le Gestionnaire ne se conforme pas aux instructions de SFR concernant l'usage des Matériels.

Dans ce cas, SFR n'est pas responsable de l'usage qui sera fait par le Gestionnaire des Matériels.

OFFRES SFR - PROFESSIONNELS GRAND PUBLIC

CONDITIONS D'ABONNEMENT ET D'UTILISATION

Le Gestionnaire s'interdit de modifier le paramétrage effectué par SFR ou toute autre intervention sur les Matériels qui aurait pour effet de modifier le paramétrage réalisé par SFR ou les caractéristiques des Matériels.

Le Gestionnaire s'interdit d'effectuer toute ouverture, intervention technique, transformation ou modification sur les Matériels à quelle que fin que ce soit. Le Gestionnaire informera SFR sans délai de toute disparition, destruction ou détérioration altérant le fonctionnement de tout ou partie des Matériels.

En cas d'utilisation des Matériels non-conforme aux présentes, SFR ne sera pas responsable des conséquences liées à l'usage des Matériels.

Le Gestionnaire est informé que le fait d'utiliser une fréquence, un équipement, ou une installation radioélectrique dans des conditions non-conformes aux dispositions de l'article L.34-9 du Code des Postes et des Communications Electroniques, ou sans posséder l'autorisation prévue à l'article L.41-1 du Code ou en dehors des conditions réglementaires générales prévues à l'article L.33-3 est puni de six mois d'emprisonnement et 30000€ d'amende.

ARTICLE 8 - CONDITIONS FINANCIÈRES

Les communications du Gestionnaire et des Membres seront facturées conformément à leurs plans tarifaires en vigueur respectifs et payables dans les conditions définies dans les Conditions Générales d'Abonnement.

Par ailleurs, des frais de mise à disposition des Matériels pourront être facturés au Gestionnaire lors de la souscription du Service SFR Femto. Ces derniers seront alors remboursés au Gestionnaire (hors abonné Red by SFR) sur la première facture mobile (ou les suivantes si le montant des frais de mise à disposition est supérieur au montant total de la facture mobile mensuelle) suivant l'activation des Matériels.

ARTICLE 9 - DURÉE

Les Conditions Particulières sont conclues pour une durée indéterminée à compter de la date d'activation du Service SFR Femto et sont résiliables dans les termes de l'article 10 ci-dessous.

ARTICLE 10 - SUSPENSION / RESILIATION

10.1 Le Contrat Femto peut être résilié à tout moment par le Gestionnaire, auprès du Service Client. La résiliation sera effective immédiatement.

Le Gestionnaire devra retourner les Matériels complets (accessoires inclus) en bon état et dans un emballage adapté dans un délai maximum de 30 jours à compter de la demande de résiliation.

Le cas échéant, à défaut de retour des Matériels ou en cas de retour incomplet, dans ce délai de 30 jours, SFR pourra facturer au Gestionnaire une pénalité de 100€ correspondant au prix du boîtier.

En cas de retour par le Gestionnaire des Matériels au-delà des 30 jours et jusqu'à 60 jours à compter de la demande de résiliation ou de la résiliation de plein droit, SFR remboursera au Gestionnaire le montant de la pénalité dans un délai de 30 jours suivant réception des Matériels.

10.2 Le Contrat Femto est résilié de plein droit en cas d'expiration, pour quelle que cause que ce soit, de l'accès à internet haut débit et/ou en cas de résiliation pour quelle que cause que ce soit du Contrat Principal du Gestionnaire dont les présentes Conditions Particulières constituent l'accessoire.

De même le Gestionnaire qui migre vers une offre de téléphonie mobile non compatible avec le Service SFR Femto perdra, ainsi que les Membres, le bénéfice du Service SFR Femto et son Contrat Femto sera résilié de plein droit.

Dans ces cas, le Gestionnaire devra retourner les Matériels complets (accessoires inclus) en bon état et dans un emballage adapté dans un délai maximum de 12 jours à compter de la demande de résiliation de son Contrat Principal.

Le cas échéant, à défaut de retour des Matériels ou en cas de retour incomplet, dans ce délai de 12 jours SFR pourra facturer au Gestionnaire une pénalité de 100€ correspondant au prix du boîtier.

En cas de retour par le Gestionnaire des Matériels au-delà des 12 jours et jusqu'à 60 jours à compter de la demande de résiliation de son Contrat Principal, SFR remboursera au Gestionnaire le montant de la pénalité dans un délai de 30 jours suivant réception des Matériels.

A contrario, en cas de résiliation du Contrat Femto, le Contrat Principal du Gestionnaire se poursuit dans les conditions dudit Contrat.

10.3 SFR pourra suspendre ou résilier le Service SFR Femto avec un préavis de dix jours en cas de fausse déclaration du Gestionnaire, de perturbation du réseau de SFR par un équipement ou logiciel du Gestionnaire ou en cas d'utilisation du Service SFR Femto en violation d'une des clauses des

Conditions Particulières et, en particulier de l'article 7, une telle violation pouvant être constatée par SFR ou être portée à sa connaissance par un tiers.

SFR pourra résilier le contrat lorsqu'une cause de suspension n'aura pas disparu dans un délai de dix jours suivant la suspension du Service SFR Femto.

En cas de résiliation de la part de SFR, cette dernière en informera le Gestionnaire qui s'engage à retourner les Matériels complets (accessoires inclus) en bon état et dans un emballage adapté dans un délai maximum de 30 jours à compter de cette information. A défaut de retour des Matériels ou en cas de retour incomplet, dans ce délai de 30 jours, SFR pourra facturer au Gestionnaire une pénalité de 100€ correspondant au prix du boîtier.

En cas de retour par le Gestionnaire des Matériels au-delà des 30 jours et jusqu'à 60 jours à compter de la résiliation du fait de SFR, SFR remboursera au Gestionnaire le montant de la pénalité dans un délai de 30 jours suivant réception des Matériels.

10.4 SFR pourra résilier le Service SFR Femto avec un préavis de 60 jours en cas de non utilisation par le Gestionnaire du Matériel SFR Femto pendant une période consécutive de 6 mois minimum.

SFR en informera le Gestionnaire qui s'engage à retourner les Matériels complets (accessoires inclus) en bon état et dans un emballage adapté dans un délai maximum de 30 jours à compter de cette information.

A défaut de retour des Matériels ou en cas de retour incomplet, dans ce délai de 30 jours, SFR pourra facturer au Gestionnaire une pénalité de 100€ correspondant au prix du boîtier.

En cas de retour par le Gestionnaire des Matériels au-delà des 30 jours et jusqu'à 60 jours à compter de la résiliation du fait de SFR, SFR remboursera au Gestionnaire le montant de la pénalité dans un délai de 30 jours suivant réception des Matériels.

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 DE TÉLÉPHONIE PROPOSÉS PAR L'OPÉRATEUR SFR

Vous accédez au réseau GSM/GPRS/3G/4G de SFR pour émettre et recevoir des appels nationaux et internationaux depuis la zone de couverture du réseau GSM/GPRS/3G/4G de SFR ainsi qu'à l'ensemble des services disponibles définis dans les Tarifs SFR, comme le suivi de vos consommations avec «Info Conso» et de vos factures avec «Ma facture en ligne» sur notre site WEB www.sfr.fr.

En cas de défaillance de votre portable, le Service Client vous communique les coordonnées du Service Après-Vente compétent.

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 adressant un courrier recommandé avec accusé de réception au Service Client SFR, moyennant un préavis de dix (10) jours à compter de sa réception par le Service Client (cf article 12 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 12.2.2) 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.

SFR peut suspendre ou limiter à la seule réception d'appels l'accès aux services si vous ne respectez pas les obligations incombant aux abonnés (cf art. 11 des CGA).

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 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 12.2.4 des CGA).

FACTURE

Vous recevez chaque mois une facture pour la période d'abonnement à venir et la période de consommation écoulée. Vous pouvez régler vos factures par prélèvement ou par les autres modes de paiement proposés par SFR.

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. Vous pourrez à tout moment résilier cette option et recevoir votre facture sur support papier. Si vous recevez 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.

En cas de retard ou incident de paiement, votre ligne peut être limitée à la seule réception d'appels 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. 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 www.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 mobile (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 renouvellement de votre mobile. Les informations relatives à ces différentes 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. 16 des CGA).

OFFRES SFR - PROFESSIONNELS GRAND PUBLIC

CONDITIONS D'ABONNEMENT ET D'UTILISATION

INFORMATION SANTÉ

RECOMMANDATIONS D'USAGE ET RÈGLES DE SÉCURITÉ

INFORMATION SANTÉ

- ▶ Pendant les communications ou les envois de données (SMS, emails ...) votre téléphone mobile est en liaison radio avec une antenne-relais. Cela signifie que le téléphone 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 et notamment des téléphones mobiles. 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 cancérogènes 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'Épidémiologie et de Développement (SPED), 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 téléphone mobile 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.

- ▶ Utiliser un kit oreillette (ou kit piéton) pendant les appels téléphoniques hors situation de conduite (cf. règles de sécurité ci-après). 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. 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 qui utilisent un kit oreillette d'éloigner le téléphone 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 du téléphone. 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 téléphone 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. Cette recommandation

est valable pour tous les équipements terminaux radioélectriques pour lesquels la qualité de la réception s'affiche à l'écran. C'est ainsi qu'il est recommandé d'éloigner le téléphone après avoir procédé à la numérotation et d'éviter de téléphoner lors de déplacements à grande vitesse.

- ▶ Inciter vos enfants et adolescents à faire une utilisation modérée du téléphone mobile. Et veiller 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.
- ▶ Utiliser les SMS. Avec les SMS, les emails et l'Internet mobile, l'exposition aux ondes radio est très réduite. 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.

RÈGLES DE SÉCURITÉ

- ▶ Consulter la notice d'emploi élaborée par le fabricant.
- ▶ Si vous portez un implant électronique (pacemaker, pompe à insuline, neurostimulateur...), éloigner le téléphone mobile ou tout autre équipement terminal radioélectrique d'au moins 15 cm de cet implant et utiliser le téléphone uniquement du côté opposé à celui de l'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 un téléphone mobile en conduisant. Utiliser un téléphone mobile en conduisant, constitue un réel facteur d'accident grave. De plus, depuis le 1er juillet 2015, il est interdit, selon décision ministérielle, d'utiliser en conduisant tout dispositif « susceptible d'émettre du son à l'oreille » (du type écouteurs, kit oreillette ou casque audio).
- ▶ 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.
- ▶ Ne pas écouter de la musique avec son mobile à un niveau sonore élevé pendant une longue durée. Cela peut dégrader l'audition de façon irrémédiable.

Pour en savoir plus :

www.radiofréquences.gouv.fr
www.anses.fr
www.mobile-et-radiofréquences.com
www.who.int/fr

CONDITIONS PARTICULIÈRES DE RÉENGAGEMENT D'ABONNEMENT GSM/GPRS/3G/4G

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 et, le cas échéant, selon l'offre souscrite des Conditions Particulières d'Abonnement applicables aux Forfaits à l'option de blocage SFR, 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 poursuivra 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 éventuellement 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.

OFFRES SFR - PROFESSIONNELS GRAND PUBLIC

CONDITIONS D'ABONNEMENT ET D'UTILISATION

CONDITIONS PARTICULIÈRES D'ABONNEMENT

A L'OPTION SFR NFC CITYZI

MARS 2013

Dans le cadre du développement des solutions de services sans contact, SFR propose à ses clients (ci-après « les Utilisateurs »), disposant d'un Equipement compatible et souhaitant utiliser ces services, l'Option SFR NFC Cityzi.

L'utilisation de cette Option suppose l'acceptation des présentes Conditions Particulières, qui s'appliquent en complément des Conditions Générales d'Abonnement au Service de téléphonie mobile SFR (ci-après « les Conditions Générales d'Abonnement ») avec lesquelles elles forment un tout indissociable. En cas de contradiction entre les Conditions Générales d'Abonnement et les Conditions Particulières, ces dernières prévalent. Cette Option gratuite, qui sera disponible au cours du second semestre 2013, sera activée par défaut, sauf décision contraire de l'Abonné.

ARTICLE 1 – DÉFINITIONS

Equipement : désigne un terminal mobile compatible avec les Services Sans Contact et une Carte SIM NFC permettant d'accéder aux Services Sans Contact. Le Mobile est compatible dès lors que l'application SFR NFC Cityzi est pré-embarquée.

Services Sans Contact : désigne l'ensemble des services sans contact Cityzi auxquels les Utilisateurs peuvent avoir accès, auprès de Partenaires, depuis leur Equipement. La liste des Services Sans Contact disponibles est susceptible d'évolution à tout moment.

Utilisateur : désigne la personne titulaire d'un abonnement SFR compatible avec l'Option et possédant l'Equipement requis, en vue de l'utilisation des Services Sans Contact.

Partenaires : désigne les sociétés en partenariat avec SFR ayant mis en place des services sans contact disponibles depuis un Equipement, sur lequel l'Option a été activée. La liste des Partenaires est susceptible d'évolution à tout moment.

ARTICLE 2 – OBJET

Les présentes Conditions ont pour objet de définir les conditions d'utilisation de l'Option que les Utilisateurs

ARTICLE 3 – DESCRIPTION DE L'OPTION

Dès lors que l'Utilisateur est muni de l'Equipement, l'Option permet à celui-ci d'accéder à des services sans contact, tels que notamment :

- l'utilisation de l'Equipement afin d'effectuer des opérations de paiement,
 - l'utilisation de l'Equipement comme carte de transport (avec éventuellement achat de titres de transport),
 - l'utilisation de l'Equipement comme carte de fidélité,
- sous réserve d'avoir accepté préalablement les conditions de chacun des Partenaires et d'avoir téléchargé les applications correspondantes.

ARTICLE 4 – SOUSCRIPTION DE L'OPTION

4.1 – MODALITÉS DE SOUSCRIPTION

Selon l'offre SFR détenue par l'Abonné, l'Option pourra soit être activée par défaut, soit nécessiter une souscription de la part de l'Abonné.

Dans le cas où l'Option serait souscrite postérieurement à la souscription du contrat d'abonnement mobile, celle-ci sera activée dans un délai de 24 heures ouvrées, l'utilisation des Services Sans Contact étant quant à elle subordonnée à l'acceptation préalable des conditions de chacun des

Partenaires et au téléchargement des applications correspondantes.

4.2 – COMPATIBILITÉS

4.2.1 - L'Option ne peut être souscrite que si l'Utilisateur est préalablement titulaire d'un abonnement mobile compatible, étant entendu que sont compatibles l'ensemble des forfaits voix commercialisés par SFR à la date de souscription de ladite Option.

4.2.2 - L'Utilisateur est informé que l'Option ou l'Equipement peuvent ne pas être compatibles avec certains services ou options proposés ou ayant pu être proposés par SFR. L'Abonné aura la possibilité de s'informer sur la liste des options/services incompatibles avec l'Option sur le site sfr.fr.

ARTICLE 5 – CONDITIONS FINANCIÈRES

La souscription de l'Option est gratuite.

Conformément à un accord passé avec certains Partenaires, l'Utilisateur pourra être facturé sur sa facture mobile mensuelle, pour tout ou partie des Services Sans Contact. Dans ce dernier cas, tout impayé sera réglé conformément aux dispositions des Conditions Générales d'Abonnement en vigueur.

ARTICLE 6 – ACCÈS AU SERVICE

Une fois l'Option souscrite, l'accès aux Services Sans Contact est subordonné à l'acceptation préalable des conditions de chacun des Partenaires, au téléchargement des applications correspondantes ainsi qu'au respect desdites conditions. Sauf indication contraire expresse, chaque Partenaire assure la facturation du service sans contact dont il a la responsabilité.

SFR ne pourra, en aucun cas, être tenu responsable en cas de dysfonctionnement desdites applications ou des Services Sans Contact afférents qui restent de la responsabilité pleine et entière des Partenaires. De même, SFR ne pourra en aucun cas être responsable en cas de suspension, à l'initiative des Partenaires, des Services Sans Contact qu'ils proposent ou de l'une de leurs applications.

ARTICLE 7 – DURÉE

L'Option est souscrite pour une durée indéterminée.

L'accès aux Services Sans Contact est disponible à compter de l'activation de l'Option, à charge pour les Utilisateurs de procéder aux modalités de souscription requises auprès des Partenaires concernés. L'Utilisateur peut mettre fin à l'Option quand il le souhaite, pour quelque raison que ce soit, en contactant le Service Client SFR. Il doit toutefois avoir pris soin de contacter préalablement chacun des Partenaires auprès desquels il a activé un Service Sans Contact, afin de les informer de son souhait de mettre un terme au contrat qui les lie.

La résiliation est effective de l'Option est effective dans un délai de 24 heures ouvrées.

En tout état de cause, l'Option est réiliée de plein droit en cas de résiliation de l'abonnement mobile SFR de l'Utilisateur. La résiliation de l'Option génère l'envoi d'une notification de résiliation auprès des différents Partenaires et l'Utilisateur ne peut plus utiliser les Services Sans Contact.

La résiliation de l'Option, pour quelque cause que ce soit, ne met en aucun cas fin au contrat d'abonnement mobile liant l'Utilisateur à SFR.

ARTICLE 8- RESPONSABILITÉ

Il appartiendra à l'Abonné de détruire sa carte SIM, dès lors que SFR a désactivé les services de téléphonie mobiles attachés à cette carte SIM, notamment suite à une résiliation de sa ligne mobile, ou à un changement de carte SIM, de façon à éviter tout risque d'utilisation de la fonctionnalité

sans contact par un tiers, et plus spécifiquement celle permettant le paiement sans contact.

SFR n'est en effet nullement responsable de la désactivation de la fonctionnalité sans contact (NFC) utilisée dans le cadre des services proposés par ses Partenaires, et sa responsabilité ne saurait être engagée de ce fait.

8.1 – UTILISATION FRAUDULEUSE DE L'EQUIPEMENT

L'Option étant susceptible de générer une facturation des Services Sans Contact sur la facture SFR pour le compte de certains Partenaires, dans les conditions définies aux présentes Conditions, il appartient à l'Utilisateur de garder l'entier contrôle de son Equipement afin d'éviter toute utilisation frauduleuse du Service Sans Contact.

L'Utilisateur est informé qu'en cas de prêt ou cession de son Equipement à un tiers, il est seul responsable de toutes les conséquences de l'utilisation qui pourrait en être faite.

Tout accès aux Services Sans Contact effectué par le biais de l'Equipement de l'Utilisateur, indépendamment de toute déclaration de perte ou de vol dudit Equipement dans les conditions prévues dans les Conditions Générales d'Abonnement, est réputé effectué par l'Utilisateur, qui en assume alors l'entière responsabilité.

8.2 – DISPONIBILITÉ DES SERVICES SANS CONTACT

En cas de dysfonctionnement, SFR mettra en œuvre tous les moyens qu'elle estime nécessaires pour assurer le bon fonctionnement de l'Option et apporter les éventuelles corrections.

Par ailleurs, la responsabilité de SFR ne saurait être engagée :

- en cas d'interruption des Services Sans Contact indépendante du contrôle de SFR ;
- en cas d'utilisation de l'Option par l'Utilisateur non conforme aux dispositions des présentes conditions, des conditions mises en place chez les différents Partenaires ou de la réglementation applicable ;
- en cas d'inadéquation de l'Option et des équipements de l'Utilisateur
- en cas de dysfonctionnement ou de suspension des applications mises en place par les Partenaires
- en cas d'incident ou interruption des Services Sans Contact causé par un incident ou une panne survenant sur d'autres réseaux que le réseau SFR et sur l'Equipement,
- en cas de force majeure.

ARTICLE 9 - SUSPENSION DES SERVICES SANS CONTACT

L'utilisation de l'Option et/ou des Services Sans Contact par l'Utilisateur en contravention avec les dispositions des présentes Conditions ou de la réglementation applicable, aura pour conséquence la suspension de l'Option.

En cas de perte ou de vol de la Carte SIM, l'Utilisateur en informe immédiatement SFR conformément à ce qui est prévu dans les Conditions Générales d'Abonnement. Sa ligne sera alors immédiatement suspendue et les Services Sans Contact ne seront alors plus accessibles.

La ligne et les Services Sans Contact seront remis en service sur simple demande l'Utilisateur après vérification de ses coordonnées. Le cas échéant, l'Utilisateur pourra être également tenu de contacter les Partenaires avec lesquels il était contractuellement lié.

CONDITIONS APPLICABLES

À LA SOLUTION DE FACILITÉ DE PAIEMENT PROPOSÉE PAR SFR POUR LE FINANCEMENT D'UN ÉQUIPEMENT MOBILE

JUIN 2017

Les présentes conditions s'appliquent en complément des Conditions Générales d'Abonnement au Service de téléphonie mobile SFR. Elles sont régies par les Conditions Générales d'Abonnement et forment un tout indissociable. En cas de contradiction entre les Conditions générales d'Abonnement et les présentes conditions, ces dernières prévalent.

Selon les offres et les modèles d'équipements choisis, l'Abonné peut se voir proposer par SFR une solution de facilité de paiement, d'un montant maximum de 200 euros, permettant de payer mensuellement une part du prix de l'équipement mobile sur une durée maximale de 24 mois.

La solution de Facilité de paiement est limitée à une seule par ligne mobile mobile et à cinq (5) par Abonné SFR, titulaire de plusieurs contrats d'abonnement mobile SFR.

En souscrivant à cette solution de Facilité de paiement, l'Abonné s'engage à acquitter mensuellement, pendant une durée maximale de 24 mois, le montant préalablement défini de la facilité de paiement conformément à l'échéancier qui lui a été remis. Ce montant, qui apparaîtra sur la facture adressée par SFR au titre de l'abonnement mobile, sera prélevé en même temps que sa facture. L'Abonné pourra retrouver son échéancier et suivre l'état d'avancement du remboursement de sa Facilité de paiement sur son espace client.

En souscrivant à la solution de Facilité de paiement, l'Abonné accepte que la propriété de son équipement mobile ne lui soit transférée qu'au jour du versement de la dernière mensualité ou du paiement de l'ensemble des mensualités dues. Pour autant, l'Abonné reconnaît et accepte que les risques (et notamment vol, perte, détérioration) lui soient transférés dès la remise effective de l'équipement mobile.

A défaut de règlement d'une des mensualités de la Facilité de paiement, SFR sera en droit d'exiger de l'Abonné le règlement immédiat de l'intégralité des mensualités restant dues et de lui facturer les frais visés dans les Conditions Générales d'Abonnement SFR. Le défaut de paiement d'une des mensualités met fin à la solution de Facilité de paiement souscrite par l'Abonné.

Si l'Abonné décide de changer d'offre en cours de contrat, il pourra conserver le bénéfice de sa Facilité de paiement sous réserve que la nouvelle offre choisie soit éligible à la solution de facilité de paiement. S'il choisit de changer d'offre pour une offre SFR non éligible, l'abonné devra régler l'intégralité des mensualités restant dues par anticipation.

Si l'Abonné perd son équipement mobile objet de la Facilité de paiement, se le fait voler ou décide de procéder à un renouvellement d'équipement, il reste tenu d'honorer le paiement de la Facilité de paiement qui lui a été accordée jusqu'à son terme, sauf s'il décide de régler l'intégralité des mensualités par anticipation.

L'Abonné peut décider, à tout moment, de régler l'intégralité des mensualités restant dues par anticipation, soit depuis son Espace client, soit auprès du Service Client, par carte bancaire.

A l'issue des 24 mois, la facilité de paiement est détachée automatiquement sans acte de la part de l'Abonné.

La résiliation du contrat d'abonnement mobile met fin de plein droit au bénéfice de la solution de Facilité de paiement, et entraînera, pour l'Abonné, l'obligation de régler les échéances restant dues au jour de la résiliation. La facture de clôture restituera les mensualités restant dues.

CONDITIONS APPLICABLES

AU PROGRAMME « SMARTPHONE FOREVER », PROGRAMME DE LOCATION DE MOBILE PROPOSÉ PAR SFR

JUILLET 2017

Le présent document a pour objet de définir les conditions encadrant l'offre de location de téléphone mobile proposée par SFR à ses Abonnés, et complètent les Conditions Générales d'Abonnement des offres mobiles SFR Professionnels Grand Public de SFR.

ARTICLE 1 – PRÉSENTATION ET ÉLIGIBILITÉ À L'OFFRE DE LOCATION DE MOBILE

Le Programme de location de mobile « Smartphone Forever » est ouvert sur une sélection de téléphones mobiles, et accessible à des Abonnés SFR éligibles au renouvellement de mobile (hors renouvellements de mobile «nu», sans engagement ou anticipé) titulaires d'une offre d'abonnement éligible (un forfait Power et plus de la gamme en cours de commercialisation à la date de souscription de l'offre de location), renouvelée pour une durée de 12 mois lors de la souscription de l'offre de location de mobile. Les clients SFR La Carte souhaitant changer d'offre pour un Forfait 4G de SFR en prix avec nouveau mobile ne sont pas éligibles au Programme de location. Par ailleurs, l'Abonné pour être éligible au programme Smartphone Forever doit notamment avoir fini de payer ou soldé sa facilité de paiement s'il en bénéficiait.

Le Programme de location « Smartphone Forever » est assorti d'une durée minimale de 24 mois : en le souscrivant, l'Abonné SFR s'engage pendant 24 mois à acquitter le loyer correspondant au mobile qu'il a choisi.

Le contrat de location est conclu pour un mobile donné, identifié par son numéro IMEI (ci-après le Mobile).

Au terme des 12 premiers mois de location, le titulaire de la location pourra décider de changer de mobile loué : pour ce faire, il devra restituer le Mobile en cours de location, s'acquitter des éventuelles pénalités pour le cas où le Mobile restitué ne serait pas en bon état, choisir un nouveau mobile et s'engager pour une nouvelle période de 24 mois au titre de cette location. Ce changement de mobile loué donnera lieu à un avenant spécifiant les nouvelles conditions de la location (nouveau mobile loué, prix du loyer, ..). Cette offre de changement du mobile pris en location est réservée uniquement aux titulaires d'une offre SFR éligible à la location, acceptant de s'engager 12 mois minimum au titre de leur abonnement mobile.

L'offre de location est limitée à une seule par ligne et à cinq (5) par Abonné SFR titulaire de plusieurs contrats d'abonnement mobile SFR.

ARTICLE 2 – SOUSCRIPTION DE L'OFFRE DE LOCATION**2.1. Souscription de l'offre de location**

Le Programme de location « Smartphone Forever » peut être souscrit sur le site Internet de SFR, en point de vente ou par téléphone.

La mise en place d'une offre de location suppose l'acceptation pleine et entière des présentes conditions.

L'Abonné certifie la véracité et l'exactitude des informations fournies lors de la souscription de l'offre de location.

2.2. Droit de rétractation en cas de souscription à distance

Dans le cadre d'une souscription à distance, le titulaire de la location dispose de 14 jours à compter de la réception du Mobile pour exercer son droit de rétractation. S'il souhaite se rétracter, le titulaire de la location doit notifier sa décision de rétractation, avant l'expiration du

délai précité, en utilisant le formulaire de rétractation (ou tout autre courrier exprimant sa volonté de se rétracter), à l'adresse suivante :

NDL Secteur VPC - Bâtiment 5 ou F
Carrefour de la Conférence de Paris
5, rue de l'Espace Schengen
91250 TIGERY

Le titulaire de la location devra retourner le Mobile, en parfait état, dans son emballage d'origine et accompagné de tous ses accessoires, notice et documentation à l'adresse indiquée ci-dessus, au plus tard 14 jours suivant la communication de sa décision de rétractation.

À réception du Mobile (sous réserve de son état), SFR sera tenu de lui rembourser l'intégralité des sommes versées au plus tard dans les 14 jours à compter de la réception, à l'exception des frais de livraison si le titulaire de la location avait choisi un mode livraison payant.

Toute commande retournée incomplète à l'adresse indiquée et/ou en cas d'absence du numéro de retour et/ou le retour du (des) Produit(s) à une adresse différente de celle indiquée ci-dessus ne sera pas traitée comme retour et donc non remboursée.

Si au terme de ce second délai de 14 jours, SFR n'a pas réceptionné le Mobile, mais qu'il a enregistré la demande de rétractation, le titulaire de la location sera facturé et prélevé du prix des 24 premiers mois de la pénalité de non-restitution définie pour le Mobile.

ARTICLE 3 - UTILISATION DU MOBILE

3.1. Le Mobile (accessoires compris) demeure la propriété exclusive, incessible et insaisissable de SFR. Le titulaire de la location aura la qualité de gardien du Mobile au sens de l'article 1384 du Code civil à compter de la livraison du Mobile et jusqu'à sa restitution à SFR. Il s'engage à conserver le Mobile pendant toute la durée du Contrat et à y apporter le soin nécessaire. Le Mobile ne pourra en aucun cas être cédé, ou loué à un tiers.

3.2. Pendant toute la durée du Contrat, le titulaire de la location s'engage à utiliser le Mobile conformément à sa destination, à l'usage normalement attendu d'un équipement de cette nature et à prendre connaissance de la documentation technique et des spécifications du constructeur mises à disposition avec le Mobile.

3.3 Le titulaire de la location s'engage à effectuer des sauvegardes régulières de l'ensemble de ses contenus et données enregistrés sur le Mobile sur un support externe. En cas de panne du Mobile, les données et contenus sont susceptibles d'être altérés ou supprimés dans le cadre des opérations de réparation et d'entretien. En cas de restitution du Mobile, ils seront supprimés, sans que SFR ne puisse encourir une quelconque responsabilité de ce fait.

3.4 En cas de panne du Mobile, le titulaire de la location devra déposer le Mobile dans un magasin à l'enseigne SFR afin qu'il soit pris en charge dans les circuits SFR de réparation.

Les mobiles en location disposent d'une garantie de 24 mois (la garantie est de 12 mois pour le chargeur, le kit piéton, et la batterie). Les dommages d'origine externe ou consécutifs à une mauvaise utilisation du Mobile ou à une utilisation non conforme, une intervention autre que celle des personnes habilitées par le constructeur, d'un choc, d'une mauvaise utilisation, d'une exposition à l'humidité (oxydation), sont exclus de la garantie.

En cas de panne résultant d'un vice inhérent au Mobile sous garantie, SFR répare ou échange le Mobile défectueux pendant la durée du Contrat (mobile de modèle identique reconditionné de grade A ou neuf).

En cas de sinistre du Mobile et s'il est assuré, le Mobile pourra être réparé ou remplacé. (mobile de modèle identique reconditionné de grade A ou neuf).

Dans les deux cas précédemment cités, si le modèle du Mobile n'est plus commercialisé ou disponible, il sera proposé au titulaire de la location un mobile de modèle équivalent. En cas de refus du titulaire de la location, le contrat de location pourra être résilié par SFR : cette résiliation n'entraînera pas de facturation des loyers restant dus et aura pour

conséquence de mettre fin, sans frais, au contrat d'assurance smartphone Forever que le titulaire de la location pouvait avoir souscrit.

En cas de panne ne résultant pas d'un vice inhérent au Mobile, les frais de réparation du Mobile, après devis accepté par le titulaire de la location, lui seront facturés; le refus du devis entraînant la résiliation immédiate du Contrat du fait du titulaire de la location.

La réparation et l'entretien du Mobile doivent être exclusivement réalisés par SFR.

3.5. En cas de disparition ou de vol du Mobile, le titulaire de la location s'engage à en informer SFR sans délai. En cas de vol, une déclaration devra être effectuée par le titulaire de la location auprès des autorités compétentes, et une copie sera transmise à SFR.

Si le mobile n'est pas assuré par l'assurance smartphone Forever ou si le vol n'est pas garanti par cette assurance, cette notification de disparition ou de vol à SFR entraînera la résiliation immédiate du Contrat du fait du titulaire de la location. Ce dernier sera donc redevable des mois de loyers restant dus jusqu'au terme des 24 mois, ainsi que de la pénalité de non restitution qui lui seront facturés par SFR.

Si le mobile est assuré et garanti par l'assurance smartphone Forever, le titulaire de la location devra déclarer le vol à l'assureur, et recevoir un mobile de remplacement après accord de l'assureur.

3.6. Le titulaire de la location reconnaît être informé du fait que SFR propose la souscription optionnelle de l'assurance smartphone Forever couvrant le dommage accidentel, l'oxydation et le vol, dans le cadre de cette offre de location. Seule l'assurance smartphone Forever est valable pour assurer les mobiles proposés à la location par SFR afin de garantir une réparation ou un remplacement agréé par SFR. Elle peut être souscrite concomitamment à la souscription du contrat de location ou à défaut dans les 30 jours suivant la souscription, dans un magasin à l'enseigne SFR, sous réserve de présentation du mobile loué en parfait état.

La souscription de l'offre d'assurance smartphone Forever ne dispense pas le titulaire de la location de restituer son Mobile en bon état en fin de contrat, les dommages éventuels couverts par l'assurance devront avoir été réparés avant la restitution du Mobile à SFR; faute de quoi les pénalités correspondantes seront appliquées.

ARTICLE 4 – CONDITIONS FINANCIÈRES ET FACTURATION

4.1. Le montant des loyers, et le cas échéant le montant de la majoration du premier loyer, sont ceux figurant sur la fiche produit du Mobile choisi au moment de la souscription. Ces montants sont exprimés en euros, toutes taxes comprises, et hors frais de livraison.

SFR se réserve par ailleurs le droit de demander le versement d'un dépôt de garantie qui sera remboursé au titulaire de la location le 4^{ème} mois à compter de l'entrée en vigueur du contrat, sous réserve que des impayés n'aient pas été constatés. En cas d'impayés, le dépôt de garantie sera restitué à l'échéance du contrat, déduction faite de toutes les sommes dues et non contestées.

4.2. Les loyers dus figurent sur la facture électronique émise mensuellement au titre de la location de mobile disponible sur l'espace client du titulaire de la location et sont payables dans un délai de huit jours à compter de la date de facture selon le même mode de règlement que celui choisi par le titulaire pour son abonnement mobile. Le titulaire de la location doit nécessairement être le payeur de la facture de la location. Si en cours d'exécution du contrat de location et passés les six premiers mois, le titulaire de la location décide de procéder à la résiliation de son contrat d'abonnement mobile, il autorise expressément SFR à lui délivrer chaque mois une facture au titre de la location de mobile sur support durable sous forme électronique.

4.3. En cas de perte de la qualité d'Abonné SFR en cours d'exécution du contrat de location (passés les six premiers mois y compris en cas de changement vers RED ou SFR La Carte) ou en cas de changement d'offre vers une offre d'abonnement non éligible à l'offre de location, les loyers restant dus seront automatiquement majorés de :

- 5€/mois en cas de changement vers une offre d'abonnement SFR non éligible à la location,

- 10€/mois en cas de changement vers une offre RED ou SFR La Carte, ou en cas de résiliation de son abonnement SFR,

et au terme des 24 mois d'engagement au titre de la location, les conditions détaillées à l'article 5 s'appliquent ; cependant, le titulaire de la location n'aura pas la possibilité de changer de mobile et de se réengager pour une période de 24 mois au titre d'une nouvelle location.

ARTICLE 5 – DURÉE DU CONTRAT DE LOCATION

Le Contrat de location entre en vigueur à compter de son acceptation par SFR et est conclu pour une durée indéterminée, assorti d'une période minimale de 24 mois. Au terme des 24 mois d'engagement, si le titulaire de la location ne restitue pas son Mobile, le présent Contrat continuera de s'exécuter et les loyers correspondants seront prélevés. Au terme des 12 premiers mois de location, le titulaire de la location peut choisir de changer de mobile loué. Dans ce cas, il devra restituer le Mobile en cours de location, s'acquitter des éventuelles pénalités pour le cas où le Mobile restitué ne serait pas en bon état, choisir un nouveau mobile et s'engager pour une nouvelle période de 24 mois au titre de cette location. Ce changement de mobile loué donnera lieu à un avenant spécifiant les nouvelles conditions de la location (mobile loué, prix du loyer, ..). Cette offre de changement du mobile pris en location est réservée uniquement aux titulaires d'une offre SFR éligible à la location, acceptant de s'engager 12 mois minimum au titre de leur abonnement mobile.

ARTICLE 6 – RÉSILIATION

6.1. Le Contrat de location peut être résilié par le titulaire de la location à l'échéance de la durée minimale de 24 mois, ou, à tout moment au-delà de cette période de 24 mois : pour résilier son Contrat, il devra restituer son Mobile dans un magasin à l'enseigne SFR. Un bon de restitution et une attestation de fin de contrat lui seront délivrés par le magasin à l'enseigne SFR.

En fonction de l'état du Mobile restitué, le titulaire de la location sera informé des éventuelles pénalités qui lui seront facturées par SFR.

6.2. Le Contrat de location pourra également être résilié par SFR moyennant une notification écrite reçue par le titulaire de la location :

- Si SFR n'est pas en mesure de réparer ou de remplacer à l'identique le Mobile suite à une panne résultant d'un vice inhérent au Mobile sous garantie, (mobile de modèle identique reconditionné de grade A ou neuf) et que le titulaire de la location a refusé le modèle de mobile équivalent,

- au-delà de la période de 24 mois, avec un préavis minimum d'un mois.

La résiliation du Contrat de location impose la restitution du Mobile conformément aux dispositions de l'article 7 des présentes conditions.

6.3. La résiliation du contrat d'abonnement SFR (au-delà des six premiers mois à compter de la location) n'entraîne pas la résiliation automatique du Contrat de location et réciproquement.

La résiliation par le titulaire de la location de son contrat d'abonnement mobile dans les six premiers mois à compter de la souscription de l'offre de location, ou sa migration dans les six premiers mois à compter de la souscription de l'offre de location vers une offre SFR La Carte ou RED entraîne la résiliation anticipée du Contrat de location. La résiliation anticipée du Contrat de location, c'est-à-dire au cours des 24 mois d'engagement, entraînera l'exigibilité immédiate des loyers restants jusqu'au terme de la durée initiale, excepté en cas de motifs légitimes tels que listés ci-dessous, et imposera la restitution du Mobile telle que prévue à l'article 7 des présentes conditions. A défaut de restitution, les pénalités correspondantes seront appliquées par SFR.

Dans le cadre du présent contrat de location, le titulaire de la location 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 en cours de contrat d'un évènement imprévisible l'empêchant d'en poursuivre l'exécution. Peuvent notamment être considérés comme tels les cas suivants :

- chômage (suite à la rupture d'un contrat à durée indéterminée), hors souscription ou demande de renouvellement du contrat de location intervenue pendant le préavis,
 - faillite personnelle, redressement judiciaire ou liquidation judiciaire ;
 - difficultés financières du titulaire de la location ayant donné suite à notification de recevabilité en Commission de Surendettement des Particuliers,
 - décès du titulaire de la location,
 - hospitalisation et/ou arrêt maladie de plus de trois (3) mois affectant le titulaire de la location,
 - incarcération du titulaire de la location,
 - déménagement pour une longue durée, hors du territoire français métropolitain ou dans une zone où le Service Principal de l'abonnement SFR est totalement inaccessible depuis le domicile ou lieu de travail du titulaire de la location,
 - cas de force majeure au sens de la jurisprudence de la Cour de Cassation, affectant le titulaire de la location
- 6.4. Chacune des parties pourra résilier le Contrat après l'envoi d'une mise en demeure restée sans effet pendant 8 jours en cas de manquement aux obligations de l'une ou l'autre des parties. Pourront constituer des manquements imputables au titulaire de la location :
- non acceptation du devis de réparation
 - non-paiement d'une facture.

En cas de résiliation par SFR suite à un manquement du titulaire de la location, les loyers restants dus jusqu'au terme de la durée minimale du Contrat de location deviendront immédiatement exigibles, et le Mobile devra être restitué sous 14 jours dans un magasin à l'enseigne SFR conformément à l'article 7 des présentes conditions. A défaut de restitution du Mobile, les pénalités correspondantes seront facturées.

ARTICLE 7 – RESTITUTION DU MOBILE

7.1. En cas de rétractation ou de résiliation du Contrat de location, quelle qu'en soit la cause, le titulaire de la location est tenu de restituer le Mobile avec l'ensemble de ses accessoires :

- dans un magasin à l'enseigne SFR, en bon état d'usage et d'entretien en cas de résiliation,
- à l'adresse indiquée par SFR en cas de rétractation dans le cadre d'une vente à distance, le Mobile devant être restitué en parfait état, et dans son emballage d'origine, accompagné de la notice d'utilisation. Cette restitution du Mobile dans un magasin à l'enseigne SFR devra avoir lieu dans les 14 jours suivant la notification de la résiliation notamment dans les cas de rétractation, de résiliation de son contrat d'abonnement mobile dans les 6 premiers mois de la location, de résiliation pour motifs légitimes ou de résiliation à l'initiative de SFR. Un bon de restitution sera remis au titulaire de la location par le magasin.

7.2. Si le titulaire de la location ne restitue pas le Mobile ou le restitue en mauvais état de fonctionnement, SFR lui facturera les sommes suivantes :

- le cas échéant, les loyers restants jusqu'au terme de la durée minimale de 24 mois,
- les pénalités attachées au Mobile et dont les montants ont été contractuellement acceptés en cas d'état abîmé, de casse, de restitution d'un mobile dans un état non réparable, ou de non restitution.

7.3. En cas de non restitution du Mobile, y compris en cas de vol ou de perte, SFR sera en droit de procéder au blocage du Mobile.

ARTICLE 8 – COORDONNÉES

Pendant toute la durée du Contrat, le titulaire de la location s'engage à mettre à jour ses informations personnelles, ainsi que ses coordonnées bancaires.

ARTICLE 9 – 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 du Contrat de location font l'objet d'un traitement informatique.

SFR pourra utiliser les informations collectées dans le cadre de l'utilisation des services en vue de développer et de commercialiser des produits et services SFR ou de tiers.

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

SFR pourra utiliser directement ces informations lors d'actes de prospection relatifs à des produits ou services analogues ou en cas de prospection réalisée par téléphone ou par courrier postal. SFR se réserve également le droit d'utiliser ces informations dans le cadre d'opération marketing et commerciales de partenaires ou de tiers par courrier postal ou par téléphone. Le titulaire de la location aura la possibilité de s'y opposer de manière simple, expresse, et sans frais.

Après consentement préalable du titulaire de la location, dans le cadre d'opération marketing et commerciales conjointes ou non, par SMS, MMS, E-mail, Chat ou automate d'appels, SFR se réserve le droit d'exploiter et communiquer ces informations à des tiers ou à ses partenaires.

La communication de ces données est strictement encadrée conformément aux exigences et sous le contrôle de la Commission Nationale Informatique et Libertés.

Dans le cadre des traitements précités, SFR pourra recourir à des prestataires agissant pour son compte et sous sa responsabilité. Si ces prestataires sont situés en dehors de l'Union européenne, ils auront alors, dans les cas prévus par la Décision de la Commission européenne 2002/16/CE du 27 décembre 2001, préalablement signé les «clauses contractuelles types».

Le recours à ces prestataires est nécessaire à la bonne exécution du contrat passé entre SFR et le titulaire de la location.

Le titulaire de la location est informé que sa conversation avec le Service Client est susceptible d'être enregistrée ou écoutée par SFR à des fins probatoires et/ou d'être étudiée afin d'améliorer la qualité du service.

A tout moment, le titulaire de la location 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 - Accès, rectification, opposition – TSA 73917 - 62978 Arras Cedex 9

Le titulaire de la location 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.

• Durée de conservation des données

L'Utilisateur/Client est informé que les données à caractère personnel le concernant, collectées conformément aux dispositions susvisées, sont conservées pour la durée d'exécution de la relation contractuelle et/ou pour la durée d'utilisation du compte Utilisateur/

Client et/ou pour la durée de la finalité de la collecte des traitements spécifiques pour lesquels le Client/Utilisateur a consenti/donné son consentement.

Ces durées s'entendent sous réserve des dispositions légales imposant des durées de conservation spécifiques à certaines informations ou documents.

• Prévention des impayés

Afin de se prémunir contre d'éventuels impayés ou de lutter contre les fraudes, 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 de dépôt de garantie,
- en cas de paiement par prélèvement (par RIB), contrôler la régularité de celui-ci par l'intermédiaire de la société Viamobis prestataire de SFR.
- consulter la société FIA-NET qui réalise des prestations de prévention et de détection des fraudes effectuées par carte de paiement lors des achats sur les canaux de vente dématérialisés.

ARTICLE 10 – RÉCLAMATIONS

• Service Client

Toute réclamation doit être formulée auprès du Service Client par téléphone ou par courrier à l'adresse suivante :

- Abonnés SFR : 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 évènement exceptionnel.

La réponse sera communiquée

au titulaire de la location soit par téléphone, 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 du titulaire de la location avec indication du délai de traitement requis, ce dernier ne pouvant excéder un mois hors évènement exceptionnel.

• Service Consommateurs

Si toutefois le titulaire de la location estime que la réponse obtenue à sa réclamation 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 le titulaire de la location) à apporter une réponse au titulaire de la location soit partout moyen (téléphone, courrier, mail...) si la réponse est favorable, soit par écrit dans l'hypothèse inverse.

• Médiateur des Communications Electroniques

Enfin, si un désaccord subsiste, le titulaire de la location 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 ou disponible sur simple demande auprès du Service Consommateurs, en y joignant les pièces qui justifient sa demande.

ARTICLE 11 – ATTRIBUTION DE JURIDICTION

Lorsque le titulaire de la location est une personne physique, les règles légales de compétence s'appliquent.

LORSQUE LE TITULAIRE DE LA LOCATION EST UNE PERSONNE MORALE OU UN COMMERCANT TOUT DIFFEREND NE A L'OCCASION DE L'INTERPRETATION, LA CONCLUSION, L'EXECUTION DU PRESENT CONTRAT EST SOUMIS AU TRIBUNAL DE COMMERCE DE PARIS.

SFR LA CARTE

CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION

SFR LA CARTE

INFORMATIONS ESSENTIELLES BIENVENUE CHEZ SFR

JUIN 2017

QUELQUES INFORMATIONS « ESSENTIELLES »

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

LES SERVICES DE TÉLÉPHONIE PROPOSÉS PAR L'OPÉRATEUR SFR

Vous accédez au réseau GSM/GPRS de SFR pour émettre et recevoir des appels nationaux et internationaux depuis la zone de couverture du réseau GSM/GPRS de SFR ainsi qu'à l'ensemble des services disponibles définis dans les Tarifs SFR La Carte.

En cas de défaillance de votre portable, le Service Client vous communique les coordonnées du Service Après-vente compétent.

PRÉSENTATION DE SFR LA CARTE

La carte prépayée, est une carte SIM à laquelle est associé un numéro d'appel attribué par SFR et qui permet l'accès aux Services de SFR.

Selon l'offre souscrite, elle peut comprendre un crédit de communication initial. La Carte doit être mise selon les modalités prévues dans la documentation fournie avec le kit d'accès La Carte, et utilisée aux périodes prévues aux articles 1 et 2 des Conditions Générales d'Utilisation.

Cette Carte est valable durant 6 mois à compter de la fin de la durée de validité du dernier crédit de communication. Au cours de ces 6 mois, le Client peut seulement recevoir des appels et consulter son répondeur en France métropolitaine. Au-delà de ce délai, l'accès aux Services sera résilié sans préavis. Le Client ne pourra donc, en particulier, ni émettre ni recevoir d'appels, ni consulter son répondeur.

Conformément à une demande ministérielle, le Client s'engage à communiquer son identité au moment de l'achat de sa Carte en remplissant le formulaire d'identification. Si ces formalités n'ont pas été effectuées au moment de l'achat de sa Carte, notamment en cas d'achat sur le site Internet de vente en ligne SFR, le Client s'engage à envoyer une copie recto verso de sa pièce d'identité et le formulaire d'identification de l'acheteur dûment complété dans les 15 jours à compter de l'activation de sa ligne.

La Carte peut faire l'objet d'un rechargement en crédit de communications.

INFORMATION SUR LES TARIFS

Une brochure tarifaire vous a été remise par votre distributeur SFR afin de pouvoir consulter les tarifs des services proposés. Ces informations sont disponibles sur le site Web www.sfr.fr.

SERVICE CLIENT

Le Service Client est facilement accessible par le média de votre choix dont vous trouverez les coordonnées en première 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 www.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 (cf. art. 10 des Conditions Générales d'Utilisation), 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. Vous disposez d'un délai de 90 jours à compter de la suspension de votre ligne pour sa remise en service en contactant le Service Client. Passé ce délai, la ligne sera résiliée sans préavis.

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.

CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION SFR LA CARTE

Les présentes conditions générales d'utilisation ont pour objet de définir dans quelles conditions la Société Française de Radio-téléphone, ci-après "SFR", fournit les services de radiotéléphonie publique numérique GSM/GPRS par carte prépayée, ci-après les "Services". Ces conditions sont complétées par les tarifs de SFR et par les éventuelles conditions particulières rattachées à des offres spécifiques, avec lesquelles elles forment un tout indivisible.

1. CARTE PREPAYÉE

La carte prépayée, ci-après "SFR La Carte" est une carte SIM (identification) à microprocesseur à laquelle est associé un numéro d'appel attribué par SFR. Selon l'offre souscrite, elle peut comprendre un crédit de communication initial. La présence de ce crédit et les modalités de ce dernier sont alors indiquées dans la documentation commerciale établie par SFR.

Le Client peut utiliser de la monnaie électronique pour payer des biens ou services à l'occasion d'une commande dématérialisée (par exemple par SMS ou sur une page web) qu'il aura effectuée auprès de marchands qui l'acceptent. Ce moyen de paiement est alors proposé par des émetteurs de monnaie électronique partenaires de SFR. Son utilisation est soumise à l'acceptation, auprès de chaque partenaire, des conditions d'utilisation de la monnaie électronique et d'exécution des opérations de paiement pour le compte du Client.

Le Client accepte expressément que son crédit de communication soit débité du montant de monnaie électronique collectée par SFR en tant que distributeur de monnaie électronique pour le compte de ses partenaires.

Cette Carte SFR est valable durant 6 mois à compter de la fin de la durée de validité du dernier crédit de communication. Au-delà de ce délai, l'accès aux Services sera résilié sans préavis. Le Client ne pourra donc, en particulier, ni émettre ni recevoir d'appels, ni consulter son répondeur.

Sous réserve du délai précité, elle permet notamment au Client de recevoir, et d'émettre des appels nationaux et internationaux dans la zone de couverture du réseau GSM/GPRS de SFR.

Elle permet également de bénéficier de services complémentaires ou optionnels donnant accès aux prestations définies dans les tarifs de SFR.

Par ailleurs, le Client peut se connecter, dans les conditions figurant dans les tarifs de SFR au(x) réseau(x) de radiotéléphonie publique numérique GSM fournis et exploités par d'autres opérateurs que SFR (ci-après "Opérateurs Tiers") avec lesquels SFR a des accords d'itinérance.

Conformément à une demande ministérielle, le Client s'engage à communiquer son identité au moment de l'achat de sa Carte en remplissant le formulaire d'identification. Si ces formalités n'ont pas été effectuées au moment de l'achat de sa Carte, notamment en cas d'achat sur le site Internet de vente en ligne SFR, le Client s'engage à envoyer une copie recto verso de sa pièce d'identité et le formulaire d'identification de l'acheteur dûment complété dans les 15 jours à compter de l'activation de sa ligne. A défaut, SFR suspend le Service sous 15 jours.

Le Client s'engage à prévenir SFR de tout changement d'adresse dans un délai maximum de une semaine. A défaut, le Client ne pourra s'en prévaloir auprès de SFR, pour quelque cause que ce soit.

2. RECHARGEMENT

SFR La Carte peut faire l'objet d'un rechargement en crédit de communication, ci-après "la Recharge", notamment en composant depuis son mobile le numéro d'un serveur vocal, dans la limite d'un rechargement par appel. Le numéro du serveur précité ainsi que les heures d'ouverture de ce service sont indiqués dans la documentation commerciale établie par SFR.

Le paiement du rechargement peut notamment s'opérer :

- soit par carte bancaire émise en France, après communication du numéro de la carte bancaire et de sa date d'expiration au serveur de rechargement,
- soit par achat d'un coupon ou ticket de rechargement.

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 la documentation commerciale établie par SFR. La durée d'utilisation du crédit de communication d'un nouveau rechargement ne s'ajoute pas à celle du rechargement précédent.

LORSQUE LE PAIEMENT S'EFFECTUE PAR CARTE BANCAIRE, EN CAS DE CONSTATATIONS RÉPÉTÉES DES ORDRES DE PAYER, SFR SE RÉSERVE LE DROIT DE SUSPENDRE L'ACCÈS AUX SERVICES.

3. CONDITIONS D'UTILISATION DE LA CARTE

SFR La Carte est utilisable sur le réseau GSM/GPRS de SFR avec un portable GSM/GPRS compatible.

Elle doit être mise en service selon les modalités prévues dans la documentation fournie avec le kit d'accès La Carte, et utilisée aux périodes prévues à l'article 1.

SFR La Carte doit être utilisée conformément à l'usage qui lui est destiné et aux textes et lois en vigueur.

La carte SIM reste la propriété exclusive et insaisissable de SFR qui peut la remplacer soit à son initiative, pour permettre au Client de bénéficier d'améliorations techniques ou en cas de défaillance constatée de la carte, soit à la demande du Client.

La carte SIM ne peut pas être utilisée par le Client pour proposer une offre commerciale à un tiers. Plus généralement, le Client 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 pas être utilisée, par le Client, ou 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 télécommunications. Notamment elle ne peut pas être utilisée dans le cadre de boîtiers radio ni en émission, ni en réception.

Tout usage de la carte SIM frauduleux ou contraire aux présentes conditions, engage la responsabilité personnelle du Client.

La composition de trois codes d'initialisation (code PIN) successifs erronés entraîne la neutralisation de la Carte SIM. Cette dernière peut être réinitialisée sur demande du Client.

Le Client identifié est seul responsable de l'utilisation et de la conservation de la carte SIM, dont il s'interdit toute duplication, ainsi que de l'uti-

lisation des Services et plus généralement de l'exécution de l'ensemble des obligations souscrites au titre du présent contrat.

4. TARIFS DES SERVICES

Les tarifs des Services et les frais de mise en service ainsi que leur modalités d'application font l'objet d'une documentation établie et mise à jour par SFR à l'intention de ses Clients.

Ces tarifs sont susceptibles d'évoluer.

5. PRÉSENTATION DU NUMÉRO DE L'APPELANT

SFR propose un service de présentation du numéro de l'appelant.

Toutefois, SFR n'assure pas ce service notamment :

- lorsque l'appelant a refusé la divulgation de son numéro,
- lorsque l'appel émane de l'étranger ou d'un réseau d'Opérateur Tiers si l'information n'est pas fournie par le réseau d'origine,
- lorsque l'appel émane d'un réseau à la norme Pointel ou d'un réseau mobile analogique. Dans ce cas, c'est le numéro de la borne radioélectrique qui est divulgué,
- lorsque l'appel émane d'une installation privée à raccordement analogique. Dans ce cas, c'est le numéro de l'installation appelante qui est divulgué,
- lorsque l'appel provient d'une installation Numéris. Dans ce cas, le numéro de terminal appelant n'est divulgué que si l'installation fournit ce numéro.

De même, SFR n'est pas responsable de l'exploitation par le mobile GSM/GPRS de l'information fournie dans le cadre du service de présentation de l'appelant. Il appartient au Client de s'assurer lors de l'acquisition de son mobile, du contenu et de la forme sous laquelle le mobile restitue cette information.

Lorsque le Client a souscrit au service de présentation du numéro de l'appelant et a accès au numéro de ses correspondants qui ont accepté la divulgation de leur numéro, il s'engage à n'utiliser les numéros reçus qu'à des fins privées, à l'exclusion de la constitution de tout fichier.

6. ENGAGEMENTS DE SFR

6.1 - Conformément aux termes de la décision en date du 31 janvier 2006 l'autorisant à exploiter un réseau GSM/GPRS, 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.

6.2 – Qualité de service

6.2.1 – 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 ses Clients, à assurer, en zone couverte, une disponibilité de l'accès à son réseau à hauteur de 90% chaque mois calendaire pour les différents services (voix, SMS, et accès à l'internet mobile)..

Dans l'hypothèse d'une non-disponibilité du réseau SFR excédant 10% sur un mois calendaire, SFR s'engage à attribuer à chaque client ayant été affecté par cette non-disponibilité des compensations soit en usage (internet/minutes d'appels/ SMS/Services...), soit une extension de la durée du crédit de communication.

La non-disponibilité de l'accès au réseau SFR se traduit par l'absence d'indice de réception du réseau SFR sur le téléphone mobile, alors même que le client se situe dans une zone couverte, et qu'il dispose d'un terminal compatible, allumé et en parfait état de fonctionnement.

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 le client, 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 compensation pourra lui être attribuée si sa demande de compensation est recevable.

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 ses clients chaque mois

calendaire. SFR s'engage à rétablir l'accès au Service dans un délai moyen de 48 heures lorsque celui-ci est interrompu, sauf en cas de force majeure.

6.2.2 - Compensation

Tout client, ayant été affecté par une indisponibilité du réseau SFR, pourra présenter à SFR une demande afin d'obtenir une compensation.

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 le client 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 le client et/ou ses correspondants des Services,
- en cas de mauvais paramétrage du mobile et/ou de ses accessoires,
- en cas d'utilisation non conforme à son usage de la carte SIM,
- en cas de non-respect par le client 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 GSM/GPRS 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 l'indisponibilité du réseau SFR est établie au vu des mesures effectuées par SFR, des compensations seront attribuées aux clients ayant présenté des demandes répondant au formalisme requis par SFR. Une première réponse portant sur la conformité de la demande du client sera cependant apportée par SFR dans un délai de cinq jours.

7. LIMITATION DE L'UTILISATION DU TELEPHONE

Afin de protéger le Client contre le vol, SFR peut doter le mobile GSM/GPRS d'une protection interdisant son usage sur un autre réseau GSM/GPRS que celui de SFR. Toutefois, le Client peut à tout moment, demander gratuitement à SFR la désactivation de cette interdiction.

8. RESPONSABILITE

La responsabilité de SFR ne peut pas être engagée :

- en cas de suspension de l'accès aux Services conformément aux modalités de l'offre ou pour impayé, ou en cas de force majeure,
- en cas de fraude au système de rechargement,
- en cas de cessation de l'autorisation d'exploitation des Services décidée par les autorités compétentes,
- en cas de modification du numéro d'appel pour des raisons techniques,
- en cas de mauvaise utilisation par le Client et/ou ses correspondants du service,
- en cas de mauvaise installation, de mauvaise utilisation ou de défaillance du mobile et/ou de ses accessoires,
- en cas d'utilisation non conforme à son usage de la carte SIM,
- en cas de non respect par le Client de ses obligations, notamment si ce non respect engendre la suspension ou l'interruption de l'accès aux Services,
- en cas d'utilisation du service 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 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 perturbations ou d'interruptions non directement imputables à SFR,
- en cas de perturbations 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. SFR met en oeuvre tous les moyens dont elle dispose pour assurer l'accès au service SFR. 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.

SFR n'est pas responsable des éventuelles conséquences dommageables pour le Client du fait de l'accès, de la prise de connaissance, ou de l'usage de contenus disponibles sur le réseau Wap.

Elle s'engage toutefois à mettre en oeuvre 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 le Client sur son réseau. Toutefois, SFR se réserve le droit de supprimer ou d'empêcher toute opération du Client susceptible de perturber le bon fonctionnement de son réseau ou ne respectant pas les règles d'autorisées par la loi, à la demande des autorités publiques et/ou judiciaires.

SFR met en oeuvre tous les moyens dont elle dispose pour assurer l'accès aux services souscrits même si elle ne peut garantir les débits précisés dans sa documentation qui ne sont que des débits théoriques. Elle ne saurait être responsable des modifications des contenus (notamment horaires des programmes) qui lui sont fournis par les éditeurs, les diffuseurs, ou imposés par les dispositions législatives et réglementaires.

SFR décline toute responsabilité quant aux conséquences d'une utilisation frauduleuse, abusive ou excessive du service par le Client, telles que notamment l'encombrement volontaire ou involontaire des serveurs de messagerie de SFR ou des destinataires de mails par du publipostage sauvage (spamming, bulk e.mail, junk e.mail ou mail bombing) ou de son réseau, ou l'envoi de messages attractifs générant nécessairement un nombre imposant de réponses (teasing ou trolling) pouvant ainsi perturber la disponibilité desdits serveurs ou réseau.

9. OBLIGATIONS DU CLIENT

Le Client 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. Le Client est responsable de l'exécution de l'ensemble des obligations souscrites au titre du présent contrat.

Le Client s'engage notamment à respecter les dispositions de l'article 3 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.

Le Client s'engage à respecter les lois et règlements en vigueur, notamment en matière de Télécommunications.

Le Client s'engage à n'utiliser, conformément aux dispositions du Code des Postes et Télécommunications, que des mobiles et leurs accessoires agréés par les autorités compétentes.

Le Client respecte les prescriptions données par SFR relatives aux modifications techniques éventuelles à apporter à son mobile 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.

Un code secret peut être indispensable à l'utilisation de certains services SFR qui ne peuvent être effectués sans mise en oeuvre de ce code secret. Le cas échéant, ce code est communiqué par SFR au Client et/ou est choisi par le Client lui-même.

Le Client doit prendre toutes les mesures propres à assurer la sécurité des don-

nées relatives à son contrat et du code secret. Il ne doit pas le communiquer à qui que ce soit. Il ne doit pas notamment l'inscrire sur tout document qu'il a l'habitude de conserver ou transporter avec son téléphone 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. Le Client s'interdit toute utilisation frauduleuse, abusive ou excessive du Service, telle que notamment l'encombrement volontaire ou involontaire des serveurs de messageries de SFR ou de son réseau, ou l'envoi de messages attractifs générant nécessairement un nombre imposant de réponses, pouvant ainsi perturber la disponibilité des dits serveurs ou réseau.

10. VOL OU PERTE DE LA CARTE

Le Client informe immédiatement SFR et par tout moyen de la perte ou du vol de sa Carte, SFR ne pouvant être tenue responsable des conséquences de ceux-ci, afin que la ligne soit mise hors service. Il confirme le vol ou la perte par lettre recommandée avec accusé de réception accompagnée d'une copie du dépôt de la plainte déposée auprès du commissariat ou des autorités compétentes, en cas de vol.

Le Client dispose d'un délai de 90 jours à compter de la mise hors service de sa ligne pour sa remise en service en contactant le Service Client. Passé ce délai, la ligne sera résiliée sans préavis.

SFR ne saurait être tenue responsable des conséquences d'une déclaration de vol ou de perte faite par télécopie, télégramme ou tout autre moyen similaire qui n'émènerait pas du Client.

11. SUSPENSION - INTERRUPTION DE SERVICES

L'accès aux Services peut être suspendu de plein droit par SFR, et cette suspension peut entraîner la perte du crédit de communication, sans que le Client puisse prétendre à une quelconque indemnisation dans les cas suivants :

- absence ou fausse déclaration du Client relative à son identité lors de l'achat du Coffret ou Pack SFR La Carte ou du Kit d'accès,
- décès du Client - l'annulation du numéro d'appel s'opère dès que SFR en a eu connaissance, sauf si les ayants droit désirent le reprendre,
- fraude ou tentative de fraude du Client, notamment dans le cadre du rechargement,
- non respect, dans le cadre d'une offre comportant des Textos illimités, d'un usage strictement privé et interpersonnel dans la limite de 200 destinataires par recharge si l'offre se présente sous forme d'une recharge, ou par mois, si le client bénéficie d'une offre mensuelle.
- non respect dans le cadre d'une offre comportant des appels illimités d'un usage strictement privé et interpersonnel dans la limite de 100 destinataires par recharge.
- non respect par le Client de l'une quelconque de ses obligations telles que visées à l'article 9 des présentes conditions. Cette suspension pourra être suivie de la résiliation du contrat au terme d'un délai d'un (1) mois, après que SFR ait avisé le Client, et en l'absence de contestation sérieuse dûment motivée.

12. PORTABILITE DU NUMERO

La Portabilité du Numéro Mobile est un service proposé à tout client d'un opérateur mobile métropolitain lui permettant de souscrire un contrat auprès d'un opérateur mobile métropolitain tout en conservant le même numéro de téléphone mobile.

Un Client souhaitant porter son numéro de téléphone mobile, et résilier de ce fait le contrat d'abonnement qui le lie à son opérateur (ci-après dénommé «Opérateur Donneur»), doit se rendre chez l'opérateur auprès duquel il souhaite souscrire (ci-après dénommé «Opérateur Receveur») muni de son Relevé d'Identité Opérateur (RIO).

Ce RIO est obtenu auprès de l'Opérateur Donneur, chaque opérateur ayant en effet l'obligation de mettre à disposition de ses clients un serveur vocal interactif gratuit dédié à la Portabilité et permettant d'obtenir ce RIO (le RIO sera mis

à disposition dès le lendemain de l'activation de la ligne et actualisé, dans le même délai, à chaque modification).

L'Opérateur Receveur en enregistrant la souscription avec Portabilité du Numéro se chargera de mettre en oeuvre la procédure de portabilité qui générera la résiliation du contrat du Client auprès de l'Opérateur Donneur en application du mandat que lui aura confié le Client.

Le portage du Numéro doit être réalisé dans un délai de trois (3) jours ouvrables (hors dimanche et jours fériés) à compter de la demande, sauf à ce que le Client souhaite que son numéro soit porté au terme d'un délai plus long. La date de portage ne peut faire l'objet d'aucune modification à l'initiative du Client.

La date de portage peut être modifiée au plus tard le deuxième jour ouvrable avant la date prévue de portabilité.

Par conséquent, les engagements de SFR et du Client sont les suivants :

1 - Souscription auprès de SFR avec demande de portabilité du Numéro (Portabilité entrante)

Le Client, pour pouvoir bénéficier de la portabilité de son numéro et souscrire à une des offres commercialisées par SFR, doit :

- être le titulaire de la ligne faisant l'objet de la demande de portabilité ou disposer d'un mandat du titulaire de la ligne en bonne et due forme et l'autorisant à porter le numéro objet de la demande
- se munir impérativement de son RIO, et des pièces justificatives requises pour procéder à l'ouverture d'une ligne
- signer le contrat de souscription et confier ainsi à SFR un mandat permettant à cette dernière de procéder à la résiliation de la ligne du Client auprès de l'Opérateur Donneur. Le Client sera cependant tenu d'honorer les engagements qu'il avait souscrits auprès de l'Opérateur Donneur s'agissant notamment de sa durée minimale d'engagement (facturation des mois contractuels restant à courir jusqu'à l'échéance du contrat, ...), ce dont il reconnaît être informé et accepter.

SFR pourra être amenée à refuser cette demande de Portabilité si le Client n'est pas le titulaire de la ligne, ou si les données de la demande de portage sont erronées ou incomplètes.

La souscription auprès de SFR prendra effet dès l'acceptation par le Client du contrat, le Client étant engagé dès cette date auprès de SFR.

Dans l'hypothèse où le client déciderait d'annuler sa demande de portabilité, cette annulation devra parvenir à SFR au plus tard le deuxième jour ouvrable avant la date prévue de portabilité ; dans cette hypothèse SFR lui attribuera un nouveau numéro de téléphone mobile.

Il en sera de même dans l'hypothèse où la demande de portabilité du Numéro serait rejetée par l'Opérateur Donneur. Ce rejet peut intervenir pour l'une des raisons suivantes : numéro inactif au moment de la demande, numéro non géré par l'Opérateur Donneur, demande de portabilité en cours sur ce même numéro, données incomplètes ou erronées, date de portage supérieure à deux mois, résiliation programmée chez l'Opérateur Donneur avant la date d'activation du portage.

2 - Souscription auprès d'un autre opérateur avec demande de portabilité (Portabilité sortante)

SFR met à disposition de ses Clients un serveur vocal interactif gratuit (SVI) leur permettant d'obtenir leur RIO. Ces informations sont également accessibles auprès du Service Client.

La demande de portabilité entraînera le jour du portage la perte du crédit de communications que le Client pourrait encore avoir à cette date. Aucune demande d'annulation d'une portabilité sortante ne pourra être traitée directement par SFR, le Client ayant pour seul interlocuteur l'Opérateur Receveur. En cas de demande d'annulation d'une portabilité sortante émise par l'Opérateur Receveur, la demande de résiliation associée sera de même annulée.

En sa qualité d'Opérateur Donneur, SFR pourra être amenée à rejeter une demande de portabilité dans un des cas suivants : numéro inactif au moment de la demande, numéro non géré par l'Opérateur Donneur, demande

de portabilité en cours sur ce même numéro, données incomplètes ou erronées, date de portage supérieure à deux mois.

3 - Le jour du portage:

Les opérations techniques réalisées par les opérateurs le jour du portage peuvent entraîner une interruption de service, dont la durée ne doit pas dépasser quatre (4) heures; cette interruption de service ne pourra ouvrir droit à indemnisation pour le Client, ni engager la responsabilité de SFR.

13. DONNÉES PERSONNELLES

• Collecte et traitement

SFR prend les mesures propres à assurer la protection et la confidentialité des informations nominatives qu'elle détient ou qu'elle traite dans le respect des dispositions de la loi n° 78-17 du 6 Janvier 1978 relative à l'Informatique, aux fichiers et aux libertés modifiée. Les informations recueillies dans le cadre de la souscription des Services ainsi que celles recueillies lors du traitement de l'utilisation des Services par l'Abonné font l'objet d'un traitement informatique. SFR pourra utiliser les informations collectées dans le cadre de l'utilisation des services en vue de développer et de commercialiser des produits et services SFR ou de tiers.

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

SFR pourra utiliser directement ces informations lors d'actes de prospection relatifs à des produits ou services analogues ou en cas de prospection réalisée par téléphone ou par courrier postal. SFR se réserve également le droit d'utiliser ces informations dans le cadre d'opération marketing et commerciales de partenaires ou de tiers par courrier postal ou par téléphone. L'Abonné aura la possibilité de s'y opposer de manière simple, expresse, et sans frais.

Après consentement préalable de l'Abonné, dans le cadre d'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.

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

Dans le cadre des traitements précités, SFR pourra recourir à des prestataires agissant pour son compte et sous sa responsabilité.

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

L'abonné est informé que sa conversation avec le Service Client est susceptible d'être enregistrée ou écoutée par SFR à des fins probatoires et/ou d'être étudiée afin d'améliorer la qualité du service.

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

- Clients Abonnés : 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.

• Durée de conservation des données

L'Utilisateur/Client est informé que les données à caractère personnel le concernant, collectées conformément aux dispositions susvisées, sont conservées pour la durée d'exécution de la relation contractuelle et/ou pour

la durée d'utilisation du compte Utilisateur/Client et/ou pour la durée de la finalité de la collecte des traitements spécifiques pour lesquels le Client/Utilisateur a consenti/donné son consentement.

Ces durées s'entendent sous réserve des dispositions légales imposant des durées de conservation spécifiques à certaines informations ou documents.

• Prévention des impayés

Par ailleurs, en cas d'impayé ou de déclaration irrégulière, les informations concernant l'Abonné sont susceptibles d'être inscrites dans un fichier accessible aux opérateurs et sociétés de commercialisation du service de radiotéléphonie publique GSM/ GPRS, géré par le GIE PREVENTEL, auprès duquel elles peuvent donner lieu à exercice du droit d'accès à l'adresse suivante : GIE PREVENTEL Service des consultations - TSA 54315 - 77050 Melun cedex

En cas d'impayé ou de déclaration irrégulière, les informations concernant l'Abonné sont susceptibles d'être inscrites dans un fichier accessible aux opérateurs et sociétés de commercialisation du service de radiotéléphonie publique GSM/ GPRS, géré par le GIE PREVENTEL, auprès duquel elles peuvent donner lieu à exercice du droit d'accès.

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.

- consulter la société FIA-NET qui réalise des prestations de prévention et de détection des fraudes effectuées par carte de paiement lors des achats sur les canaux de vente dématérialisée.

- Consulter le GIE Préventel sur le signalement de l'Abonné dans le cadre des consultations multiples du GIE.

• Annuaire Universel

L'abonné est informé que ses coordonnées figurent sur la liste « Annuaire universel » des abonnés au Service tenue par l'Opérateur (ci-après « la Liste »). L'abonné est informé que, sauf avis contraire expressément formulé de sa part, ses coordonnées pourront être transmises à des sociétés fournissant des services d'annuaires ou de renseignements téléphoniques (ci-après « les Editeurs »).

L'abonné est informé qu'il peut gratuitement, à tout moment et dans le respect des articles R10 et suivants du Code des postes et des communications électroniques, exercer les droits suivants sur les données de la Liste le concernant :

- Inscription en Liste Rouge ;

- Parution Annuaires sans Recherche Inversée

- Parution Annuaires sans prospection

- Parution Annuaires sans restriction

- Parution Annuaires sans prénom complet

-Parution Annuaires sans adresse complète

En cas de parution des coordonnées de l'Abonné dans l'Annuaire universel, lors d'un appel sortant, SFR pourra faire procéder à l'affichage des nom et prénom de l'Abonné sur le téléphone de son correspondant.

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

- Parution coordonnées utilisateur

- Parution activité professionnelle

L'abonné est informé qu'il peut, dans les conditions prévues aux articles 35 et 36 de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978, rectifier, compléter, clarifier, mettre à jour ou effacer les données de la Liste le concernant directement via son espace abonné sur le site de l'Opérateur ou en envoyant un courrier postal à :

- Abonnés SFR : Courrier SFR Mobile - Accès, rectification, opposition – TSA 73917 - 62978 Arras Cedex 9

L'abonné est informé que le délai de parution des informations le concer-

nant dans les annuaires des différents Editeurs dépend des conditions et fréquences de parution propres aux Editeurs. En conséquence, l'Opérateur ne s'engage sur aucun délai de parution des données du Client. L'abonné est informé que les Editeurs peuvent mettre en place, sous leur entière responsabilité, des règles éditoriales contraignantes et procèdent à des traitements sur certaines des données transmises.

INFORMATION SANTÉ

RECOMMANDATIONS D'USAGE RÈGLES DE SÉCURITÉ

INFORMATION SANTÉ

Pendant les communications ou les envois de données (SMS, emails ...) votre téléphone mobile est en liaison radio avec une antenne-relais. Cela signifie que le téléphone 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 et notamment des téléphones mobiles. 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'Épidémiologie 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 téléphone mobile grâce à des actions aisées à mettre en oeuvre. 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.

Utiliser un kit oreillette (ou kit piéton) pendant les appels téléphoniques hors situation de conduite (cf. règles de sécurité ci-après). 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. 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 qui utilisent un kit oreillette d'éloigner le téléphone 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 du téléphone. 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 téléphone 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. Cette recommandation est

valable pour tous les équipements terminaux radioélectriques pour lesquels la qualité de la réception s'affiche à l'écran. C'est ainsi qu'il est recommandé d'éloigner le téléphone après avoir procédé à la numérotation et d'éviter de téléphoner lors de déplacements à grande vitesse.

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

Et veiller 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.

Utiliser les SMS

Avec les SMS, les emails et l'Internet mobile, l'exposition aux ondes radio est très réduite. 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.

RÈGLES DE SÉCURITÉ

Consulter la notice d'emploi élaborée par le fabricant.

Si vous portez un implant électronique (pacemaker, pompe à insuline, neurostimulateur...), éloigner le téléphone mobile ou tout autre équipement terminal radioélectrique d'au moins 15 cm de cet implant et utiliser le téléphone uniquement du côté opposé à celui de l'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 un téléphone mobile en conduisant. Utiliser un téléphone mobile en conduisant, constitue un réel facteur d'accident grave. De plus, depuis le 1er juillet 2015, il est interdit, selon décision ministérielle, d'utiliser en conduisant tout dispositif « susceptible d'émettre du son à l'oreille » (du type écouteurs, kit oreillette ou casque audio).

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.

Ne pas écouter de la musique avec son mobile à un niveau sonore élevé pendant une longue durée. Cela peut dégrader l'audition de façon irréversible.

Pour en savoir plus :

www.radiofrequences.gouv.fr

www.anses.fr

www.mobile-et-radiofrequences.com

www.who.int/fr/

CONDITIONS SPÉCIFIQUES AUX OFFRES

OU OPTIONS COMPORTANT UN NOMBRE ILLIMITÉ D'APPELS OU DE TEXTO/MMS

Offres ou options comportant un nombre illimité d'appels Certaines offres commercialisées par SFR incluent un nombre illimité d'appels dont certaines pouvant comporter des plages horaires.

Ces appels sont uniquement les appels voix métropolitains à destination de correspondants personnes physiques titulaires de numéros SFR et/ou fixes / ou tout opérateur (selon l'offre souscrite) passés pendant les plages horaires spécifiées si l'offre en question en comporte. Par ailleurs, ces appels sont uniquement réservés à un usage interpersonnel strictement privé

(appels passés par un particulier vers un autre particulier), dans la limite de 100 destinataires par recharge. Ces appels seront coupés au bout de 2 heures. Par nature, les appels vers les équipements destinés à détourner ou re-router les appels notamment sur un autre réseau, et les appels depuis boîtiers radio sont exclus du bénéfice de ces offres car contraires aux dispositions de l'article 3 des Conditions Générales d'Utilisation.

Enfin, seront facturés aux tarifs en vigueur, car ils n'entrent pas dans le périmètre de ces offres, les appels suivants : les appels vers le service client, les appels vers Info Conso, les renvois d'appel et numéros libre appel, les appels vers les numéros courts, les numéros spéciaux, ou certains services, les n° d'accès wap et web, les transferts de données GPRS, les communications fax/data, les connexions Wap CSD, les appels vers le service Message Direct.

Les clients ne respectant pas les dispositions ci-dessus, notamment le nombre de destinataires maximum, verront leur ligne suspendue sans préavis, conformément à l'article 11 des présentes.

Offres ou options comportant un nombre illimité de textos/MMS.

Certaines offres commercialisées par SFR incluent un nombre illimité de textos/MMS envoyés dont certaines pouvant comporter des plages horaires.

Ces textos/MMS sont uniquement à destination des mobiles de correspondants SFR et/ou tous opérateurs métropolitains (selon l'offre souscrite) envoyés pendant les plages horaires spécifiées, si l'offre en question en comporte. Par ailleurs ces textos/MMS sont réservés à un usage interpersonnel strictement privé (textos/MMS envoyés par un particulier vers un ou plusieurs autres particuliers). Dans la limite de 200 destinataires par recharge.

Par nature, les textos/MMS émis via automate et/ou dispositif automatique d'envoi de textos/MMS sont donc exclus du bénéfice de ces offres, car contraires aux dispositions de l'article 3. Les clients ne respectant pas les dispositions ci-dessus, notamment le nombre de destinataires maximum, verront leur ligne suspendue sans préavis, conformément à l'article 11 des présentes.

Les textos/MMS surtaxés seront facturés aux tarifs en vigueur, car ils n'entrent pas dans le périmètre de ces offres.

CONDITIONS PARTICULIÈRES D'ACCÈS AU RÉSEAU 3G/4G DE SFR

AVRIL 2016

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 ce réseau. Ces conditions particulières s'adressent aux Clients SFR La Carte acquérant, un mobile leur permettant d'accéder au réseau 3G/4G. Les conditions générales d'utilisation, 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 le Client 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 "www.sfr.fr".

2.2 Couverture

L'accès au réseau 3G/4G de SFR se fait en France Métropolitaine sous réserve de couverture, et à l'étranger dans la limite des zones de couverture dans la limite des zones couvertes par les réseaux GSM/GPRS/3G/4G de nos opérateurs étrangers ayant conclu un accord d'itinérance telles qu'elles sont indiquées dans la documentation établie et régulièrement mise à jour par SFR.

Lorsque le Client quitte une zone couverte par le réseau 4G de SFR, le Client est informé qu'il sera basculé sur le réseau 3G de SFR.

Lorsque le Client quitte une zone couverte par le réseau 3G de SFR, le Client est informé qu'il sera basculé sur le réseau GSM/GPRS/Edge de SFR à l'exception des services ne fonctionnant que sous la norme 3G/4G tels que notamment le Streaming.

Les conditions de débit du réseau vers lequel le basculement est effectué s'appliquent automatiquement.

2.3 Débit

Le réseau 3G/4G étant mutualisé entre tous les clients 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 de clients 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 - MISE EN GARDE DU CLIENT

3.1 Mise en garde sur le respect de la législation

Le Client est expressément informé 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, le Client assume l'entière responsabilité, tant civile que pénale, attachée à ces opérations.

Ainsi, le Client 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 susceptibles 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.

3.2 Mise en garde sur les comportements

3.2.1 Comportements raisonnables

Etant rappelé que le réseau cellulaire est mutualisé entre tous les clients SFR, la Bande Passante disponible peut varier, pour une même Bande Passante de référence, notamment selon le nombre de clients SFR connectés à un même instant et selon leur usage du réseau 3G/4G et des services. Par conséquent, le Client 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.

Le Client déclare en être totalement informé et l'avoir accepté. SFR se réserve donc la possibilité de suspendre et/ou de résilier, selon les modalités précisées à l'article 5 des présentes, l'accès à son réseau 3G/4G au Client qui ne respecterait pas cet engagement d'usage raisonnable.

3.2.2 Inactivité

Le Client 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 du Client.

3.2.3 Comportements prohibés

Les usages Modem sont interdits, ce que le Client reconnaît et accepte.

Le Client 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 spamming 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,

les usages et comportements déraisonnables contraires à ceux indiqués à l'article 3.2.1 des présentes.

De plus, le Client 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 3G/4G 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 5 des présentes, l'accès au réseau 3G/4G au Client qui contreviendrait aux usages interdits.

3.3 Mise en garde liée au réseau Internet

Le Client 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 au Client 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.

Le Client 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. Le Client 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, le Client 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 4 - 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, le Client 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 traiteront en conséquence.

SFR n'exerçant 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 3G/4G au Client 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 le Client 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 le Client par un tiers, cette liste n'étant pas exhaustive.

Le Client 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 5 - SUSPENSION/RÉSILIATION

Toute utilisation frauduleuse, abusive ou prohibée dans le cadre des présentes et/ou d'offres spécifiques, telle que décrite aux articles 3.2.1 et 3.2.3 ci-dessus engage la responsabilité du Client. Dans ce cas, SFR se réserve le droit, après notification par tous moyens faite au Client, ou immédiatement et sans préavis dans le cas visé à l'article 4 des présentes, de suspendre ou de résilier l'accès à son réseau 3G/4G ou au service concerné par une telle utilisation.

Il est rappelé que les présentes conditions particulières constituent l'accessoire du contrat principal GSM ou GSM/GPRS. Les conditions particulières seront

donc résiliées de plein droit en cas d'expiration, pour quelque cause que ce soit, dudit contrat.



mon
mobile &
+ ma
santé

NOVEMBRE 2016

 **FÉDÉRATION
FRANÇAISE
DES TÉLÉCOMS**

QUE DIT L'ORGANISATION MONDIALE DE LA SANTÉ (OMS) ?



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

Un grand nombre d'études a été mené 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 connaître l'intégralité de la position de l'OMS, il convient de se reporter à son aide-mémoire n°193, d'octobre 2014, dont sont extraites ces citations

« Principaux faits :

- L'usage du téléphone portable est généralisé et on estime à 6,9 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 procédera [...] à une évaluation formelle du risque pour tous les effets sur la santé dus à une exposition à des champs de radiofréquences. »

EN FRANCE, QUE DIT L'AGENCE NATIONALE DE SÉCURITÉ SANITAIRE (ANSES) ?

- Communiqué du 15 octobre 2013 sur les radiofréquences et la santé

L'ANSES considère que « cette actualisation [des connaissances scientifiques sur les ondes radio] ne met pas en évidence d'effet sanitaire avéré [...] » mais « 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. »

> Pour connaître l'intégralité de la position de l'ANSES, il convient de se reporter à son communiqué du 15 octobre 2013, dont sont extraites ces citations, à son avis du 1 octobre 2013 et au rapport de septembre 2013 de mise à jour de l'expertise collective « Radiofréquences et santé ».

- Communiqué du 8 juillet 2016 sur l'exposition des enfants aux radiofréquences

« Les travaux d'expertise menés par l'Agence sur la base des données actuelles issues de la littérature scientifique internationale ne permettent pas de conclure à l'existence ou non d'effets des radiofréquences chez l'enfant sur le comportement, les fonctions auditives, le développement, le système reproducteur mâle et femelle, le système immunitaire et la toxicité systémique, ni d'effets cancérigènes ou tératogènes.

En revanche, l'Agence conclut à un effet possible de l'exposition aux radiofréquences sur le bien-être des enfants et leurs fonctions cognitives (mémoire, fonctions exécutives, attention). Les effets observés sur le bien-être pourraient toutefois davantage être liés à l'usage des téléphones mobiles plutôt qu'aux radiofréquences qu'ils émettent. »

> Pour connaître l'intégralité de la position de l'ANSES, il convient de se reporter à son communiqué du 8 juillet 2016, dont sont extraites ces citations, à son avis du 20 juin 2016 et au rapport d'expertise collective d'avril 2016 « Exposition aux radiofréquences et santé des enfants ».

RÈGLEMENTATION

● Le DAS

(Débit d'Absorption Spécifique) quantifie le niveau d'exposition aux ondes radio et s'exprime en watts par kg.

● En Europe, 2 W/kg est la limite de DAS qui ne doit jamais être dépassée pour l'exposition aux ondes radio lorsque l'on utilise un mobile contre l'oreille.

● En France, tous les mobiles commercialisés ont ainsi l'obligation réglementaire d'avoir un DAS inférieur à 2 W/kg (arrêté du 8 octobre 2003 « fixant des spécifications techniques applicables aux équipements terminaux radioélectriques »).

● Cette 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.

Ce DAS correspond donc au niveau maximal d'exposition quand l'appareil fonctionne à puissance maximale. Il est fourni par le fabricant et doit figurer notamment dans les lieux de vente, dans toutes les publicités et dans la notice du mobile, qui comprend également les précautions d'usage listées par la réglementation.

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 si vous décidez de les équiper.

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.

Par ailleurs et sans lien avec l'exposition aux radiofréquences, l'ANSES recommande aux parents d'inciter leurs enfants et adolescents à un usage raisonné du téléphone mobile, par exemple en évitant les utilisations nocturnes.



À SAVOIR EN +

SUR L'EXPOSITION AUX ONDES RADIO

Lors du choix de votre terminal, consulter la valeur et les mentions relatives au DAS* voir p.4 mises à disposition. L'ANSES recommande de « privilégier l'acquisition de téléphones affichant les DAS les plus faibles » (communiqué du 15 octobre 2013).

Quand je téléphone, je suis moins exposé en 3G 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.

Quelle diminution de l'exposition permet un kit oreillette ?

En éloignant le téléphone mobile de la tête, le kit oreillette permet de diviser l'exposition au téléphone mobile d'un facteur allant jusqu'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.

Quelle efficacité pour 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. »

La Direction Générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes (DGCCRF), à la suite de son enquête de 2015 sur les conditions de commercialisation des dispositifs « anti ondes » pour les téléphones mobiles, précise que la plupart des argumentaires pour vendre ces produits sont sans fondement, basés sur des études « non reconnues officiellement » et usent d'un vocabulaire « fantaisiste ou entièrement inventé ».

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 et est passible de sanctions pénales.



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...),

Eloigner 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.

POUR EN SAVOIR+



Organisation Mondiale de la Santé :

www.who.int/peh-emf/fr

Portail d'information du Gouvernement sur les radiofréquences

www.radiofrquences.gouv.fr

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

www.anses.fr

Fédération Française des Télécoms

www.ffttelecoms.org

La Fédération Française des Télécoms

**FÉDÉRATION
FRANÇAISE
DES TÉLÉCOMS**

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

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. Pour cela, la Fédération propose un dialogue structuré, ouvert, constructif et permanent avec l'ensemble des parties prenantes du secteur : les consommateurs, les associations, les pouvoirs publics, les partenaires professionnels et institutionnels... Elle assure de façon exigeante la représentation du secteur et défend ses intérêts collectifs, dans le respect absolu des règles de concurrence.

Fédération Française des Télécoms

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

www.ffttelecoms.org



@FFTelecoms



Fédération Française des Télécoms



VOUS SOUHAITEZ NOUS CONTACTER ?

VOTRE SITE INTERNET SFR.FR

Rubrique Espace Client

Gérer et suivre votre offre ou changer de mobile

Vous pouvez également accéder à votre Espace Client depuis votre mobile
Rubrique « SFR et moi » du portail Vodafone live! (prix d'une connexion wap)

Assistance

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

Rubrique Produits et offres

Pour ouvrir une ligne mobile ou ADSL et bénéficier d'offres exclusives

VOTRE SERVICE VOCAL SFR DISPONIBLE 24H/24

Internet et Fixe

• **0 805 701 801** Service & appel gratuits

Mobile

- 963 depuis une ligne mobile SFR (appel gratuit)
- 06 1000 1963 depuis un poste fixe pour les abonnés SFR*

(* prix d'un appel vers un mobile SFR)

VOTRE SERVICE CLIENT MOBILE ET INTERNET ET FIXE

Composez le **1023** Service gratuit + prix appel

Mobile : 8h-22h lundi au samedi

Internet et Fixe : 8h-22h 7j/7

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

107343 - NC NUMERICABLE - SAS au capital de 78.919.817,50 EUR - RCS Meaux 400 461 950
SFR - Société Anonyme au capital de 3.423.265.598,40 EUR - RCS Paris 343 059 564
OMEA TELECOM - 12/14 rue Belgrand, 92300 Levallois-Perret - S.A.S AU CAPITAL DE 1.026.396€ -
RCS Nanterre 495 028 987 - Numéro de TVA intracommunautaire FR 94 495 028 987

604577



CC56