

SFR Pro

**BROCHURE TARIFAIRE
ET CONDITIONS
GÉNÉRALES
D'INSCRIPTION**
des offres box Pro
& Ligne Fixe Pro de SFR

Tarifs valables du 19/03/2013 au 22/04/2013

LISTE DES DESTINATIONS FIXES INCLUSES depuis un téléphone branché sur la box de SFR.

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

DOM : Guadeloupe, Martinique, Réunion et Guyane Française.

Reste du monde : Açores, Afrique du Sud, Alaska, Albanie, Andorre, Argentine, Australie, Bahamas, Bahrein, Balears, Bermudes, Bosnie-Herzégovine, Brésil, Brunei, Cambodge, Canada*, Canaries, Chili, Chine**⁽³⁾, Christmas Islands, Colombie, Corée du Sud, Costa-Rica, Croatie, Etats-Unis**, Géorgie, Gibraltar, Guam, Guernesey, Guyana, Hawaï**, Hong-Kong, Iles Caimans, Ile de Pâques, Iles Féroé, Iles Mariannes du Nord, Iles Vierges Américaines, Inde, Indonésie, Islande, Israël, Japon, Jersey, Jordanie, Laos, Liechtenstein, Macao, Macédoine, Madère, Malaisie, Maroc⁽¹⁾, Moldavie, Monaco, Norvège, Nouvelle-Zélande, Panama, Paraguay, Pérou, Puerto Rico, Russie, Saint-Barthélemy, Saint-Martin, Saint-Martin (Antilles françaises), Saint-Pierre-et-Miquelon, Samoa Américaines, Singapour, Suisse, Taïwan*, Thaïlande, Turquie, Trinité et Tobago, Vatican, Vénézuéla, Vietnam.

LISTE DES CHAÎNES INCLUSES avec l'offre box de SFR en zone dégroupée :

TF1 HD⁽²⁾ ou standard, France 2 HD⁽²⁾ ou standard, France 3 HD* ou standard⁽²⁾, Canal+ (en clair) HD⁽²⁾ ou standard, France 5⁽²⁾, M6 HD* ou standard⁽²⁾, Arte HD⁽²⁾ ou standard, D8 HD* ou standard⁽²⁾, W9 HD* ou standard⁽²⁾, TMC⁽²⁾, NT1⁽²⁾, NRJ12 HD* ou standard⁽²⁾, LCP⁽²⁾, France 4⁽²⁾ HD* ou standard, BFM TV HD* ou standard⁽²⁾, i>TELE⁽²⁾, D17⁽²⁾, Gulli⁽²⁾, France Ô⁽²⁾, HD1* ou standard⁽²⁾, L'Equipe 21 TV HD* ou standard⁽²⁾, 6Ter HD* ou standard⁽²⁾, Numéro 23 HD* ou standard⁽²⁾, RMC Découverte HD* ou standard⁽²⁾, Chérie 25 HD* ou standard⁽²⁾, Paris Première HD* ou standard, Téva HD* ou standard, RTL9, Game one, TV5MONDE⁽²⁾, France 24⁽²⁾, BFM Business HD*⁽²⁾ ou standard, LCP-AN 24/24, Public Sénat, Euronews⁽²⁾, Equidia Live, Equidia Life, M6 Boutique & Co, Tek TV Shop, Best of Shopping, Disney Channel HD⁽²⁾ ou standard, Disney Channel+1⁽²⁾, M6 Music⁽²⁾, NRJ Hits, OFF TV, Portail de Radios à la Demande, SFR Live Concerts, Just4Talent, Clubbing TV, Game one Music HD*, OFive.TV, L'énorme TV, No Life, Ma Chaîne Etudiante, Luxe TV HD* ou standard, Men's Up TV, Lucky Jack, The Player Channel, Souvenir From Earth HD* ou standard, Astro Center, Télévision Numérique Alternative, MyZen TV, Fashion TV, Dailymotion, Liberty TV, KTO⁽²⁾, Montagne TV, Campagnes TV HD* ou standard, BBC World News, CNN International⁽²⁾, France24 Anglais⁽²⁾, Sky News⁽²⁾, CNBC Europe⁽²⁾, Bloomberg Pan-European⁽²⁾, Al Jazeera English⁽²⁾, Al Jazeera⁽²⁾, France 24 Arabe, Medi 1 Sat, Africa24, NHK World HD* ou standard⁽²⁾, Guysen TV, France 3 Régions⁽²⁾, NOOT TV, Tropik TV, NRJ Paris, IDF1, Canal 21, La Locale, Telif, Télésionne, TV Fil 78, TéléPlaisance, Télé-Bocal, TV Vendée, Normandie TV, Canal 32, Alsace 20, Mirabelle TV, Vosges TV, WEO, Grand Lille TV, Calais TV, Opal TV, TL7 Saint Etienne, TéléGrenoble Isère, TLM, TV8 Mont-blanc, Télé Locale Provence, LCM, Nice Azur, Maritime TV, TV SUD Camargues Cevennes, TV SUD Montpellier, Canal Catalan et Occitan, TV7 Bordeaux, Deutsche Welle, Al Aoula, 2M Maroc, Arryadia, Arrabià, Al Maghribia, Assadissa, Canal Algérie, Beur TV, Télévision Nationale Tunisienne, Hannibal TV, Nessma, Al Masriya, Kuwait TV, Jordan Satellite Channel, Ishtar TV, Dubaï TV, Baraem, Al Jazeera Children, Mosaïque Arabesque, Vox Africa, 3A Télésud, TRT Türk, RTPI, Record News, TVE, 24H TVE, ETB Sat⁽²⁾, ERT World, BNT World, RTCG Sat, TVR International, TVP Info, TV Biznes, RTR Planeta, Armenia TV, Armenia 1, VTV 4, NTD, CCTV-F⁽²⁾, CCTV-News⁽²⁾, CCTV Documentary, Zing.

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

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

** vers les fixes et vers les mobiles.

(1) Jusqu'au 22 avril 2013, pour tous les clients box de SFR, appels illimités depuis le poste fixe branché sur la box vers les postes fixes au Maroc, hors appels vers les numéros à mobilité restreinte des opérateurs Wana et Meditel et les indicatifs téléphoniques suivants (+212 526 ; +212 527 ; +212 533 ; +212 534 ; +212 540 ; +212 546 ; +212 547 ; +212 550 ; +212 553). Au-delà, ces appels pourront être facturés au tarif applicable aux appels en présélection vers le Maroc disponible sur www.sfr.fr. (2) Chaîne TV également disponible pour l'offre TV sat. (3) Jusqu'au 22 avril 2013, appels illimités depuis le poste fixe branché sur la box vers les mobiles de Chine pour tous les clients box et Fibre de SFR, hors numéros courts et spéciaux et services de radiomessagerie et hors appels vers plus de 250 correspondants différents dans le mois et 3H maximum par appel. Au-delà, ces appels pourront être facturés au tarif figurant sur la brochure tarifaire en vigueur. Offre valable dans la limite d'un usage non abusif et/ou frauduleux.

OFFRE BOX PRO DE SFR..... p.4

OFFRE LIGNE FIXE PRO DE SFR..... p.6

GUIDE DES TARIFS p.7

Services inclus et options p.7

Tarifs téléphoniques p.8

Pénalités forfaitaires p.10

CONDITIONS GÉNÉRALES D'INSCRIPTION p.11

OFFRE BOX PRO DE SFR EN ZONE DÉGROUPEE

Fiche d'information standardisée

INTERNET + TÉLÉPHONE + TÉLÉVISION HD + BOX DE SFR

Offre proposée en zone dégroupée, sous réserve de compatibilité technique et d'éligibilité. Pour tester l'éligibilité de votre ligne appelez le 0800 950 074 (appel gratuit depuis un poste fixe en France métropolitaine) ou rendez vous sur www.sfr.pro.

PRIX HORS PROMOTION DE L'OFFRE/MOIS	59,90€TTC (50,08€ HT)
ENGAGEMENT MINIMUM	SANS ENGAGEMENT DE DURÉE
DESCRIPTION DE L'OFFRE	<ul style="list-style-type: none"> Un accès Internet Haut Débit incluant : <ul style="list-style-type: none"> 10 boîtes e-mail de 10 Go, Un antispam, un antivirus de messagerie et le contrôle parental. Les appels illimités vers les postes fixes de plus de 100 destinations (cf p.2 «Liste des destinations») dont la France métropolitaine et vers les mobiles en France métropolitaine et DOM depuis un téléphone branché sur la box⁽¹⁾. Le service de Télévision HD Evolution (service facultatif inclus sur demande) Installation et dépannage sur site⁽²⁾ Solution de secours⁽³⁾ Mediacenter Evolution** SFR Sauvegardes⁽⁴⁾
ÉQUIPEMENT	<ul style="list-style-type: none"> Modem WiFi : Modem mis à disposition pour toute souscription à cette offre et remboursé en cas d'achat d'un pack en magasin. Décodeur TV HD : inclus avec le service de Télévision HD*** Décodeur TV HD Evolution avec disque dur 250 Go**** : inclus avec le service de Télévision HD Evolution. Clé internet de secours (incluse). Alimentations CPL.
FRAIS DE MISE EN SERVICE	Aucun
DÉLAI INDICATIF DE MISE À DISPOSITION DE L'ACCÈS	2 à 4 semaines
DÉPÔT DE GARANTIE	Aucun, sauf cas exceptionnels prévus à l'article 9.4 des Conditions Générales d'Inscription.
CONDITIONS DE RÉSILIATION	<ul style="list-style-type: none"> Résiliation prise en compte dans les 10 jours à compter du lendemain de la réception d'un courrier A/R Frais de fermeture de l'accès ADSL = 45€TTC.
DÉBIT ESTIMÉ EN RÉCEPTION (EN BPS ATM/IP)	Débit maximum disponible de 512 K (débit IP) à 25 M (débit ATM, soit 20M IP).
COMMUNICATIONS TÉLÉPHONIQUES INCLUSES	<ul style="list-style-type: none"> Les appels illimités vers les postes fixes de plus de 100 destinations (cf p.2 «Liste des destinations») dont la France métropolitaine et vers les mobiles en France métropolitaine et DOM, depuis un téléphone branché sur la box⁽¹⁾.
CARACTÉRISTIQUES TECHNIQUES/ÉQUIPEMENTS	Technologie ADSL/ADSL2+
SERVICES, CHÂÎNES OU BOUQUETS TV INCLUS	<ul style="list-style-type: none"> Plus de 170 chaînes en qualité numérique (cf p.2 «Liste des chaînes incluses»). Service de TV à la demande*****, service inclus en chaîne n°994
SERVICES, CHÂÎNES OU BOUQUETS TV ACCESSIBLES PAYANTS	<ul style="list-style-type: none"> Bouquet Sélection, Bouquet Grand Spectacle (avec ou sans adultes), Bouquet OCS, CanalSat, Les Chaînes Canal+, Bouquet Tentations, Bouquet Lusophone, Télé Melody, Pink TV/Pink X, Bouquet Berbère, Bouquet Chine, Bouquet VH1 Premium, Bouquet Arabesque, Bouquet Allemand, Bouquet Africain, Africabox TV, Bouquet Rai, Bouquet JSTV, Bouquet Digiturk, Bouquet Türksat Max, Bouquet Zee, Bouquet RTV Pink, Bouquet Hispanique, Bouquet Pologne, The Israeli Network, Bouquet Libanais, Bouquet Pakistanaï, Bouquet Globo, Bouquet Russe, Bouquet BeIn SPORT, Bouquet Rotana, Bouquet Arabia, Antenna 1, Man X, PFC, Bouquet 2X Gay, Golf Channel, Bouquet Mezzo, Bouquet Arabesque Famille/Ciné/Sport, Bouquet Africain Premium, Bouquet Coréen, ORTC, TV Globo. La Vidéo à la Demande : Plus de 10 000 programmes disponibles en location, facturés en plus de l'abonnement. Pass Kids⁽⁹⁾, Canalplay Infinity⁽⁶⁾, Pass M6⁽⁷⁾, Pass Cinéma⁽⁸⁾, Pass Adulte 24h⁽⁹⁾ et Pass Adulte Illimité⁽¹⁰⁾.
SERVICE CLIENT	<ul style="list-style-type: none"> Assistance Technique et Commerciale : 1023 (temps d'attente gratuit depuis une ligne box de SFR, puis tarif d'un appel local depuis une ligne fixe en France métropolitaine), 7J/7 de 8h à 22h. Assistance en ligne : sfr.pro (rubrique Assistance).

* appel au 1023 temps d'attente gratuit depuis une ligne box de SFR, puis tarif d'un appel local depuis une ligne fixe métropolitaine) 7J/7 de 8h à 22h.

** Mediacenter Evolution : Acceptation préalable nécessaire des conditions générales d'utilisation sur <http://tv.sfr.pro/mediacenter/mediacenter-evolution/index.php> pour accéder à vos contenus multimédia depuis un ordinateur. *** Télévision HD disponible sous réserve de matériel (téléviseur) compatible avec la haute définition et de chaînes de télévision elles-mêmes disponibles en haute définition. **** Sur demande, permet d'enregistrer jusqu'à 180h de programmes en définition standard, ou 75h en HD ***** facturé en sus de votre abonnement. (1) Téléphone illimité depuis le poste fixe branché sur la box vers les fixes de plus de 100 destinations et les mobiles en France métropolitaine et DOM (Guadeloupe, Martinique, Réunion et Guyane française, hors Mayotte), hors appels vers plus de 250 correspondants différents dans le mois et 3H maximum par appel : facturés aux prix d'une communication vers les fixes ou mobiles (Voir prix dans la brochure tarifaire pages 8 et 9) et hors numéros courts et spéciaux et services de radiomessagerie.(2) Valable après appel au service client Pro*, si nécessaire ou sur demande, envoi d'un technicien (hors dimanche et jours fériés). (3) Valable après appel au service client Pro*, en cas de panne, transfert de votre ligne téléphonique vers un numéro fixe ou mobile en France Métropolitaine et/ou activation d'un crédit de connexion de 4Go sur la Clé box 3G+ (branchée sur la box) pour continuer à surfer pendant une coupure de la ligne Internet Haut Débit. Une fois la connexion Internet rétablie, le crédit restant sur la Clé sera annulé et sera ensuite

OFFRE BOX PRO DE SFR EN ZONE NON DÉGROUPEE

Fiche d'information standardisée

INTERNET + TÉLÉPHONE + BOX

Offre proposée en zone non dégroupée, sous réserve de compatibilité technique et d'éligibilité. Pour tester l'éligibilité de votre ligne appelez le 0800 950 074 (appel gratuit depuis un poste fixe en France métropolitaine).

PRIX HORS PROMOTION DE L'OFFRE/MOIS	59,90€TTC (50,08€ HT)
ENGAGEMENT MINIMUM	SANS ENGAGEMENT DE DURÉE
DESCRIPTION DE L'OFFRE	<ul style="list-style-type: none"> Un accès Internet Haut Débit incluant : <ul style="list-style-type: none"> 10 boîtes e-mail de 10 Go, Un antispam, un antivirus de messagerie et le contrôle parental. Les appels illimités vers les postes fixes de plus de 100 destinations (cf p.2 «Liste des destinations») dont la France métropolitaine et vers les mobiles en France métropolitaine et DOM depuis un téléphone branché sur la box⁽¹⁾. Installation et dépannage sur site⁽²⁾ Solution de secours⁽³⁾ SFR Sauvegardes⁽⁴⁾
ÉQUIPEMENT	<ul style="list-style-type: none"> Modem WiFi : Modem mis à disposition pour toute souscription à cette offre et remboursé en cas d'achat d'un pack en magasin. Clé internet de secours (incluse).
FRAIS DE MISE EN SERVICE	Aucun
DÉLAI INDICATIF DE MISE À DISPOSITION DE L'ACCÈS	2 à 4 semaines
DÉPÔT DE GARANTIE	Aucun, sauf en cas exceptionnels prévus à l'article 9.4 des Conditions générales d'Inscription.
CONDITIONS DE RÉSILIATION	<ul style="list-style-type: none"> Résiliation prise en compte dans les 10 jours à compter du lendemain de la réception d'un courrier A/R Frais de fermeture de l'accès ADSL = 45€TTC.
DÉBIT ESTIMÉ EN RÉCEPTION (EN BPS ATM/IP)	Débit maximum disponible de 512 K (débit IP) à 8 M (débit ATM, soit 6,6M IP).
COMMUNICATIONS TÉLÉPHONIQUES INCLUSES	<ul style="list-style-type: none"> Les appels illimités vers les postes fixes de plus de 100 destinations (cf p.2 «Liste des destinations») dont la France métropolitaine et vers les mobiles en France métropolitaine et DOM, depuis un téléphone branché sur la box⁽¹⁾.
CARACTÉRISTIQUES TECHNIQUES/ÉQUIPEMENTS	Technologie ADSL
SERVICE CLIENT	<ul style="list-style-type: none"> Assistance Technique et Commerciale : 1023 (temps d'attente gratuit depuis une ligne box de SFR, puis tarif d'un appel local depuis une ligne fixe en France métropolitaine), 7J/7 de 8h à 22h. Assistance en ligne : sfr.pro (rubrique Assistance).

inutilisable. Usage exclusivement valable en France métropolitaine depuis le bureau du client. Dans la limite des zones couvertes par les réseaux GSM/GPRS/3G/3G+ de SFR. (4) SFR Sauvegardes : Une même licence permet de sauvegarder les données de jusqu'à 3 PC, sans limite de stockage. Certaines extensions de fichiers ne sont pas prises en compte (.zip, exe, liste complète sur <http://securite.sfr.pro>). Si les documents sont effacés du PC, ils seront supprimés de la sauvegarde dans les 30 jours. Configuration minimale requise : Windows XP (SP2 ou supérieur), Vista (32 ou 64 bits) et 7 (32 ou 64 bits). Non compatible Mac ou Linux. Mémoire vive nécessaire 256Mo (conseillée à 512 Mo ou supérieur). Espace disque requis: 100 Mo. (5) PASS Kids 5,99€/mois TTC, offre réservée aux clients box de SFR avec Télévision HD (obligatoire). Offre sans engagement au-delà du 1er mois de souscription et du mois en cours, facturation au prorata temporis. Accès illimité à l'ensemble des programmes : liste disponible (évolution hebdomadaire) sur l'espace Pass Kids du Club Vidéo. (6) CANALPLAY INFINITY, 9,99€/mois TTC, offre disponible pour les clients box de SFR avec Télévision HD. Sans engagement au-delà du 1er mois de souscription et du mois en cours, facturation du 1er mois au pro-rata temporis. Tout mois entamé reste dû. Accès illimité à l'ensemble des programmes présentés depuis l'espace Canalplay Infinity (évolution hebdomadaire de cette liste). Voir conditions détaillées sur cet espace, accessible depuis le Club Vidéo. (7) PASS SERIES VIP 7,99€/mois TTC, offre réservée aux clients box de SFR et Fibre de SFR avec Télévision HD. Offre sans engagement au-delà du 1er mois de souscription et du mois en cours, facturation au prorata temporis pour le 1er mois de facturation. Voir conditions détaillées et liste des séries disponibles (évolution quotidienne de cette liste) sur l'espace Pass Série VIP, chaîne n°993 de votre téléviseur. (8) 4,99€/mois TTC, offre réservée aux clients box de SFR avec Télévision HD (obligatoire). Offre sans engagement au-delà du 1er mois de souscription et du mois en cours, facturation au pro-rata temporis pour le 1er mois de souscription. Accès de façon illimitée à l'ensemble des films de l'offre SVOOD CINEMA. Voir conditions détaillées et liste des films disponibles (évolution mensuelle de cette liste) sur l'espace Pass Cinéma, chaîne 150 de votre téléviseur. (9) Pass ADULTE 24h, 9,99€/24h TTC, offre réservée aux clients box de SFR avec Télévision HD. Accès illimité à plus de 300 scènes X pendant 24H. Formule non reconductible et d'une durée continue unique de 24h. Les programmes proposés sont identiques à ceux de la formule d'abonnement mensuel. La souscription s'effectue depuis le canal 165. (10) Pass ADULTE illimité, 19,99€/mois TTC, offre réservée aux clients box de SFR avec Télévision HD. Offre sans engagement au-delà du 1er mois de souscription et du mois en cours, facturation au prorata temporis pour le 1er mois de souscription. Abonnement mensuel permettant un accès illimité à plus de 300 scènes X. Renouvellement hebdomadaire des programmes. La souscription s'effectue depuis le canal 165. Détails et conditions en point de vente et sur sfr.fr

OFFRE LIGNE FIXE PRO DE SFR

Fiches d'information standardisées

PRIX MENSUEL DE L'OFFRE SFR LIGNE FIXE PRO	LIGNE FIXE PRO : 17,90€ TTC	LIGNE FIXE PRO + ILLIMITÉ FIXE : 34,90€ TTC (24,90€ TTC avec une offre box Pro ⁽¹⁾)	LIGNE FIXE PRO + ILLIMITÉ FIXE + ILLIMITÉ MOBILE : 49,90€ TTC (39,90€ TTC avec une offre box Pro ⁽¹⁾)
DESCRIPTION DE L'OFFRE	<ul style="list-style-type: none"> Tous les appels inclus dans les forfaits sont décomptés à la seconde, dès la première seconde. Tous les appels hors et/ou au-delà du forfait, sont facturés à la seconde dès la première seconde, après un coût de mise en relation, aux tarifs SFR en vigueur (les numéros courts et numéros spéciaux commençant par 08, sont facturés aux tarifs de l'opérateur historique) Pas de changement du numéro de téléphone Abonnement téléphonique 		
	Appels illimités vers les téléphones fixes de plus de 100 destinations (cf p.2 «Liste des destinations») dont la France métropolitaine ⁽²⁾ (hors numéros courts et numéros spéciaux).		
	<ul style="list-style-type: none"> Appels illimités vers les téléphones mobiles de France métropolitaine et vers DOM (Guadeloupe, Martinique, Réunion et Guyane française, hors Mayotte)⁽³⁾ 		
DURÉE MINIMUM D'ENGAGEMENT	Aucun		
FRAIS DE MISE EN SERVICE	Aucun frais pour les titulaires d'une ligne active auprès de l'opérateur historique. Pour les clients dont le domicile n'est plus ou n'a jamais été raccordé au réseau de l'opérateur historique, frais d'ouverture de ligne de 55€ TTC facturés par SFR.		
DÉLAI INDICATIF DE MISE À DISPOSITION DE L'ACCÈS	15 jours environ		
EQUIPEMENT	Téléphone compatible avec le réseau téléphonique commuté de l'opérateur historique nécessaire et non fourni dans l'offre		
DÉPÔT DE GARANTIE	Aucun		
OPTIONS INCLUSES :	<ul style="list-style-type: none"> rappel automatique secret appel par appel dernier appelant (3131) PCV France et international appel planifié 		
OPTIONS INCLUSES, ACTIVABLES SUR DEMANDE :	<ul style="list-style-type: none"> messagerie vocale facturation détaillée présentation du numéro transfert d'appel secret permanent signal d'appel conversation à trois présentation du nom liste rouge 		
CONDITIONS DE RÉSILIATION :	<ul style="list-style-type: none"> Résiliation prise en compte dans les 10 jours à compter du lendemain de la réception d'un courrier A/R 		
SERVICE CLIENT	<ul style="list-style-type: none"> Assistance Technique et Commerciale : 1023 (tarif d'un appel local depuis une ligne fixe en France métropolitaine), 7J/7 de 8h à 22h. Assistance en ligne : sfr.pro (rubrique Assistance). 		

(1) Offre valable pour les clients box Pro souscrivant l'offre Ligne Fixe Pro à la même adresse utilisée dans le cadre de l'offre box Pro de SFR. Perte du bénéfice de la promotion en cas de résiliation d'un des deux abonnements. (2) Téléphone illimité depuis le poste fixe vers les fixes de plus de 100 destinations, hors appels vers plus de 250 correspondants différents dans le mois et 3H maximum par appel : facturés aux prix d'une communication vers les fixes (Voir prix dans la brochure tarifaire page 8) et hors numéros courts et spéciaux. (3) Téléphone illimité depuis le poste fixe vers les mobiles en France métropolitaine et vers DOM (Guadeloupe, Martinique, Réunion et Guyane française, hors Mayotte). Hors appels vers plus de 250 correspondants différents dans le mois et 3H maximum par appel : facturés aux prix d'une communication vers les mobiles. (Voir prix dans la brochure tarifaire page 8).

BOX PRO DE SFR

Guide des tarifs des services

■ Services inclus

DÉCODEUR TV HD (ADAPTEUR TNT INCLUS)	Inclus dans le service de Télévision HD
TV À LA DEMANDE (M6 REPLAY)	Inclus dans le service de Télévision HD
10 BOÎTES EMAIL DE 10 GO	Inclus
WEBMAIL	Inclus
ANTI-SPAM ET ANTI-VIRUS MESSAGERIE	Inclus
CONTRÔLE PARENTAL	Inclus
FACTURE ÉLECTRONIQUE DÉTAILLÉE	Inclus
CLÉ INTERNET DE SECOURS	Inclus
SFR SAUVEGARDES	Inclus
CONTRÔLE D'ACCÈS⁽⁴⁾	Inclus

■ Options

PACK SÉCURITÉ (ANTI-VIRUS, FIREWALL, ANTI-SPYWARE, CONTRÔLE PARENTAL)	5€/mois TTC 4,18€/mois HT	Protection de 4 PC sous Windows
BOÎTE AUX LETTRES SANTÉ	Inclus sur demande ⁽³⁾	
BOUQUET SÉLECTION⁽¹⁾	12,99€/mois TTC 10,86€/mois HT	
GRAND SPECTACLE (SANS ADULTES)⁽¹⁾	19,99€/mois TTC 16,71€/mois HT	
BOUQUET OCS⁽¹⁾	11,99€/mois TTC 10,03€/mois HT	
GRAND SPECTACLE⁽¹⁾	23,99€/mois TTC 20,06€/mois HT	
LES PASS VOD ILLIMITÉS⁽¹⁾ : PASS KIDS	5,99€/mois TTC 5,01€/mois HT	
CANALPLAY INFINITY	9,99€/mois TTC 8,35€/mois HT	
PASS M6	7,99€/mois TTC 6,68€/mois HT	
PASS CINÉMA	4,99€/mois TTC 4,17€/mois HT	
PASS ADULTE 24H⁽¹⁾	9,99€/24h TTC 9,18€/24h HT	
PASS ADULTE ILLIMITÉ⁽¹⁾	19,99€/mois TTC 16,71€/mois HT	
FRAIS DE DUPLICATA DE FACTURE	7,50€/facture	
DÉCODEUR TV EVOLUTION (EXTENSION DU DISQUE DUR)	Inclus sur demande	Disponible uniquement avec l'offre box Pro en zone dégroupé
TÉLÉVISION SUR ORDINATEUR SUR DEMANDE⁽²⁾	Inclus	
FACTURATION DU REJET DE PRÉLÈVEMENT POUR INSUFFISANCE DE PROVISIONS	10,50€	

(1) Offre disponible pour les clients box ou fibre de SFR éligibles à la télévision. Sans engagement au-delà du 1er mois de souscription et du mois suivant, facturation du 1er mois au prorata temporis. Tout mois entamé reste dû. Accessible depuis le Club Vidéo. (2) France 2, France 3, France 5, Arte, Direct 8, NT1, NRJ12, LCP, France 4, BFM TV, TV5, France Ô, NRJ Hits, Liberty TV, KTO, Euronews, Al Jazeera, Beur TV, Apsara. La liste des chaînes est susceptible d'évoluer. Pour les clients en zone non dégroupée et/ou non éligibles au Service de Télévision HD, renouvellement obligatoire des Conditions Particulières de la Télévision sur ordinateur tous les 6 mois. (3) Souscription au 1023 (temps d'attente gratuit depuis une ligne box de SFR, puis tarif d'un appel local depuis une ligne fixe en France métropolitaine) 7J/7 de 8h à 22h, après activation de la box Pro. Réserve aux Professionnels de Santé. Sous réserve de disposer des matériels compatibles et nécessaires (logiciel de télétransmission et lecteur de carte bi-fentes) et d'avoir accepté les Conditions d'Utilisation du service. (4) Service contrôle d'accès gratuit uniquement compatible avec les box de type NB6 (selon éligibilité technique) et accessible via l'url http://controle-acces.sfr.fr depuis un équipement connecté sur la box du foyer en WiFi privé (pas de contrôle d'accès via le WiFi public) ou Ethernet. Le service permet de bloquer l'accès à Internet (hors décodeur TV) à certaines plages horaires. Les terminaux de type smartphones ou tablettes ne peuvent pas être bloqués lorsqu'ils sont connectés à Internet via la 3G. Un équipement sur lequel l'accès à internet est bloqué sur certains créneaux, ne peut se connecter sur l'accès WiFi public de cette box. **Détails sur sfr.pro ou en point de vente.**

Tarifs des appels vers les numéros spéciaux et autres

■ Pour les appels vers les numéros spéciaux et services de messagerie

Numéros commençant par	Tarifification	Palier
0800 / 0803 / 0805 / 0809	Gratuit	Gratuit
0801 / 0810 / 0811	0,028€ TTC/min ou tarif réduit 0,014€ TTC/min	Facturation à la seconde après un coût de mise en relation de 0,078€ TTC par appel, tarif réduit de 19h à 8h en semaine et les week-ends et jours fériés toute la journée.
0820 / 0821	0,12€ TTC/min	Facturation à la seconde après un crédit temps de 56 sec. pour un coût de 0,11€ TTC par appel.
0825 / 0826	0,15€ TTC/min	Facturation à la seconde après un crédit temps de 45 sec. pour un coût de 0,11€ TTC par appel.
0870 à 0879 / 095 / 097	0,15€ TTC/min	Inclus dans l'offre box ou facturé en préselection France Télécom.
0890 64	0,112€ TTC/min	Facturation par palier de 60 sec.
0890 71	0,15€ TTC/min	Facturation par palier de 45 sec.
0891	0,225€ TTC/min	Facturation par palier de 30 sec. Durée maximale par appel de 30 min.
0892	0,337€ TTC/min	Facturation par palier de 20 sec. Durée maximale par appel de 30 min.
0897	0,562€ TTC/appel	Forfait par appel.
118	Tarification sur www.appel118.fr	
060420 à 39 / 060600 à 10 060615 à 16 060619 060620 à 39 / 065600 à 59 065690 à 99 / 065705 à 09 065711 à 39 / 065760 à 89 065740 / 065750 060614 / 065791 065799 / 064165 064996 / 064994 064997	2€ TTC/min	Facturation de la première minute indivisible, puis par palier de 20 sec.

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

PÉNALITÉS FORFAITAIRES

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

BOX (TOUS LES MODÈLES)	60€ TTC
DÉCODEUR BOX TV (TOUS LES MODÈLES)	150€ TTC
AUTRE ACCESSOIRE MANQUANT	21€ TTC
DISQUE DUR	50€ TTC
ALIMENTATION CPL	20€ TTC
CLÉ DE PRÊT	49€ TTC

CONDITIONS GÉNÉRALES D'INSCRIPTION AUX SERVICES BOX PRO

Du 19/03/2013 au 22/04/2013

1. DÉFINITIONS

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

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

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

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

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

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

Dégroupage Total : désigne le moyen d'accès à la ligne téléphonique du Client par laquelle l'OBL procède directement au raccordement de l'ensemble de la ligne téléphonique du Client sur les équipements haut débit de l'Opérateur qui a alors l'usage de la totalité des fréquences disponibles.

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

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

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

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

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

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

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

Service : désigne le Service ADSL et les options souscrites par le Client qui seront fournis par l'Opérateur au Client dans les conditions et en particulier, dans les limites, définies aux présentes Conditions d'Inscription.

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

Site : désigne l'établissement du Client, correspondant à une

adresse géographique unique.

Zone de couverture : désigne les zones dans lesquelles l'Opérateur est à même de fournir le Service. Chaque option a sa propre Zone de couverture. Le Client peut vérifier la situation de sa ligne ou ses lignes téléphoniques sur www.sfr.pro.

2. OBJET

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

Toute utilisation du Service est subordonnée au respect par le Client du Contrat de Service dont il reconnaît expressément avoir eu connaissance lors de son inscription et accepter les termes.

3. DESCRIPTION DU SERVICE

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

3.1 SERVICE INTERNET

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

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

Le Service Internet comprend :

- le débit indiqué dans la Documentation Commerciale. Le débit dépend notamment des caractéristiques et de la qualité de la(les) ligne(s) téléphonique(s), de la distance de l'installation avec le central téléphonique et le cas échéant de la souscription au Service de Télévision.
- un service de messagerie électronique consistant en (i) la mise à disposition d'un maximum de dix (10) adresses de courrier électronique, le Client garantissant que son choix d'adresses est disponible et ne porte en aucun cas atteinte à des droits de tiers ni aux bonnes mœurs et (ii) la réservation d'un espace de stockage temporaire de courriers électroniques d'une capacité maximale totale de dix (10) Go par adresse de courrier électronique. Au-delà, le stockage n'est pas garanti.

L'ensemble des adresses de courriers électroniques fournies par l'Opérateur au Client ou transmises par le Client à l'Opérateur pourra être utilisé dans les relations entre le Client et l'Opérateur.

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

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

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

- un service de sécurité optionnel, sur PC uniquement, incluant un antivirus, un anti spyware, un firewall (ou pare-feu) et un contrôle parental permettant au Client de bénéficier d'un logiciel qui permet de réduire les risques d'infection de son ordinateur et de vérifier et filtrer le contenu de tout ou partie des pages Web consultées. Le Client recevra, par courrier électronique ou postal, la confirmation de sa souscription à ce service ainsi que les modalités d'accès et d'installation à ce service. Le Client bénéficiera dudit service à compter de l'installation du logiciel sur son ordinateur. Le Client s'engage à utiliser la licence du logiciel de l'éditeur uniquement sur son ordinateur dont il est propriétaire en se connectant à Internet via le Service. En téléchargeant le service de sécurité optionnel, le Client s'engage à utiliser ledit service dans les conditions d'utilisation définies par l'éditeur dudit service dont il devra prendre préalablement connaissance et qu'il devra accepter.
- un service de partage de données optionnel permettant au Client de stocker en ligne jusqu'à 9 giga de données et de les partager. Le Client recevra par courrier électronique ou postal, la confirmation de sa souscription à ce service ainsi que la clé d'activation lui permettant de créer son compte d'accès audit service. Le Client pourra bénéficier de ce service à compter de la réception de la clé d'activation. Le Client s'engage à utiliser ledit service dans les conditions d'utilisation définies par le fournisseur de ce service dont il devra prendre préalablement connaissance et qu'il devra accepter.

3.2 SERVICE DE TÉLÉPHONIE

Le Service de Téléphonie consiste en :

- l'acheminement par l'Opérateur, conformément à la réglementation en vigueur, des communications téléphoniques en provenance ou à destination du poste téléphonique du Client raccordé au Modem.
- l'attribution par l'Opérateur au Client d'un numéro de téléphone par ligne mentionnée dans le Bulletin d'Inscription. Le Client est informé que ce numéro est incessible et ne peut être considéré comme attribué de manière définitive, l'Opérateur pouvant être contraint de modifier le numéro attribué au Client pour des raisons techniques qui lui sont extérieures.

Sous réserve de possibilité technique, le numéro de téléphone du Client est affiché sur l'équipement terminal de ses correspondants qui ont souscrit, auprès de leur opérateur, au service correspondant. Le Client a la possibilité de s'opposer à ce que son numéro s'affiche sur l'équipement terminal de ses correspondants, soit appel par appel, soit en activant le secret permanent.

Les appels téléphoniques émis entre les Clients du Service de Téléphonie peuvent ne pas figurer sur la facture détaillée fournie au Client sur demande de ce dernier.

L'utilisation concomitante du Service de Téléphonie et du Service Internet peut réduire le débit de ce dernier.

Avec l'Abonnement Téléphonique, les communications vers les numéros spéciaux ou numéros d'urgence seront acheminées par l'Opérateur. Les communications vers les numéros spéciaux pour lesquels le propriétaire du numéro n'a pas souhaité une collecte possible par un autre opérateur que l'OBL pourront ne pas être acheminées.

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

3.3 SERVICE DE TÉLÉVISION

3.3.1 Généralités

- Le Service de Télévision consiste en la fourniture de programmes de télévision et/ou radio destinés au public, conformément à la loi n°86-1067 du 30 septembre 1986.
- L'utilisation concomitante du Service de Télévision et du Service Internet peut réduire le débit de ce dernier.

- L'Opérateur n'étant pas éditeur des chaînes qu'il propose, il peut être amené à modifier immédiatement et à tout moment pendant la durée du Contrat de Service le positionnement de tout ou partie des chaînes et/ou stations et/ou le numéro de canal attribué aux chaînes et/ou aux stations. Par ailleurs, SFR n'étant pas éditeur des chaînes qu'il propose, le Client est informé que le Service de Télévision proposé par l'Opérateur est composé d'une sélection de chaînes TV, la liste de ces chaînes est susceptible d'évoluer, ce que le Client reconnaît et accepte. Le Client 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 le téléviseur. Toute suppression de chaînes fera toutefois l'objet d'une information préalable, moyennant un préavis d'un mois, délivrée notamment soit au travers de la lettre d'information relative au Service de Télévision, soit par la mise en place d'un message facture ou d'un message d'alerte lors de la connexion au service.
- Le visionnage de programmes de catégorie V (œuvres cinématographiques interdites aux mineurs de 18 ans ainsi que les programmes pornographiques ou de très grande violence, réservés à un public adulte averti) est susceptible de nuire à l'épanouissement physique, mental ou moral des mineurs. Toute personne qui permettrait à des mineurs d'avoir accès à de tels programmes s'expose à des sanctions pénales (articles 227-22 et 227-24 du code pénal).

Conformément au droit en vigueur, l'Opérateur met à la disposition du Client un dispositif de contrôle parental, à savoir un système de verrouillage rendant impossible l'accès à ces programmes de catégorie V sans la saisie d'un code personnel que le Client s'engage à ne pas communiquer à un tiers. Le Client devra ainsi créer un code d'accès à ces programmes comprenant au moins 4 chiffres et dédié à cet usage, y compris s'il n'envisage pas de visionner de tels programmes, et préserver la confidentialité de ce code. Par la suite, le Client devra obligatoirement renseigner au préalable ce code pour accéder et visionner un de ces programmes.

Dans tous les cas, l'Opérateur invite le Client à se reporter à la signalétique mise en place par les éditeurs des chaînes et/ou stations

- Le Client doit utiliser le Service de Télévision à des fins strictement privées. Toute autre utilisation est strictement interdite. Le Client est autorisé à enregistrer les programmes diffusés dans le cadre du Service de Télévision à des fins strictement privées. Il s'engage ainsi à ce que ces programmes ou leurs enregistrements ne soient pas diffusés en dehors du cadre privé et notamment sur Internet.
- Le Client reconnaît être informé par les présentes que conformément à la Recommandation du Conseil supérieur de l'audiovisuel et du Ministère de la santé regarder la télévision, y compris les chaînes présentées comme spécifiquement conçues pour les enfants de moins de trois ans, peut entraîner chez ces derniers des troubles du développement tels que passivité, retards de langage, agitation, troubles du sommeil, troubles de la concentration et dépendance aux écrans.

3.3.2 Service de Télévision sur TV

Le Service de Télévision sur TV permet au Client qui en bénéficie de visualiser sur son téléviseur d'ont raccordé aux Matériels.

Le Client peut modifier les chaînes et bouquets optionnels et/ou stations qu'il a choisis, au moyen de sa télécommande en suivant les instructions sur son téléviseur. A ce titre, le Client autorise expressément l'Opérateur à transmettre les données personnelles nécessaires à la fourniture de ces chaînes et bouquets optionnels et/ou stations au(x) fournisseur(s) de ces dernières.

A titre optionnel le Service de Télévision sur TV peut être disponible en simultanément sur plusieurs téléviseurs, à partir de plusieurs Décodeurs supplémentaires dans la limite d'un (1) maximum en sus du Décodeur principal et ce conformément à la description du service dans la Documentation Commerciale.

Il est également mis à disposition gratuitement du Client un logiciel permettant la diffusion sur son téléviseur des contenus audiovisuels disponibles sur son ordinateur. En téléchargeant le logiciel, le Client s'engage à utiliser ledit logiciel dans les conditions d'utilisation dont il prendra connaissance préalablement à la première utilisation dudit logiciel et qu'il devra accepter. L'Opérateur n'assure pas d'assistance technique sur ce logiciel.

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

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

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

4. CONDITIONS PREALABLES A LA FOURNITURE DU SERVICE

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

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

4.2.1 Si le Client déménage dans une zone non incluse dans la Zone de couverture, son Contrat de Service sera résilié. Toute résiliation du Contrat de Service demandée par le Client ou résultant de l'impossibilité de fournir tout ou partie du Service suite à un déménagement sera assimilée à une résiliation du fait du Client conformément aux articles 13.2 et 13.3. Si le Client résilie son contrat d'abonnement avec l'opérateur historique, l'Opérateur pourra résilier le Contrat de Service conformément aux articles 13.1 et 13.3. La mise en place d'un service limité sur la(les) ligne(s) téléphonique(s) du Client rend impossible l'utilisation du Service. Le Client notifiera une telle situation à l'Opérateur par courrier recommandé avec avis de réception. La réception dudit courrier vaudra résiliation du Contrat de Service conformément aux articles 13.2 et 13.3.

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

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

5. MODALITES DE SOUSCRIPTION AU SERVICE

5.1 Le Service peut être souscrit, dans certains points de vente SFR,

par courrier postal ou électronique, par téléphone, ou par Internet. Pour le Dégroupage Total sur une ligne téléphonique inactive, le Client doit adresser une photocopie de sa pièce d'identité en cours de validité (carte d'identité ou passeport). Le Client dans ce cas devra par ailleurs communiquer le numéro de la ligne téléphonique de l'ancien locataire ou propriétaire du lieu de résidence.

Une fois l'ensemble des éléments nécessaires fournis, tels qu'indiqués lors de l'inscription et sous réserve du respect par le Client des conditions préalables à la fourniture des options du Service choisies, l'Opérateur activera définitivement le Service et lesdites options, et le Client recevra un courrier électronique ou postal de confirmation d'activation incluant ses Identifiants.

5.2 Droits et obligations du Client relatifs au mandat de dégroupage Le Client donne mandat à l'Opérateur pour effectuer auprès de France Télécom toutes les démarches et opérations techniques nécessaires à la fourniture du Service et, en particulier, aux opérations de Dégroupage Total de sa ou ses ligne(s) téléphonique(s).

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

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

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

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

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

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

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

5.3 Le Client donne mandat à l'Opérateur pour effectuer les démarches nécessaires auprès de l'OBL afin de mettre en œuvre la Portabilité et tient lieu de demande de résiliation du contrat d'abonnement établi entre le Client et l'OBL.

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

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

L'OBL est libre de rejeter ou de reporter toute demande de Portabilité. L'Opérateur informera le Client de la décision prise par l'OBL dans les meilleurs délais. L'Opérateur ne peut intervenir sur les délais de mise en œuvre de la Portabilité et, en l'absence de faute de l'Opérateur, ne pourra être tenu responsable du non-respect de la date de mise en œuvre de fait de l'OBL.

5.4 MATÉRIELS

5.4.1 Lorsque le Service le permet, le Client peut utiliser, s'il le possède déjà, son modem. Il devra vérifier sa compatibilité avec le Service en se référant à la liste des modems compatibles disponibles sur www.sfr.pro. En cas d'utilisation par le Client d'un modem ne figurant pas sur ladite liste, l'Opérateur décline toute responsabilité quant au bon fonctionnement du Service. En cas de perturbations causées par le modem du Client sur le réseau de l'Opérateur ou sur le réseau de l'opérateur historique, la responsabilité du Client sera engagée.

A défaut, selon les Services choisis, sont adressés au Client le ou les Matériels (mis à disposition ou location) dont le contenu est décrit dans la Documentation Commerciale.

L'envoi est effectué à l'adresse indiquée ou au point relais de livraison choisi, par le Client, lors de son inscription par téléphone ou sur le bulletin ou formulaire d'inscription. Il appartient au Client de vérifier le contenu des colis au moment de la livraison et, le cas échéant, de formuler ses réserves au transporteur et de les lui confirmer par lettre recommandée avec avis de réception dans un délai de trois jours à compter de la livraison. La livraison est effectuée lors de la remise des Matériels au Client ou, en cas d'absence, par un simple avis de mise à disposition.

Le Client peut également acheter le Modem dans certains points de vente aux conditions dudit point de vente. Selon le Modem acheté, l'Opérateur rachètera au Client le Modem au moyen d'un remboursement sous forme d'avoir sur la première facture du Client après sa souscription au Service.

5.4.2 Les Matériels demeurent la propriété exclusive, inaliénable et insaisissable de l'Opérateur ou de ses ayants droit. Les Matériels ne pourront être cédés ou mis à disposition d'un tiers sous quelle que forme que ce soit. Le Client aura la qualité de gardien des Matériels au sens de l'article 1384 alinéa 1 du Code civil et s'engage à les conserver pendant toute la durée du Contrat de Service. Le Client s'interdit d'effectuer toute ouverture, intervention technique, transformation ou modification sur les Matériels à quelle que fin que ce soit. Le Client informera l'Opérateur sans délai de toute disparition, destruction ou détérioration altérant le fonctionnement de tout ou partie des Matériels et indemnisera l'Opérateur à concurrence des frais de remise en état ou de la valeur de remplacement des Matériels, sauf en cas de force majeure tel que mentionné à l'article 11 ou de fait exclusivement imputable à l'Opérateur. Le Client pourra, deux fois par an au maximum, échanger les Matériels aux conditions et tarifs en vigueur à la date de l'échange. Le cas échéant, le Client retournera les anciens Matériels complets (accessoires inclus) en bon état et dans un emballage adapté dans un délai de quinze jours suivant la réception des nouveaux Matériels. A défaut, une pénalité forfaitaire pourra être facturée au Client dans les conditions de l'article 13.3.1.

Les garanties et maintenance en cas de défaut des Matériels sont celles consenties par le constructeur des Matériels à l'Opérateur pendant une durée maximum de deux ans.

Conformément aux dispositions de l'article L.211-15 du Code de la consommation, l'Opérateur est tenu de livrer des Matériels conformes au Contrat de Service et répond des défauts de conformité existant lors de la délivrance. L'Opérateur répond également des défauts de conformité résultant de l'emballage, des instruments de montage ou de l'installation lorsque celle-ci a été mise à sa charge par le Contrat de Service ou a été réalisée sous sa responsabilité.

Pour être conforme au Contrat de Service, les Matériels doivent :
1° Être propres à l'usage habituellement attendu d'un bien sem-

blable et le cas échéant :

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

2° Ou présenter les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou être propre à tout usage spécial recherché par l'acheteur, porté à la connaissance de l'Opérateur et que cette dernière a accepté.

L'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux ans à compter de la délivrance des Matériels. L'Opérateur est tenu de la garantie à raison des défauts cachés de la chose vendue qui la rendent impropre à l'usage auquel on la destine, ou qui diminuent tellement cet usage, que l'acheteur ne l'aurait pas acquise, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus.

L'action résultant des vices rédhibitoires doit être intentée par l'acquéreur dans un délai de deux ans à compter de la découverte du vice.

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

5.4.4 En raison des spécificités du Modem avec WiFi intégré, l'Opérateur a adapté certains logiciels de ce dernier à partir de logiciels libres relevant de la Licence Publique Générale du Projet GNU. Si le Client souhaite utiliser ces logiciels libres, il devra prendre préalablement connaissance et accepter les termes et conditions du Contrat de Licence Publique Générale GNU, consultable sur le site <http://www.gnu.org/licenses/gpl-3.0.html> ou le cas échéant auprès de la Free Software Foundation Inc, 59 Temple Place, Suite 330, Boston, MA 02111-1307, Etats-Unis, dont une traduction française libre est disponible sur le site <http://www.april.org/groupe/trad-gpl/doc/GPLv3/www.rodage.org/gpl-3.0.fr.html>. Le Client reconnaît, en outre, que ces programmes sont distribués sans aucune garantie, explicite ou implicite, y compris les garanties de commercialisation ou d'adaptation dans un but spécifique. Le Client déclare être informé qu'il pourra accéder aux codes sources de ces logiciels sur le site <http://www.efixo.com/box4/freesoftware/> ou en faisant la demande écrite au Service d'assistance technique et commerciale, dans les trois ans qui suivent la réception du Modem avec WiFi intégré.

5.5 CONDITIONS PARTICULIÈRES DE SOUSCRIPTION À DISTANCE

En cas d'inscription à distance, le Client dispose, conformément aux dispositions de l'article L.121-20 du Code de la consommation, d'un délai de sept jours francs à compter de l'acceptation de l'offre pour exercer son droit de rétractation en adressant au service d'assistance technique et commerciale visé à l'article 8, un courrier recommandé avec avis de réception faisant état de l'exercice par le Client de son droit de rétractation, accompagné le cas échéant, des Matériels complets (accessoires inclus), en parfait état et dans leur emballage d'origine.

Cependant, dans l'hypothèse où le Client utiliserait le Service dès avant l'expiration du délai précité, il ne pourrait plus exercer le droit de rétractation dont il bénéficiait et ce, conformément aux dispositions prévues par l'article L.121-20-2 du Code de la consommation. Le Client obtiendra le remboursement des redevances éventuellement déjà payées (à l'exclusion, le cas échéant des frais de retour des Matériels) au plus tard dans les trente (30) jours suivants la date de réception par l'Opérateur du courrier de rétractation conformément à l'article L.121-20-1 du Code de la consommation. Par ail-

leurs, à défaut pour le Client de retourner lesdits Matériels complets (accessoires inclus) dans un délai de quinze jours suivant son courrier de rétractation, une pénalité forfaitaire lui sera facturée dans les conditions de l'article 13.3.1.

6. ACCES AU SERVICE

L'accès au Service est subordonné à la réception par le Client de ses Identifiants et à l'installation conforme ainsi qu'à la compatibilité des Matériels et logiciels et de ses installations techniques, informatiques, téléphoniques et de télévision. L'Opérateur pourra être contraint d'interrompre de façon exceptionnelle le Service pour effectuer des travaux de maintenance, d'amélioration, d'entretien, de renforcement, de réaménagement ou d'extension des installations de son réseau. Ces interruptions seront notifiées via www.sfr.pro au minimum 24 heures avant qu'elles n'interviennent sauf lorsqu'elles auront un caractère d'urgence. Afin d'augmenter les capacités d'utilisation du réseau, le Client autorise l'utilisation par des tiers de la partie non exploitée de sa bande passante, sans incidence sur le Service. L'Opérateur mettra à disposition du Client une interface web lui permettant de désactiver cette fonctionnalité.

Le Client est seul responsable de l'installation, de l'exploitation et de la maintenance de ses équipements techniques, informatiques, téléphoniques, de télévision et, en particulier, des Matériels, nécessaires pour accéder au Service. Ces équipements devront être agréés et conformes au Code des postes et des communications électroniques. En aucun cas l'Opérateur ne sera tenu responsable si le Service s'avère incompatible ou présente des dysfonctionnements avec certains logiciels, configurations, systèmes d'exploitation ou équipements du Client et le Client devra, à première demande de l'Opérateur, mettre fin à toute perturbation du réseau ou des services de l'Opérateur ou de tout tiers qui serait due à des conditions de raccordement ou d'utilisation d'équipements non-conformes.

De même, l'Opérateur ne saurait être tenu responsable des détériorations et/ou interruptions résultant des opérations effectuées par le Client dans le cadre de sa connexion au Service, ou en cas d'interruption résultant de toute cause extérieure à l'Opérateur, telle notamment que l'interruption de fourniture de courant électrique.

Avec l'Abonnement Téléphonique, le Client reconnaît avoir pris connaissance que l'interruption du Service de Téléphonie, pour quelle que cause que ce soit, entraîne notamment une indisponibilité des numéros d'urgence (SAMU, Police, Pompiers,...). Le Client est informé que l'Opérateur ne peut garantir la compatibilité de l'Abonnement Téléphonique avec certains systèmes de télésurveillance ou de téléalarme.

Toute connexion au Service devra se faire à partir de la ou des ligne(s) téléphonique(s) que le Client aura mentionnée lors de son inscription au Service et sera subordonnée à l'utilisation par le Client de ses Identifiants. Toute connexion ou opération effectuée à partir de la ou des ligne(s) et/ou des Identifiants du Client sera réputée avoir été effectuée par ce dernier. Les Identifiants sont personnels et confidentiels, le Client s'engage par conséquent à en assurer la sécurité, à en préserver la confidentialité et, en particulier, à ne pas les communiquer à des tiers. Sauf faute de l'Opérateur ou fraude imputable à un tiers prouvée(s) par le Client, ce dernier est seul responsable de l'utilisation qui est faite de ses Identifiants et de sa ou ses ligne(s) téléphonique(s), quel que soit l'utilisateur, et des conséquences qui en résultent. Le Client doit déclarer à l'Opérateur, immédiatement, toute perte, détournement ou utilisation non autorisée de ses Identifiants, l'Opérateur ayant alors la possibilité de bloquer l'accès au Service ou de donner de nouveaux Identifiants. Lors de la déclaration, le Client fournira toutes les informations demandées, étant entendu que l'Opérateur ne saurait être responsable des conséquences de fausses déclarations. Par ailleurs, en cas d'utilisation détournée ou non autorisée des Identifiants du Client, sa responsabilité sera dérogée à l'égard de l'Opérateur à compter de la déclaration susvisée sous réserve de la réception dans les cinq jours

qui suivent par le service d'assistance technique et commerciale d'une lettre recommandée avec avis de réception du Client confirmant le détournement ou l'utilisation non autorisée accompagnée de pièces justificatives. Après réception de la lettre recommandée mentionnée ci-dessus, de nouveaux Identifiants seront adressés au Client.

7. UTILISATION DU SERVICE

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

7.2 L'Opérateur n'exerce pas de contrôle sur les sites Web, courriers électroniques, programmes audiovisuels conversations ou toute donnée accessible au Client, stockés, échangés ou consultés par ce dernier ou transitant par le biais du Service et n'assume aucune responsabilité quant à leur contenu, nature ou caractéristiques, le Client en étant seul responsable.

Il appartient notamment au Client de prendre toutes mesures nécessaires pour veiller personnellement aux précautions à prendre à l'occasion de toute utilisation du Service qui pourrait être faite par un mineur (par exemple en limitant l'accès à certains programmes télévisuels, contenus ou fichiers par l'utilisation d'un mot de passe). Le Client est seul responsable du maintien de la confidentialité du mot de passe).

Il est rappelé au Client que, si ses sites Web permettent la saisie d'informations nominatives, la constitution d'un fichier automatisé contenant de telles données est soumise à une déclaration à la CNIL en application de la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 qu'il lui appartient d'effectuer.

Le Client est informé que tout élément constituant ses sites Web encourt le risque d'être copié par les tiers utilisateurs de l'Internet.

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

- qui contrevienne à l'ordre public et aux bonnes mœurs, notamment par l'inclusion d'éléments tels que, sans que cette liste ne soit exhaustive ou limitative, des éléments à caractère pornographique, de proxénétisme ou de pédophilie, ou encore à caractère violent, le contenu étant susceptible d'être vu par des mineurs ;
- qui revête le caractère d'appel au meurtre, d'incitation à la haine raciale ou de négation des crimes contre l'humanité ;
- qui contrevienne aux intérêts légitimes des tiers ou de l'Opérateur et, notamment, par voie d'insulte ou de diffamation, ou qui porte atteinte à la vie privée d'autrui ou aux droits de la personnalité, ainsi qu'aux droits patrimoniaux ou extrapatrimoniaux de tiers ou de l'Opérateur ;
- qui permette, via la création de liens hypertexte vers des sites ou des pages de tiers, d'enfreindre une disposition ci-dessus ou, plus généralement, les dispositions de la loi française.

Le Client s'engage également à ne pas utiliser le Service à des fins de piratage sous quelque forme que ce soit, intrusion dans des systèmes informatisés ou audiovisuels, « hacking », propagation de virus, cheval de Troie ou autres programmes destinés à nuire ou en vue de la diffusion de courriers électroniques à des fins publicitaires ou promotionnelles ou d'envoi en masse de courriers électroniques non sollicités (par exemple « spamming » et « e bombing »).

Conformément à la loi n°2099-669 du 12 juin 2009, le Client a l'obligation de veiller à ce que le Service ne fasse pas l'objet d'une utilisation à des fins de reproduction, de représentation, de mise à disposition ou de communication au public d'œuvres ou d'objets protégés

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

Par ailleurs, le Client reconnaît que la violation des droits d'auteur ou des droits voisins (telle que par exemple la reproduction, la représentation, la mise à disposition ou la communication au public d'œuvres ou d'objets protégés par un droit d'auteur ou par un droit voisin sans l'autorisation des titulaires des droits) constitue un acte de contrefaçon, passible de sanctions civiles et/ou pénales. Ces dernières peuvent aller jusqu'à 3 ans d'emprisonnement et 300 000 euros d'amende, assorties des cas échéant des peines complémentaires prévues au code pénal (par exemple: suspension de l'accès à Internet). Le Client s'engage à utiliser le Service pour ses seuls besoins propres dans le cadre de son activité professionnelle aux conditions expressées de ne pas commercialiser le Service ou d'en faire un usage abusif ou une utilisation par de multiples utilisateurs autres que les salariés du lieu principal d'exercice de l'activité professionnelle. Il s'engage 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.

7.4 Le Client reconnaît avoir connaissance de la nature du réseau Internet et, en particulier, de ses performances techniques ainsi que de la possibilité d'interruptions, lenteurs et inaccessibilités au réseau Internet.

Le Client reconnaît avoir été averti que les données circulant sur ce réseau ne sont pas protégées contre toute forme d'intrusion, que la confidentialité de quelque information que ce soit transmise sur Internet ne peut être assurée par l'Opérateur et qu'il appartient au Client de mettre en œuvre les modalités nécessaires afin de préserver la confidentialité de ses informations.

Par ailleurs, le Client devra assurer la protection des données et/ou des logiciels stockés sur les équipements reliés au Service contre toute forme de contamination par des virus et/ou de tentative d'intrusion par piratage.

Les transmissions effectuées par le Client sur Internet le sont à ses seuls risques et périls.

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

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

7.7 Dans le cadre du Service de Télévision, le Client reconnaît et accepte expressément qu'il ne lui est pas permis de diffuser ou d'enregistrer les programmes en vue d'une représentation ou reproduction au public, hors du cercle familial.

Il s'engage à ce que lesdits programmes ne soient pas disponibles sur le réseau Internet.

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

7.9 Plus généralement, le Client est seul responsable de l'utilisation du Service et il s'engage à respecter en permanence les dispositions légales, réglementaires ou administratives en vigueur au moment de son utilisation du Service et applicables à cette dernière. Il tiendra l'Opérateur indemne de tout dommage et/ou de toute plainte ou réclamation de tiers liés à son utilisation du Service. Il reconnaît que la transgression de ses obligations peut, notamment, avoir pour effet de l'exclure de l'accès à Internet, ce dont l'Opérateur ne pourra en aucun cas être tenu responsable.

8. SERVICE D'ASSISTANCE TECHNIQUE ET COMMERCIALE

L'Opérateur met à la disposition du Client un service d'assistance technique et commerciale accessible par téléphone ou par courrier postal ou électronique et dont les coordonnées sont les suivantes : au 1023 (temps d'attente gratuit depuis une ligne box Pro de SFR, puis tarif d'un appel local depuis une ligne fixe en France métropolitaine) ou via l'URL suivante : www.sfr.pro/assistance ou via l'adresse postale suivante : Service Client SFR – box Pro et Ligne Fixe Pro – TSA 30144 – 94098 CRETEIL CEDEX. Le service d'assistance technique et commerciale pourra correspondre avec le Client par téléphone ou par courrier postal ou électronique. Le Client devra fournir ses références client lors de toute relation ou correspondance avec ce service.

Le service d'assistance technique et commerciale est composé de deux niveaux de contact :

- Un premier niveau de contact peut être saisi par le Client par téléphone au numéro précisé ci-dessus. 80% des demandes seront traitées en 10 jours ouvrés à compter de la date de l'appel. Dans les autres cas le délai de traitement est de un mois maximum sauf cas exceptionnels. Ce premier niveau de contact peut également être saisi par le Client par courrier postal ou électronique ou par courrier recommandé avec avis de réception à l'adresse figurant ci-dessus. Lorsqu'une réponse pourra être apportée au Client sur le fond, 80% des demandes seront traitées en 15 jours ouvrés à compter de la date de réception du courrier du Client. Si une réponse sur le fond ne peut être apportée dans ce délai, le service d'assistance technique et commerciale accusera réception de la demande du Client soit par SMS, soit par un message vocal sur le répertoire du Client soit par courrier postal ou électronique et indiquera au Client le délai de traitement de la demande. Ce délai de traitement ne pourra être supérieur à un mois sauf cas exceptionnels. Toutefois dans les seuls cas où le Client estime qu'il n'a pas obtenu satisfaction suite à la réponse apportée par le service d'assistance technique et commerciale ou si les délais susvisés n'ont pas été respectés, le Client pourra directement saisir le deuxième niveau de contact.
- Un deuxième niveau de contact qui ne peut être saisi qu'après saisine du premier niveau, sauf en cas de non respect des délais de traitement prévus au premier niveau. Il doit être saisi par courrier postal ou par courrier recommandé avec avis de réception à l'adresse suivante : SFR Service Consommateurs 92915 Paris La Défense Cedex. 80% des demandes seront traitées en un mois maximum à compter de la date de réception du courrier du Client. Toutefois, dans les cas particulièrement complexes, ce délai pourra être dépassé après accord exprès du Client sur le délai maximum prévisible de réponse.

9. CONDITIONS FINANCIERES

9.1 Les prix du Service sont définis dans la Documentation Commerciale (www.sfr.pro) Sauf avec l'Abonnement Téléphonique, les appels téléphoniques émis depuis un poste de téléphone non raccordé au Modem ou signalés par la tonalité habituelle seront facturés au Client par son opérateur, aux tarifs en vigueur de ce dernier. Les appels émis dans le cadre du Service de Téléphonie seront fact-

urés par l'Opérateur au Client aux tarifs en vigueur.

Dans le cadre des options de téléphone illimité, le Client bénéficie depuis son poste téléphonique raccordé au Modem, d'un crédit illimité de communications téléphoniques dont la destination et/ou la plage horaire sont définies dans la Documentation Commerciale. De manière générale sont exclus des options de téléphone illimité, en sus des exclusions spécifiques propres à chaque option de téléphone illimité, les appels vers les numéros courts, vers les numéros spéciaux et vers les numéros Internet. Les lignes RNIS et les lignes groupées ne peuvent pas faire l'objet d'une inscription aux options de téléphone illimité. Le terme illimité ne signifie pas que la communication peut être permanente du fait de raisons tenant au réseau lui-même.

Il est entendu que les prix du Service ne comprennent pas le prix des offres auxquelles le Client pourrait souscrire via le Service. Ils ne comprennent pas non plus les frais dus au titre de l'utilisation ou de l'achat de services ou de produits en ligne fournis au Client par l'Opérateur ou par des tiers avec le consentement exprès du client. Ces frais pourront être facturés par l'Opérateur.

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

- d'avance pour le Service, les options du Service, les services optionnels et les redevances;
- à terme échu pour les appels non compris dans le Service et/ou les options du Service, tels que les appels passés par le Client n'ayant pas souscrit à une option de téléphone illimité ou passés au-delà de la plage horaire et en dehors de la destination de l'option de téléphone illimité;
- à terme échu pour les frais d'échange des Matériels et, pour le Service de Télévision, les chaînes et bouquets optionnels et/ou stations,
- à terme échu pour les frais dus au titre de l'utilisation ou de l'achat de services ou de produits en ligne fournis au Client par l'Opérateur ou par des tiers.

L'Opérateur pourra facturer, sur les factures suivantes, toute consommation qui n'aurait pas été facturée à la date de facturation prévue ci-dessus. La première facture sera adressée au Client au plus tard un mois après la mise en service du Service et inclura notamment selon le Service et/ou les options du Service au prorata entre la date de mise en service du Service et la date de la prochaine facture, les éventuels frais de location ou d'achat des Matériels, les frais éventuellement liés à l'activation du Service, le montant des consommations entre la date d'inscription et la date de facturation et la déduction des sommes éventuellement payées à l'inscription.

Toute période couverte par un Service et/ou les options du Service qui serait entamée est due en totalité. Une facture détaillée, papier ou électronique, portant sur l'ensemble des communications de la période facturée et faisant apparaître les numéros dans leur intégralité (10 chiffres) peut être envoyée au Client s'il en fait la demande écrite.

Un duplicata de facture pourra être délivré au Client sur demande, au tarif indiqué sur la Documentation Commerciale. Les factures sont payables dans un délai de huit jours à compter de la date de facture. Le Client est tenu de prévenir l'Opérateur, immédiatement par tous moyens puis de confirmer par lettre, dans un délai d'une semaine, de tout changement de coordonnées bancaires.

9.3 Le Client est seul responsable du paiement de l'ensemble des sommes facturées.

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

de l'Opérateur ne serait pas honoré, les frais divers liés à l'impayé seraient facturés au Client (frais de rejet de chèque impayé ou de prélèvement automatique...).

9.4 SFR peut demander au Client, lors de la souscription ou en cours d'exécution du Contrat de Service, un dépôt de garantie d'un montant de 750€, dans les cas suivants:

- chèque déclaré irrégulier ou carte bancaire déclarée irrégulière suite au contrôle effectué,
 - incidents de paiement au titre des contrats d'abonnement voix et/ou data que le Client a passés avec SFR,
 - non réception d'un paiement à son échéance,
 - rejet de paiement ou retard de paiement,
 - utilisation du Service à des fins ou de manières frauduleuses ou anormales, telles que visées à l'article 7.3 ci-avant,
- En cas de non règlement du dépôt de garantie, SFR pourra suspendre et/ou résilier le Service dans les conditions telles que visées à l'article 13 ci-dessous.

Le dépôt de garantie n'est pas productif d'intérêts.

Le dépôt de garantie ne peut se compenser avec des sommes dont le Client serait débiteur, sauf à l'expiration du contrat. Dans cette hypothèse, à la demande du Client (effectuée auprès du Service Client par courrier ou par téléphone au moment de l'expiration du contrat ou à réception de la facture de clôture), une compensation pourra en effet être opérée entre d'une part le montant de la facture de clôture et d'autre part le montant du dépôt de garantie. A l'issue de cette compensation, si le Client reste débiteur, il sera tenu de régler le solde à SFR dans les délais prévus.

Si, en revanche, le montant du dépôt de garantie était supérieur au montant de la facture de clôture, SFR procédera alors au remboursement du solde (par chèque ou par virement) dans un délai de 10 jours suivant la date de la facture de clôture.

A l'expiration du Contrat de Service, le dépôt de garantie lui est restitué (par chèque ou par virement) dans un délai maximum de 10 jours à compter du jour où le client a été informé de l'intégralité de sa dette envers SFR.

10. EVOLUTIONS

Le Client reconnaît que des évolutions techniques ou des mises à jour susceptibles d'améliorer la qualité du Service peuvent être nécessaires. L'Opérateur se réserve la possibilité d'effectuer des modifications ou mises à jour automatiques des matériels ou de ses équipements et logiciels. Le Client s'engage à respecter les prescriptions données par l'Opérateur concernant ces évolutions et ces mises à jour. Néanmoins, s'il en résulte une augmentation des prix ou une altération de la qualité ou si les évolutions techniques ou mises à jour concernent une caractéristique notifiée par le Client au moment de son inscription comme subordonnant son engagement, le Client pourra, dans un délai de quinze jours suivant l'information des évolutions ou mises à jour, résilier le Contrat de Service dans les conditions de l'article 12. Les modifications ou mises à jour pourront entraîner une indisponibilité momentanée du Service.

Par ailleurs, l'Opérateur pourra être amené à modifier les conditions contractuelles de fourniture du Service. Il informera le Client par écrit au moins un mois avant l'entrée en vigueur d'une modification entraînant une hausse des prix ou une altération de la qualité du Service. Tant que le Client n'a pas expressément accepté cette modification, il peut dans un délai de quatre mois maximum après l'entrée en vigueur de ladite modification résilier le Contrat de Service sans être redevable des frais de résiliation prévus à l'article 13.3.2 et sans droit à dédommagement.

11. RESPONSABILITE DE L'OPERATEUR

Dans le cadre d'un Contrat de Service conclu avec un Client, la responsabilité de l'Opérateur est limitée à la seule fourniture du Service dans les conditions des présentes Conditions d'Inscription.

Il réparera les dommages causés au Client dans le cadre de l'exécution du Contrat de Service et dont le Client apportera la preuve.

Pour les Clients professionnels, la responsabilité de SFR est limitée aux dommages matériels directs à l'exclusion de tous dommages indirects et/ou immatériels et, en particulier, préjudice lié à l'activité ou à la mission du Client, de toute perte de chiffre d'affaires, de bénéfice, de profit, d'exploitation, de clientèle, préjudice commercial, économique et autre perte de revenus, action d'un tiers, trouble commercial quelconque, atteinte à la réputation, la renommée ou l'image de marque, subis par le Client. Nonobstant toute autre stipulation du Contrat de Service, la responsabilité totale cumulée de l'Opérateur, au titre du Contrat de Service, ne pourra pas excéder, par Contrat de Service, le montant des trois (3) derniers mois facturés et encaissés, dans la limite de 1 000 euros HT.

- La responsabilité de l'Opérateur ne saurait ainsi être engagée, notamment, dans les cas suivants :
- interruption du Service dans les conditions de l'article 5.2, 6 et 7.4
- force majeure, notamment interruption du Service résultant d'un fait imprévisible imputable à un tiers à l'Opérateur.

12. DUREE

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

Avant de résilier son contrat ou pour toute information relative à la résiliation, le Client pourra contacter le service d'assistance technique et commerciale visé à l'article 8 au 1023 (temps d'attente gratuit depuis une ligne box Pro de SFR, puis tarif d'un appel local depuis une ligne fixe en France métropolitaine).

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

- par l'Opérateur : moyennant un préavis de dix (10) jours à compter du lendemain de la date de réception par le Client de la Lettre de résiliation
- par le Client : moyennant un préavis de dix (10) jours à compter du lendemain de la date de réception par l'Opérateur de la Lettre de résiliation adressée à : Service Client SFR – box Pro et Ligne Fixe Pro – Résiliation – TSA 30144, 94098 CRETEIL CEDEX. Toutefois, le Client pourra demander à ce que ce préavis soit d'une durée supérieure à dix jours dans la limite maximum de six (6) mois à compter de la date de la demande.

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

13. SUSPENSION – RESILIATION

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

13.1 RÉSILIATION OU SUSPENSION PAR L'OPÉRATEUR

L'Opérateur pourra restreindre ou suspendre le Service en cas d'absence de régularisation d'un dossier incomplet ou d'incident ou retard de paiement non régularisé par le Client cinq (5) jours après l'envoi d'une mise en demeure à cet effet.

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

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

13.2 RÉSILIATION PAR LE CLIENT

Avant de résilier son contrat ou pour toute information relative à la résiliation, le Client pourra contacter le service d'assistance technique et commerciale visé à l'article 8 au 1023 (temps d'attente gratuit depuis une ligne box Pro de SFR, puis tarif d'un appel local depuis une ligne fixe en France métropolitaine).

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

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

- lorsque l'indisponibilité de l'une ou de l'ensemble des caractéristiques essentielles du Service intervient lors de la mise en service ou de son initialisation ;
- lorsque l'indisponibilité intervient à la suite de la souscription à un nouveau service de l'Opérateur ou à une option complémentaire au Service déjà souscrit et que, malgré l'annulation de celui-ci, le rétablissement du Service tel que souscrit initialement est impossible ;
- en cas de survenance d'un événement imprévisible l'empêchant de poursuivre l'exécution du Contrat de Service. Peuvent notamment être considérés comme tels les motifs légitimes suivants, sous réserve de pouvoir en justifier :
 - chômage (suite à la rupture d'un contrat à durée indéterminée), faillite personnelle, redressement judiciaire ou liquidation judiciaire du Client,
 - difficultés financières du Client ayant donné suite à notification de recevabilité en Commission de Surendettement des Particuliers,
 - décès du Client,
 - hospitalisation et/ou arrêt maladie de plus de 3 (trois) mois affectant le Client,
 - incarcération du Client,
 - déménagement du Client hors du territoire français métropolitain ou dans une zone où le Service est totalement inaccessible,
 - cas de force majeure au sens de la jurisprudence de la Cour de Cassation, affectant le Client.

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

- vérification préalable de l'éligibilité théorique de la ligne du Client en fonction de l'usage souhaité (notamment sur le plan des débits pour les souscriptions au Service Internet) vérification préalable de la compatibilité des équipements du Client avec les prescriptions décrites par l'Opérateur ;
- connexion effective de la ligne du Client au réseau ;
- mise à disposition du Client, le cas échéant, d'un matériel approprié à la réception du Service et en bon état de marche dans les conditions prévues au Contrat de Service.

Si l'une des opérations décrites ci-dessus n'est pas réalisée le Client pourra résilier le Contrat de Service selon les modalités décrites ci-dessous. Le Client demeure néanmoins libre d'accepter un délai supplémentaire sans que cette acceptation ne le prive ultérieurement de sa faculté de résilier, dans l'hypothèse où ce nouveau délai ne serait pas respecté.

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

En cas d'échec de l'initialisation ou en cas d'indisponibilité survenant dans la semaine qui suit la première initialisation, le Client doit en informer le service d'assistance technique et commerciale visé à l'article 8 selon les modalités prévues au Contrat de Service.

À compter de la date où l'Opérateur a connaissance de l'échec de l'initialisation ou de l'indisponibilité survenue dans la semaine qui suit l'initialisation, et à condition que le Client ait rempli les conditions décrites ci-dessus, court un délai maximum de quatre semaines pendant lequel chacune des deux parties s'efforce de contribuer à l'identification des causes de cet échec et de faciliter l'initialisation du Service.

À l'issue des différents échanges entre les parties, dès lors que les moyens proposés par l'une d'elles entraînent une facturation supplémentaire, l'autre partie dispose de la faculté de les accepter ou de les refuser. Dans ce cas, le refus du Client ne le prive pas de son droit à résiliation sans frais de fermeture d'accès prévus à l'article 13.3.2. À l'issue de ce délai, si l'initialisation ou les tentatives d'initialisation ne permettent toujours pas d'utiliser de manière effective le Service, le Client peut demander la résiliation du Contrat de Service, sans frais, selon les modalités définies ci-après.

La demande de résiliation sera formulée par le Client par lettre recommandée avec avis de réception ou, à sa convenance, par tout autre moyen défini au Contrat de Service.

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

13.3 CONSÉQUENCES DU TERME D'UN CONTRAT DE SERVICE

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

13.3.1 En cas de résiliation du Contrat de Service pour quelle que raison que ce soit, à l'expiration du délai de préavis de dix (10) jours prévu à l'article 12 §2 et 13.2.1 des présentes, le cas échéant et si les Matériels ont été fournis par l'Opérateur au Client, le Client devra retourner les Matériels complets (accessoires inclus) en bon état et dans un emballage adapté dans un délai maximum de vingt (20) jours à compter de la demande de résiliation.

Le cas échéant, à défaut de retour des Matériels ou en cas de retour incomplet, dans ce délai de vingt (20) jours, ou dans les cas prévus à l'article 5.4.3 et à l'article 5.5, l'Opérateur pourra facturer au Client les pénalités suivantes :

- 50,17 euros HT pour le Modem ;
- 125,42 euros HT pour un Décodeur ;
- 17,56 euros HT par accessoire manquant ;

• 49 euros TTC pour une clé de prêt.

13.3.2 L'Opérateur se réserve le droit de facturer au Client les frais techniques liés à la fermeture de l'accès d'un montant de 37,63€ HT, en cas d'interruption du Contrat de Service pour toute raison autre qu'une faute de l'Opérateur ou un motif légitime et hors cas prévus à l'article 4.4 et à l'article 13.2.2.

La résiliation du service Internet entraîne la résiliation de la totalité du Service.

La résiliation d'une option du Service n'entraîne pas la résiliation du Service, sauf notification contraire écrite du Client.

13.3.3 Le terme d'un Contrat de Service entraîne l'exigibilité immédiate de toutes les sommes dues par le Client.

Conformément à l'article L. 121-84-1 §1, le remboursement des sommes versées d'avance par le Client au sens des articles 9.2, 9.4 pourra intervenir au plus tard dans un délai de dix (10) jours à compter du paiement par le Client de la totalité des sommes portées sur la dernière facture, et ce le cas échéant déduction faite par voie de compensation conformément aux dispositions des articles 1289 et suivants du Code civil, des sommes dues à l'Opérateur et non contestées par le Client. La dernière facture sera adressée au Client après la réception des Matériels conformément à l'article 13.3.1.

14. QUALITE DE SERVICE

L'Opérateur s'engage, sous réserve du respect par le Client du Contrat de Service, sur les niveaux de qualité définis ci-dessous.

Le Client pourra bénéficier des compensations correspondantes en adressant un courrier postal au service d'assistance technique et commerciale incluant un justificatif à sa demande de compensation.

14.1 DÉLAI DE MISE EN SERVICE

L'Opérateur s'engage, sous réserve du respect par le Client du Contrat de Service, sur les niveaux de qualité définis ci-dessous.

Le Client pourra bénéficier des compensations correspondantes en adressant un courrier postal au service d'assistance technique et commerciale incluant un justificatif à sa demande de compensation.

14.1 Délaï de mise en service

Le délai de mise en service du Service Internet par l'Opérateur visé à l'article 13.2.2 a) est compris entre 1 et 3 semaines à compter de la date de réception des éléments nécessaires à l'inscription du Client, selon les modalités définies à l'article 5.

En cas de dépassement de ces délais et sur demande du Client, un avoir sera émis d'un montant correspondant au tarif mensuel de l'offre d'abonnement du Client à valoir sur sa prochaine facture. Aucune compensation ne sera due au Client lorsque le non respect du délai de mise en service résultera :

- d'un cas de force majeure tel que mentionné à l'article 11,
- de la construction de la ligne téléphonique du Client par l'opérateur historique
- de la commande d'une installation du Service Internet par un technicien sur le Site du Client,
- du fait du Client et, en particulier, du non respect des pré-requis définis dans la Documentation Commerciale ou de la non réception des Matériels ou de l'installation non conforme du ou des Matériels et des équipements visée à l'article 6.
- d'une interruption prévue à l'article 6§2.

14.2 Le débit de synchronisation ADSL

Le débit descendant de synchronisation ADSL garanti par l'Opérateur est compris entre 640 Kbps ATM (soit 512Kbps IP) et 25Mbps ATM (soit 20,8Mbps IP) en zone dégroupée ou 8Mbps ATM (soit 6,6Mbps IP) en zone non dégroupée en fonction notamment des caractéristiques et de la qualité de la ligne téléphonique et de la distance de l'installation avec le central téléphonique. Le débit descendant de synchronisation ADSL est le débit de réception par le Modem des informations en provenance du réseau de l'Opérateur.

Ce débit peut être vérifié par le Client sur l'interface utilisateur du Modem.

En cas de débit inférieur à 640 kbps ATM (soit 512 K IP), le Client

pourra résilier son contrat sans frais dans les conditions de l'article 13.2.2 c), sauf en cas de force majeure et d'interruption prévus aux articles 11 et 6 et/ou de faute du Client.

Si le modem utilisé par le Client n'est pas fourni par l'Opérateur, ce dernier ne peut garantir le débit de synchronisation.

14.3. Délai de rétablissement du Service Internet

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

A défaut, l'Opérateur remboursera, sur demande du client, la somme correspondant au prix du Service Internet au prorata temporis de sa période d'interruption totale, sous forme d'avoir sur sa prochaine facture. Aucune compensation ne sera due au Client lorsque le non respect du délai de rétablissement résultera :

- d'un cas de force majeure tel que mentionné à l'article 11,
- de la commande d'une intervention d'un technicien sur le Site du Client,
- du fait du Client et, en particulier, du fait de l'installation non conforme du ou des Matériels et des équipements du Client visée à l'article 6,
- d'une interruption prévue à l'article 6§3,
- d'un remplacement du Modem ou du Décodeur ou du Boîtier de terminaison
- d'un raccordement de la ligne téléphonique du Client sur le réseau d'un opérateur tiers sans autorisation du Client.

15. DONNEES PERSONNELLES

15.1 Traitement des données personnelles

Le Client est informé que l'Opérateur, en tant que responsable du traitement, utilise les données personnelles le concernant afin de lui fournir le Service, le facturer, améliorer et optimiser la qualité du Service, par exemple au moyen de sondage, ainsi que pour lui faire part d'informations relatives au Service et, sous réserve que le Client ait préalablement donné son consentement exprès, lui faire part d'offres commerciales susceptibles de l'intéresser.

Pour ces finalités, le Client accepte que les données personnelles le concernant soient stockées, traitées et transférées par l'Opérateur à sa maison mère et à ses filiales ainsi qu'à ses partenaires commerciaux et ses sous-traitants, notamment hors de l'Union Européenne, qui ne pourront accéder à ses données personnelles que pour s'acquitter de certaines fonctions indispensables à la fourniture du Service, dans le strict respect des droits du Client en matière de protection des données personnelles. L'Opérateur précise en outre que, pour chaque appel du Client au Service d'assistance technique et commerciale visé à l'article 8, le Client sera identifié par le Service d'assistance technique et commerciale et les informations fournies par le Client à cette occasion pourront être stockées et traitées par l'Opérateur aux seules fins visées ci avant. Il se réserve par ailleurs le droit, sauf avis contraire du Client, de communiquer lesdites informations à l'organisme en charge de la gestion de l'annuaire universel.

Par l'inscription au Service, le Client autorise expressément l'Opérateur à utiliser les informations relatives au Client et, en particulier, les informations issues de sa facturation, à des fins de prospection commerciale, notamment par automate d'appels, télécopieur ou courrier électronique, dans les conditions posées par l'article L.34-5 du Code des postes et des communications électroniques. Le Client peut s'y opposer sans frais hormis ceux liés à la transmission du refus, lui en adressant un courrier à l'adresse visée ci-après ou par téléphone lors de la réception de messages par automate d'appels.

Conformément à la loi « informatique et libertés » n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, le Client dispose d'un droit individuel d'accès, de rectification et de suppression des données personnelles le concernant auprès de l'Opérateur à l'adresse suivante : Service Client SFR – box Pro et Ligne Fixe Pro – Données personnelles – TSA 30144

– 94098 CRETEIL CEDEX.

15.2 Annuaire et renseignements téléphoniques

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

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

- ne pas être mentionné sur la Liste d'abonnés ou d'utilisateurs publiés ou susceptibles d'être consultés par les services de renseignements ;
- s'opposer à ce que la Liste comporte l'adresse complète de son Site ;
- s'opposer à ce que la Liste fasse référence à son sexe, sous réserve d'absence d'homonymie sur la même Liste ;
- s'opposer à ce que les données à caractère personnel le concernant issue de la Liste ne soient pas utilisées dans des opérations de prospection directe soit par voie postale, soit par voie de communications électroniques, à l'exception des opérations concernant la fourniture du service téléphonique au public et relevant de la relation contractuelle entre l'Opérateur et le Client.
- que ces données ne soient pas mentionnées sur des listes d'abonnés ou d'utilisateurs permettant la recherche inversée de l'identité de l'abonné et de l'utilisateur à partir de son numéro de téléphone.

Le Client est informé qu'il peut, dans les conditions prévues aux articles 35 et 36 de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978, rectifier, compléter, clarifier, mettre à jour ou effacer les données de la Liste le concernant.

Le Client est informé que le délai de parution des informations le concernant dans les annuaires des différents Editeurs dépend des conditions et fréquences de parution propres aux Editeurs. En conséquence, l'Opérateur ne s'engage sur aucun délai de parution des données du Client.

Le Client est informé que les Editeurs peuvent mettre en place, sous leur entière responsabilité, des règles éditoriales contraignantes et procéder à des traitements sur certaines des données transmises.

16 - CESSIION

Le Service est souscrit par le Client à titre strictement personnel ou professionnel le cas échéant et le Contrat de Service ne pourra en aucun cas être cédé, sauf accord de SFR, totalement ou partiellement, par le Client. De même, le Client s'interdit la revente ou la commercialisation du Service.

Le Contrat de Service et toutes ses stipulations lieront les parties aux présentes, leurs successeurs en droit et cessionnaires autorisés. L'Opérateur pourra librement céder, transférer, déléguer, sous-traiter ou encore aliéner tout ou partie de ses obligations, droits, titres ou intérêts en vertu du Contrat de Service.

17. COOPERATION AVEC LES AUTORITES PUBLIQUES

L'Opérateur coopérera, conformément à la loi, avec les autorités qui effectueraient des vérifications en relation avec des contenus et/ou services accessibles via le réseau Internet ou téléphonique ou avec des activités illégales exercées par un quelconque utilisateur d'Internet ou de téléphone.

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

18. LOI APPLICABLE – ATTRIBUTION DE JURIDICTION

Le Contrat de Service est régi par la loi française. Pour les Clients professionnels, tout différend né à l'occasion de l'interprétation, la conclusion, l'exécution du Contrat de Service est soumis au Tribunal de Commerce de Paris.

FICHE D'INFORMATION SUR LE CONTRAT LIGNE FIXE PRO OFFRES DE TELEPHONIE FIXE SFR

Du 19/03/2013 au 22/04//2013

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

EN QUOI CONSISTE LE SERVICE LIGNE FIXE PRO ?

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

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

QUELLES SONT LES CONDITIONS D'INSCRIPTION ?

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

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

QUELLE EST LA DURÉE DE VOTRE ENGAGEMENT ?

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

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

OÙ TROUVER DES INFORMATIONS SUR LES TARIFS DES SERVICES ?

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

COMMENT RÉGLER VOTRE FACTURE ?

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

Les factures sont payables d'avance pour l'abonnement télépho-

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

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

COMMENT CONTACTER LE SERVICE CLIENTÈLE?

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

Service Client SFR – box Pro et Ligne Fixe Pro
TSA 30144

94098 CRETEIL CEDEX.

CONDITIONS GÉNÉRALES D'INSCRIPTION AU SERVICE LIGNE FIXE PRO OFFRES DE TELEPHONIE FIXE SFR

1. DEFINITIONS

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

2. OBJET

Les présentes Conditions d'Inscription ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles l'Opérateur fournira au Client, qui l'accepte, le Service. Toute utilisation du Service est subordonnée au respect du Contrat de Service dont il reconnaît expressément avoir eu connaissance lors de son inscription et accepter les termes.

3. DESCRIPTION DU SERVICE

Le Service permet l'émission par le Client d'appels locaux, nationaux et internationaux à partir d'une Ligne vers un autre téléphone fixe, ainsi que l'émission d'appels d'une Ligne vers les mobiles. Avec SFR Fixe, les communications (sauf numéros courts et spéciaux) émises depuis la ligne téléphonique du Client sont facturées automatiquement par l'Opérateur, sans que le Client n'ait à composer de préfixe (il conserve, cependant, la possibilité de choisir un autre opérateur en composant un préfixe, appel par appel). En revanche, l'abonnement téléphonique et les appels vers les numéros courts, spéciaux ou d'urgence restent facturés par l'OBL aux tarifs en vigueur à la date de l'émission desdits appels.

L'abonnement téléphonique de l'OBL et tous les appels émis depuis la ligne téléphonique du Client sont facturés par l'Opérateur (sachant que les numéros courts et spéciaux seront facturés par l'Opérateur aux tarifs de l'OBL en vigueur à la date de l'émission des appels).

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

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

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

3.3 En cas de cumul d'un forfait et d'une option tarifaire, l'option tarifaire souscrite s'applique aux communications passées au-delà du forfait choisi. Pour bénéficier des forfaits ou des options tarifaires, le Client doit souscrire à Ligne Fixe Pro. Les forfaits ou les options tarifaires sont résiliés à tout moment sur simple appel au service d'assistance technique et commerciale de l'Opérateur dans les conditions de l'article 12.2, le Client bénéficiant par la suite des tarifs du Service en vigueur.

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

3.4 En souscrivant à Ligne Fixe Pro sur une ligne téléphonique déjà existante, le Client conservera son numéro de téléphone attribué par l'OBL.

Le Client est informé que ce numéro est inaccessible et ne peut être

considéré comme attribué de manière définitive, l'Opérateur pouvant être contraint de modifier le numéro attribué au Client pour des raisons techniques.

Les services associés à Ligne Fixe Pro sont décrits dans la Documentation Commerciale. Sous réserve de possibilité technique, le numéro de téléphone du Client est affiché sur l'équipement terminal de ses correspondants qui ont souscrit, auprès de leur opérateur, au service correspondant. Le Client a la possibilité de s'opposer à ce que son numéro s'affiche sur l'équipement terminal de ses correspondants appel par appel.

4. MODALITES D'INSCRIPTION AU SERVICE

4.1 Le Service peut être souscrit dans certains points de vente de l'Opérateur, par téléphone ou par Internet. Le Client renseigne, signe et envoie au service d'assistance technique et commerciale de l'Opérateur les documents d'inscription nécessaires tels qu'indiqués lors de l'inscription.

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

4.2 En souscrivant à Ligne Fixe Pro, le Client donne mandat à l'Opérateur afin d'effectuer, en son nom et pour son compte, auprès de l'OBL, l'ensemble des démarches nécessaires à la mise en œuvre de la présélection pour ses Lignes.

Avec Ligne Fixe Pro, l'Opérateur devient l'interlocuteur unique du Client et lui facture l'abonnement à Ligne Fixe Pro ainsi que les appels mentionnés à l'article 3 ci-dessus à partir de la Ligne.

Dans le cas où le Client s'inscrit à Ligne Fixe Pro sur une ligne titulaire d'un abonnement téléphonique auprès de l'OBL, cette inscription implique la résiliation automatique de l'abonnement téléphonique et de l'ensemble des offres et services souscrits uniquement auprès de l'OBL ainsi que toute présélection existante. Néanmoins, la location de matériel (terminal, télécopieur notamment) restera facturée par l'OBL. La mise en place de Ligne Fixe Pro ne permet pas au Client de sélectionner appel par appel un autre opérateur pour acheminer ses communications téléphoniques ou de souscrire à la présélection auprès d'autres opérateurs téléphoniques.

La mise en œuvre de Ligne Fixe Pro peut entraîner l'interruption technique des services téléphoniques et d'internet bas débit préexistants supportés par la ligne du Client. Il appartient au Client de résilier ces services directement auprès des opérateurs ou prestataires concernés dans les conditions contractuelles souscrites.

Le Client pourra souscrire dans la limite d'une Ligne par souscription. Il appartient au Client de veiller à la conservation en bon état des canalisations, gaines et passages des câbles suivis à l'intérieur de la propriété desservie et mis à la disposition de l'OBL ou de l'Opérateur pour la fourniture du Service. Le Client doit veiller également, à la conservation en bon état du ou des câble(s) de raccordement à l'intérieur de la propriété desservie.

Le Client doit ainsi prendre en charge les frais d'entretien et de réparation des installations précitées ainsi que ceux de tous câble(s) de raccordement en cas de détérioration de ceux-ci. Toute dépose ou modification du ou des câbles de raccordement dans la propriété desservie jusqu'au point de terminaison doit être faite avec l'assistance de l'OBL ou de l'Opérateur.

Si le Client ne possède pas déjà de ligne titulaire d'un abonnement téléphonique auprès de l'OBL, SFR prend en charge directement toutes les démarches auprès de l'OBL pour ouvrir la Ligne. Dans ce cas, des frais d'ouverture seront facturés au Client par l'Opérateur, dont le montant est disponible dans la Documentation Commerciale.

4.3 En cas de vente à distance, le Client dispose, conformément aux dispositions de l'article L. 121-20 du Code de la Consommation, d'un délai de sept jours francs à compter de l'acceptation de l'offre pour exercer son droit de rétractation en adressant au service d'assistance technique et commerciale visé à l'article 7 un courrier recommandé avec avis de réception faisant état de l'exercice par le Client

de son droit de rétractation.

Cependant, dans l'hypothèse où le Client utiliserait le Service dès avant l'expiration du délai précité, il ne pourrait plus exercer le droit de rétractation dont il bénéficierait et ce, conformément aux dispositions prévues par l'article L. 121-20-2 du Code de la consommation. Le Client obtiendra le remboursement des redevances mensuelles déjà payées au plus tard dans les trente (30) jours suivant la date de réception par l'Opérateur du courrier de rétractation conformément à l'article L. 121-20-1 du Code de la consommation.

5. ACCES AU SERVICE

L'Opérateur se réserve le droit d'interrompre de façon exceptionnelle le Service pour effectuer des travaux de maintenance, d'amélioration, d'entretien, de renforcement, de réaménagement ou d'extension des installations de son réseau. Ces interruptions seront notifiées par tout moyen au minimum 24 heures avant qu'elles n'interviennent sauf lorsqu'elles auront un caractère d'urgence.

L'Opérateur se réserve la possibilité de restreindre l'accès au Service notamment vers des satellites, des serveurs vocaux de type audiotel avec un numéro d'accès géographique ou mobile et vers des serveurs Internet avec un numéro d'accès géographique.

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

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

6. UTILISATION DU SERVICE

6.1 Le Client est tenu de prévenir l'Opérateur, immédiatement par tous moyens, puis de confirmer par lettre, dans un délai d'une semaine, de tout changement de Site ou d'opérateur. Au cas où ces modifications rendraient la fourniture du Service impossible, l'Opérateur en informera le Client et le Contrat de Service sera résilié dans les conditions de l'article 11 ci-après. L'Opérateur ne pourra en aucun cas être tenu responsable des conséquences d'une modification d'un élément ci-dessus.

6.2 Le Client s'engage expressément à ne pas utiliser le Service à des fins ou de manière anormale, inappropriée, frauduleuse, illégale et, en générale contraire à une disposition du Contrat de Service.

Le Client s'engage expressément à ne pas utiliser le forfait illimité de manière inappropriée telle que utilisation simultanée du forfait sur une même Ligne, utilisation du forfait sur une ligne groupée ou une ligne RNIS, utilisation ininterrompue du forfait par le biais notamment d'une composition automatique et en continu de numéros sur la Ligne, utilisation du forfait vers toute plate-forme de services se rémunérant directement ou indirectement par la durée des appels passés par le Client, programmation d'un télécopieur en vue de la diffusion de télécopies à des fins publicitaires ou promotionnelles ou d'envoi en masse de télécopies (« fax mailing »), détournement du forfait, en particulier à des fins commerciales, revente du forfait. Par ailleurs, si le Client est une personne physique agissant à titre professionnel qui souscrit pour les besoins de son activité, le Service pourra être utilisé dans le cadre de son activité professionnelle aux conditions expresses de ne pas commercialiser le Service, ou d'en faire un usage abusif ou une utilisation par de multiples utilisateurs autres que les salariés du lieu principal de l'activité professionnelle.

6.3 L'Opérateur rappelle qu'il demeure étranger et ne peut assumer une quelconque responsabilité du fait des relations que le Client pourra nouer, au travers de l'utilisation du Service, avec tout tiers dans le cadre d'opérations de toute nature et notamment commerciales, ces dernières ne concernant exclusivement que le Client et le tiers concerné. De même, l'Opérateur ne pourra en aucun cas être tenu responsable en cas de poursuites judiciaires à l'encontre du Client du fait de l'usage du Service ou de tout autre service acces-

sible via le réseau Internet, sauf en cas de faute de l'Opérateur dans l'exécution du Contrat de Service.

6.4 Avec Ligne Fixe Pro, si le Client souhaite (i) ne pas être mentionné sur les listes d'abonnés ou d'utilisateurs publiées et/ou accessibles par un service de renseignements téléphoniques, (ii) s'opposer à la publication et à la communication de l'adresse complète de son Site, dans la mesure où les données publiées ou communicables permettent de le distinguer de ses homologues, (iii) s'opposer, s'il y a lieu, à l'indication du sexe ou (iv) s'opposer appel par appel ou de façon permanente (secret permanent), à l'identification de sa ligne par les postes appelés, il devra en faire la demande à l'Opérateur.

7. SERVICE D'ASSISTANCE TECHNIQUE ET COMMERCIALE

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

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

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

Toute réclamation écrite relative au Service doit être adressée au service d'assistance technique et commerciale de l'Opérateur à l'adresse postale indiquée ci-dessus. Le Client devra fournir ses références client lors de toute relation ou correspondance avec ce service.

Le service d'assistance technique et commerciale est composé de trois niveaux de contact.

- Un premier niveau de contact peut être saisi par le Client par téléphone. 80% des demandes seront traitées en 10 jours ouvrés à compter de la date de l'appel. Dans les autres cas le délai de traitement est de un mois maximum sauf cas exceptionnels.

Ce premier niveau de contact peut également être saisi par le Client par courrier postal ou électronique ou par courrier recommandé avec avis de réception. Lorsqu'une réponse pourra être apportée au Client sur le fond, 80% des demandes seront traitées en 15 jours ouvrés à compter de la date de réception du courrier du Client. Si une réponse sur le fond ne peut être apportée dans ce délai, le service d'assistance technique et commerciale accusera réception de la demande du Client soit par SMS, soit par un message vocal sur le répondeur du Client, soit par courrier postal ou électronique et indiquera au Client le délai de traitement de sa demande. Ce délai de traitement ne pourra être supérieur à un mois sauf cas exceptionnels.

Toutefois dans les seuls cas où le Client estime qu'il n'a pas obtenu satisfaction suite à la réponse apportée par le service d'assistance technique et commerciale, ou si les délais susvisés n'ont pas été respectés, le Client pourra directement saisir le deuxième niveau de contact.

- Un deuxième niveau de contact qui ne peut être saisi qu'après saisine du premier niveau, sauf en cas de non respect par des délais de traitement prévus au premier niveau. Il doit être saisi par courrier postal ou par courrier recommandé avec avis de réception à l'adresse suivante : Service Client SFR – box Pro et Ligne Fixe Pro – Service Consommateur – TSA 30144 – 94098 CRETEIL CEDEX. 80% des demandes seront traitées en un mois maximum à compter de la date de réception du courrier du Client. Toutefois, dans les cas particulièrement complexes, ce délai pourra être dépassé après accord exprès du Client sur le délai maximum prévisible de réponse.

8. CONDITIONS FINANCIERES

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

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

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

- d'avance pour le Service, les options du Service, les services optionnels et les redevances;
- à terme échu pour les appels non compris dans le Service et/ou les options du Service, tels que les appels passés par le Client n'ayant pas souscrit à une option de téléphone illimité ou passés au-delà de la plage horaire et en dehors de la destination de l'option de téléphone illimité;
- à terme échu pour les frais d'échange des Matériels et, pour le Service de Télévision, les chaînes et bouquets optionnels et/ou stations,
- à terme échu pour les frais dus au titre de l'utilisation ou de l'achat de services ou de produits en ligne fournis au Client par l'Opérateur ou par des tiers.

L'Opérateur pourra facturer, sur les factures suivantes, toute consommation qui n'aurait pas été facturée à la date de facturation prévue ci-dessus. La première facture sera adressée au Client au plus tard un mois après la mise en service du Service et inclura notamment selon le Service et/ou les options du Service au prorata entre la date de mise en service du Service et la date de la prochaine facture, les éventuels frais de location ou d'achat des Matériels, les frais éventuellement liés à l'activation du Service, le montant des consommations entre la date d'inscription et la date de facturation et la déduction des sommes éventuellement payées à l'inscription. Toute période couverte par un Service et/ou les options du Service qui serait entamée est due en totalité. Une facture détaillée, papier ou électronique, portant sur l'ensemble des communications de la période facturée et faisant apparaître les numéros dans leur intégralité (10 chiffres) peut être envoyée au Client s'il en fait la demande écrite.

Un duplicata de facture pourra être délivré au Client sur demande, au tarif indiqué sur la Documentation Commerciale. Les factures sont payables dans un délai de huit jours à compter de la date de facture. Le Client est tenu de prévenir l'Opérateur, immédiatement par tous moyens puis de confirmer par lettre, dans un délai d'une semaine, de tout changement de coordonnées bancaires.

8.3 Le Client est seul responsable du paiement de l'ensemble des sommes facturées.

Les factures émises en vertu du Contrat de Service, si elles ne sont pas réglées, totalement ou partiellement, à leur échéance, portent intérêt, après mise en demeure restée sans effet pendant quinze jours à compter de son envoi, au-delà d'intérêt légal en vigueur à la date d'émission de la facture concernée.

Ces intérêts sont calculés à compter du jour suivant la date d'échéance du montant non réglé jusqu'à son paiement intégral, ceci sans préjudice des dommages intérêts que pourra réclamer l'Opérateur du fait du retard de paiement.

Les frais de recouvrement restent à la charge du Client en cas d'obtention par l'Opérateur d'un titre exécutoire ou d'exécution forcée contre lui. Dans le cas où un titre de paiement émis au profit

de l'Opérateur ne serait pas honoré, les frais divers liés à l'impayé seraient facturés au Client (frais de rejet de chèque impayé ou de prélèvement automatique...).

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

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

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

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

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

9. EVOLUTIONS

Le Client reconnaît que des évolutions techniques ou des mises à jour susceptibles d'améliorer la qualité du Service peuvent être nécessaires. Le Client s'engage à respecter les prescriptions données par l'Opérateur concernant ces évolutions et ces mises à jour. Néanmoins, s'il en résulte une augmentation des tarifs ou une altération de la qualité ou si les évolutions techniques ou mises à jour concernent une caractéristique notifiée par le Client au moment de son inscription comme subordonnant son engagement, le Client pourra, dans un délai de quinze jours suivant l'information des évolutions ou mises à jour, résilier le Contrat de Service dans les conditions de l'article 11. L'Opérateur se réserve la possibilité d'effectuer des modifications ou mises à jour automatiques de ses équipements et logiciels. Les modifications ou mises à jours pourront entraîner une indisponibilité momentanée du Service.

Par ailleurs, l'Opérateur pourra être amené à modifier les conditions contractuelles de fourniture du Service. Elle informera le Client par écrit au moins un mois avant l'entrée en vigueur d'une modification entraînant une hausse des tarifs ou une altération de la qualité du Service. Tant que le Client n'a pas expressément accepté cette modification, il peut dans un délai de quatre mois maximum après l'entrée en vigueur de ladite modification résilier le Contrat de Service sans droit à dédommagement.

10. RESPONSABILITE DE L'OPÉRATEUR

La responsabilité de l'Opérateur est limitée à la seule fourniture du Service dans les conditions des présentes Conditions d'Inscription. L'Opérateur réparera les dommages causés au Client dans le cadre de l'exécution du Contrat de Service et dont le Client apportera la preuve.

La responsabilité de l'Opérateur ne saurait ainsi être engagée, notamment, dans les cas suivants :

- interruption du Service dans les conditions de l'article 5 ;
 - force majeure, notamment faits indépendants de sa volonté, interruption du Service résultant de la défaillance du réseau de l'OBL.
- Pour les Clients professionnels, la responsabilité de l'Opérateur est limitée aux dommages matériels directs à l'exclusion de tous dommages indirects et/ou immatériels et, en particulier, préjudice lié à l'activité ou à la mission du Client, de toute perte de chiffre d'affaires, de bénéfice, de profit, d'exploitation, de clientèle, préjudice commercial, économique et autre perte de revenus, action d'un tiers, trouble commercial quelconque, atteinte à la réputation, la renommée ou l'image de marque, subis par le Client. Nonobstant toute autre stipulation du Contrat de Service, la responsabilité totale cumulée de l'Opérateur, au titre du Contrat de Service, ne pourra pas excéder, par Contrat de Service, le montant des trois (3) derniers mois facturés et encaissés, dans la limite de 1000 euros.

11. ENTREE EN VIGUEUR – DUREE

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

Avant de résilier son contrat ou pour toute information relative à la résiliation, le Client pourra contacter le service d'assistance technique et commerciale visé à l'article 7 au 1023 (tarif d'un appel local depuis une ligne fixe en France métropolitaine).

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

- Par l'Opérateur : moyennant un préavis de dix (10) jours à compter du lendemain de la date de réception par le Client de la Lettre de résiliation.
- Par le Client : conformément à l'article L. 121-84-2 du code de la consommation moyennant un préavis de dix (10) jours à compter du lendemain de la date de réception par l'Opérateur de la Lettre de résiliation adressée à l'adresse suivante : Service Client SFR – box Pro et Ligne Fixe Pro – Résiliation - TSA 30144 - 94098 CRETEIL CEDEX. Toutefois conformément à l'article L.121-84-2 du Code de la consommation, le Client pourra demander à ce que ce préavis soit d'une durée supérieure à dix jours dans la limite maximum de six (6) mois à compter de la date de la demande.

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

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

12. SUSPENSION – RESILIATION

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

12.1 Résiliation ou suspension par l'Opérateur

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

L'Opérateur pourra avec un préavis de dix (10) jours suspendre par lettre simple ou résilier le Service par lettre recommandée avec

avis de réception en cas de fausse déclaration du Client, de retrait ou suspension de l'autorisation accordée par le ministre chargé des télécommunications à l'Opérateur, de perturbation du réseau de l'Opérateur par un équipement ou logiciel du Client ou en cas d'utilisation du Service en violation d'une des clauses du Contrat de Service et, en particulier, d'une disposition de l'article 6, une telle violation pouvant être constatée par l'Opérateur ou être portée à sa connaissance par un tiers.

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

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

12.2 Résiliation par le Client

Avant de résilier son contrat ou pour toute information relative à la résiliation, le Client pourra contacter le service d'assistance technique et commerciale visé à l'article 7 au 1023 (tarif d'un appel local depuis une ligne fixe en France métropolitaine).

12.2.1 Le Client pourra résilier le Contrat de Service au cas où l'Opérateur n'aurait pas remédié à un manquement à ses obligations au titre du Contrat de Service dix jours après réception par l'Opérateur d'une lettre recommandée avec accusé de réception, au moyen d'une Lettre de résiliation.

Conformément à l'article L. 121-84-2 du Code de la consommation, en cas de résiliation du Contrat de Service, pour quelque raison que ce soit, la fin du Service sera effective dans un délai maximum de dix (10) jours à compter du lendemain de la réception par l'Opérateur de la Lettre de résiliation adressée par le Client.

12.2.2 Toutefois, le Client pourra résilier le Contrat de Service sans frais de résiliation et sans préavis prévus à l'article 11 dans les seuls cas suivants :

- lorsque l'indisponibilité de l'une ou de l'ensemble des caractéristiques essentielles du Service intervient lors de la mise en service ou de son initialisation ;
- lorsque l'indisponibilité intervient à la suite de la souscription à un nouveau service ou à une option complémentaire au Service déjà souscrit et que, malgré l'annulation de celui-ci, le rétablissement du Service tel que souscrit initialement est impossible ;
- en cas de survenance d'un événement imprévisible l'empêchant de poursuivre l'exécution du Contrat de Service. Peut notamment être considérés comme tels les motifs légitimes suivants, sous réserve de pouvoir en justifier :
 - chômage (suite à la rupture d'un contrat à durée indéterminée), faillite personnelle, redressement judiciaire ou liquidation judiciaire du Client,
 - difficultés financières du Client ayant donné suite à notification de recevabilité en Commission de Surendettement des Particuliers,
 - décès du Client,
 - hospitalisation et/ou arrêt maladie de plus de 3 (trois) mois affectant le Client,
 - incarcération du Client,
 - déménagement du Client hors du territoire français métropolitain ou dans une zone où le Service est totalement inaccessible,
 - cas de force majeure au sens de la jurisprudence de la Cour de Cassation, affectant le Client.

a. La mise en service du Service : elle est réalisée dès lors que l'Opérateur a effectué, dans le délai et selon les modalités prévues au Contrat de Service la connexion effective de la ligne du Client au réseau.

Si l'opération décrite ci-dessus n'est pas réalisée, le Client pourra résilier le Contrat de Service selon les modalités décrites ci-dessus. Le Client demeure néanmoins libre d'accepter un délai supplémentaire sans que cette acceptation ne le prive ultérieurement de sa faculté de résilier, dans l'hypothèse où ce nouveau délai ne serait pas respecté.

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

En cas d'échec de l'initialisation ou en cas d'indisponibilité survenant dans la semaine qui suit la première initialisation, le Client doit en informer le service d'assistance technique visé à l'article 7, selon les modalités prévues au Contrat de Service.

À compter de la date où l'Opérateur a connaissance de l'échec de l'initialisation ou de l'indisponibilité survenue dans la semaine qui suit l'initialisation, et à condition que le Client ait rempli les conditions décrites ci-dessus, court un délai maximum de quatre semaines pendant lequel chacune des deux parties s'efforce de contribuer à l'identification des causes de cet échec et de faciliter l'initialisation du Service.

À l'issue des différents échanges entre les parties, dès lors que les moyens proposés par l'une d'elles entraînent une facturation supplémentaire, l'autre partie dispose de la faculté de les accepter ou de les refuser. Dans ce cas, le refus du Client ne le prive pas de son droit à résiliation sans frais de résiliation de la présélection, prévu à l'article 12.3

À l'issue de ce délai, si l'initialisation ou les tentatives d'initialisation ne permettent toujours pas d'utiliser de manière effective le Service, le Client peut demander la résiliation du Contrat de Service, sans frais, selon les modalités définies ci-après.

La demande de résiliation sera formulée par le Client par Lettre de résiliation conformément à l'article 11

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

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

12.3 Conséquences du terme d'un Contrat de Service.

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

Conformément à l'article L. 121-84-1 §1 du Code de la consommation, le remboursement des sommes versées d'avance par le Client au titre de l'article 8.5, pourra intervenir au plus tard dans un délai de dix (10) jours à compter du paiement complet par le Client de la totalité des sommes portées sur la dernière facture, et ce, le cas échéant déduction faite par voie de compensation conformément aux dispositions des articles 1289 et suivants du Code civil, des sommes dues à l'Opérateur et non contestées. La dernière facture sera adressée au Client à son prochain cycle de facturation après la résiliation effective.

À défaut de remboursement dans les délais prévus ci-dessus, les

sommes dues ne pourront être majorées que dans les seules conditions de l'article L. 121-84-1 du Code de la consommation.

13. QUALITE DE SERVICE

L'Opérateur s'engage, sous réserve du respect par le Client du Contrat de Service, sur les niveaux de qualité définis ci-dessous.

Le Client pourra bénéficier des compensations correspondantes en adressant un courrier postal au service d'assistance technique et commerciale incluant un justificatif à sa demande de compensation donnant les détails de l'événement ouvrant droit à compensation.

13.1 Délai de mise en service

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

En cas de dépassement du délai de 6 semaines imputable à l'Opérateur, l'Opérateur versera un montant forfaitaire de 10€ TTC sous forme d'avoir sur sa prochaine facture. Aucune compensation ne sera due au Client lorsque le non respect du délai de mise en service résultera :

- d'un cas de force majeure tel que mentionné à l'article 10 ;
- du fait du Client et, en particulier, du non respect des pré requis définis dans la Documentation Commerciale ou de l'installation non conforme des équipements visés à l'article 5 ;
- d'une interruption prévue à l'article 5.

13.2. Délai de rétablissement du Service

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

À défaut, l'Opérateur remboursera au Client les sommes qu'il a payées le mois précédent l'incident, dans la limite de 15€ TTC, sous forme d'avoir sur sa prochaine facture. Aucune compensation ne sera due au Client lorsque le non respect du délai de rétablissement résultera :

- d'un cas de force majeure tel que mentionné à l'article 10 ;
- du fait du Client et, en particulier, du non respect des pré requis définis dans la Documentation Commerciale ou de l'installation non conforme des équipements visés à l'article 5 ;
- d'une interruption prévue à l'article 5 ;
- d'un raccourcement de la ligne téléphonique du Client sur le réseau d'un opérateur tiers sans autorisation du Client.

14. DONNEES PERSONNELLES

14.1 Collecte et traitement

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

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

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

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

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

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

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

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

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

14.2 Annuaire universel

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

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

- Liste Rouge
 - Parution Annuaire sans Recherche Inversée
 - Parution Annuaire sans prospection
 - Parution Annuaire sans restriction
 - Parution Annuaire sans prénom complet
 - Parution Annuaire sans adresse complète
- Les options complémentaires suivantes peuvent également être souscrites auprès du Service Client de SFR :
- Parution coordonnées utilisateur
 - Parution activité professionnelle

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

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

• Services géolocalisés

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

15. COOPERATION AVEC LES AUTORITES PUBLIQUES

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

16 - CESSION

Le Service est souscrit par le Client à titre strictement personnel ou professionnel le cas échéant et le Contrat de Service ne pourra

en aucun cas être cédé, sauf accord de SFR, totalement ou partiellement, par le Client. De même, le Client s'interdit la revente ou la commercialisation du Service.

Le Contrat de Service et toutes ses stipulations lieront les parties aux présentes, leurs successeurs en droit et cessionnaires autorisés. L'Opérateur pourra librement céder, transférer, déléguer, sous-traiter ou encore aliéner tout ou partie de ses obligations, droits, titres ou intérêts en vertu du Contrat de Service.

17. CONVENTION DE PREUVE

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

18. LOI APPLICABLE – ATTRIBUTION DE JURIDICTION

Les Contrats de Service sont régis par la loi française.

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

SOCIETE FRANCAISE DU RADIOTELEPHONE - SFR
Société Anonyme au capital de 3.423.265.598,40 €

Siège social :

42 avenue de Friedland, 75008 Paris 343 059 564 RCS Paris

CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION DE LA CLÉ 3G+ DE SECOURS

Du 19/03/2013 au 22/04/2013

ARTICLE 1 - OBJET

Les présentes conditions générales ont pour objet de définir les conditions d'utilisation de la Clé Internet 3G+ de secours et de ses accessoires (guide d'utilisation, câble d'extension USB, carte SIM) ci-après dénommés ensemble « le Matériel », à tout client activé box Pro de SFR, ci-après dénommé « le Bénéficiaire », en cas de panne de sa connexion ADSL après son appel au Service Client.

ARTICLE 2 – UTILISATION DU MATÉRIEL

Le Matériel permet d'accéder au réseau Internet depuis un ordinateur dans la zone de couverture du réseau GPRS/3G/3G+ exploité par SFR.

Le Bénéficiaire est informé que la Clé Internet 3G+ n'est qu'un accès Internet de secours, et ne fonctionne que dans ce cadre, après avoir été activée par le Service Client. Dans ce mode de secours, la Clé dispose d'une capacité d'échange de données de 4 Giga (Go) pour un usage depuis son lieu de travail en France métropolitaine. Une fois ce volume de données consommé, la Clé est désactivée. Dans l'hypothèse où la connexion ADSL ne serait pas rétablie au moment de la désactivation de la Clé, un crédit de 4 Go peut être rechargé sur la Clé après appel au Service Client. Une fois la connexion ADSL rétablie, le crédit restant sur la Clé sera annulé et sera ensuite inutilisable. Le Bénéficiaire pourra suivre le volume consommé grâce à l'outil « Suivi Conso. » du gestionnaire de connexion.

En conséquence, il est recommandé au Bénéficiaire de faire un usage modéré de cette Clé et notamment de ne pas l'utiliser dans le cadre de téléchargements volumineux de données.

Le Bénéficiaire est également informé qu'une fois sa connexion ADSL rétablie, le crédit d'échange de données restant sur la Clé sera annulé. La Clé sera alors inutilisable.

ARTICLE 3 – CARTE SIM

3.1 La carte SIM reste la propriété exclusive, inaccessible et insaisissable de SFR qui peut la remplacer soit à son initiative, pour permettre au Bénéficiaire de bénéficier d'améliorations techniques ou en cas de défaillance constatée de la carte, soit à la demande de l'utilisateur. SFR pourra également mettre à jour certaines données de la carte SIM afin de permettre à l'utilisateur de bénéficier d'améliorations techniques. Le Bénéficiaire est seul responsable de l'utilisation et de la conservation de la carte SIM dont il s'interdit toute duplication. La carte SIM ne peut pas être utilisée pour proposer une offre commerciale à un tiers.

Plus généralement, le Bénéficiaire s'interdit toute utilisation commerciale de l'accès au réseau SFR qui est mis à sa disposition, notamment en permettant à des tiers d'accéder au réseau de SFR moyennant une contrepartie notamment financière. La carte SIM ne peut être utilisée, par le Bénéficiaire, par un exploitant de réseau de télécommunication ou par un fournisseur de services de télécommunication, aux fins de modifier l'acheminement d'un service de télécommunication sur un réseau public de télécommunication. Notamment, elle ne peut pas être utilisée dans le cadre de boîtiers radio ni en émission, ni en réception. Tout usage frauduleux de la carte SIM, ou contraire aux présentes conditions, engage la responsabilité personnelle de l'utilisateur. La responsabilité de SFR ne peut pas être engagée en cas d'utilisation des Services SFR consécutive à une divulgation, une désactivation, une perte ou un vol du code d'accès confidentiel associé à chaque carte SIM, et plus généralement, d'utilisation dudit Service par une personne non autorisée, non consécutive à une faute de SFR. La composition de trois codes d'initialisation (code PIN) successifs erronés entraîne la neutralisation de la carte SIM. Cette dernière peut être réinitialisée sur simple demande de l'utilisateur après vérification de ses coordonnées

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

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

3.4 Afin de protéger l'utilisateur contre le vol, SFR peut doter l'équipement data d'une protection interdisant son usage sur un autre réseau que celui de SFR. Toutefois, l'utilisateur peut demander à tout moment à SFR la désactivation de cette interdiction. Cette désactivation est facturée au montant prévu dans la brochure comportant les éléments tarifaires, lorsque la demande est formulée dans les trois mois suivant l'activation. Elle est gratuite à compter du quatrième mois.

ARTICLE 4 – CONDITIONS FINANCIÈRES

Le Matériel visé à l'article 1 est inclus dans l'offre box Pro de SFR.

ARTICLE 5 – OBLIGATIONS DU BÉNÉFICIAIRE

Utilisation du Matériel

Le Bénéficiaire s'engage à utiliser le Matériel dans des conditions normales d'utilisation.

Le Bénéficiaire 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 SFR moyennant une contrepartie

notamment financière. Tout usage frauduleux de la carte SIM ou contraire aux présentes conditions engage la responsabilité du Bénéficiaire.

Accès à Internet

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

Le Bénéficiaire est également informé que des données susceptibles d'être protégées par des droits de propriété intellectuelle ou d'enfreindre les dispositions légales en vigueur peuvent être accessibles au travers de ses connexions Internet.

Ainsi, le Bénéficiaire s'interdit de stocker, télécharger ou envoyer toute donnée prohibée, illicite, illégale, contraire aux bonnes mœurs ou à l'ordre public et portant atteinte ou étant susceptible de porter atteinte aux droits de tiers et notamment aux droits de propriété intellectuelle.

Le Bénéficiaire s'engage à respecter les lois et règlements en vigueur. Le Bénéficiaire est également informé qu'Internet n'est pas un réseau sécurisé. Dans ces conditions, il lui appartient 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 ordinateur.

ARTICLE 6 – SUSPENSION DE L'ACCÈS INTERNET

L'accès du Bénéficiaire à Internet grâce à la Clé 3G+ de secours peut être suspendu dans les cas suivants après en avoir avisé ce dernier, par tout moyen :

- En cas de manquement du Bénéficiaire à l'une quelconque des obligations mises à sa charge au titre des présentes conditions générales,
- En cas d'expiration, pour quelque cause que ce soit, du contrat d'abonnement aux services Haut Débit box Pro de SFR, la suspension prenant alors effet immédiatement.

En cas de violation des dispositions légales, notamment en matière d'ordre public et de bonnes mœurs, ou en cas d'agissements de nature à perturber le réseau de SFR ou le réseau Internet, SFR se réserve le droit de suspendre immédiatement les services d'accès au réseau Internet.

ARTICLE 7 – RÉSILIATION DU CONTRAT

Le contrat peut être résilié par SFR, après en avoir avisé le Bénéficiaire par tout moyen mais sans que ce dernier puisse prétendre à une quelconque indemnisation, en cas de manquement à l'une quelconque de ses obligations telles que visées à l'article 5.

ARTICLE 8 – ATTRIBUTION DE JURIDICTION

Tout différend né à l'occasion de l'interprétation, la conclusion, l'exécution du présent contrat est soumis au Tribunal de Commerce de Paris.

PARTICULIÈRES DU SERVICE SFR F@X

ARTICLE 1 – OBJET

1.1 Les présentes conditions ont pour objet de déterminer les Conditions Particulières du service « SFR F@x », et notamment les termes d'utilisation du Service, ainsi que les responsabilités du Client et de SFR dans l'utilisation du Service et la conduite équitable attendue du Client.

1.2 Les conditions s'appliqueront sans restrictions à n'importe quel Client qui les accepte implicitement, et ceci à partir du moment où il aura activé ce Service.

1.3 Ces Conditions Particulières s'appliquent en complément des Conditions Générales d'Abonnement d'Inscriptions aux services box Pro et Ligne Fixe Pro de SFR et forment avec elles un tout indissociable. Les dispositions des Conditions Générales d'Abonnement non modifiées par les présentes Conditions Particulières demeurent pleinement applicables.

ARTICLE 2 – DÉFINITIONS

Service : service « SFR F@x » permettant au client d'envoyer et de recevoir des fax en passant par Internet, sans avoir à disposer d'un télécopieur.

Client : tout client box pro ou mobile pro qui a activé le Service. Chaque Client se voit attribuer un numéro de fax, qui lui permet d'envoyer des messages-fax depuis Internet.

Contenu : ensemble des renseignements, données, textes, logiciels, musiques, sons, photographies, visualisations graphiques, vidéos ou autres matériels qu'un Client peut produire, recevoir, envoyer, transmettre ou conserver en utilisant le Service.

ARTICLE 3 – RESPONSABILITÉ

3.1 Il est expressément rappelé que les fax émis et reçus par le Client relèvent du régime des correspondances privés. Internet n'étant pas un réseau sécurisé, le secret des correspondances transmises sur ce réseau n'est pas toujours assuré, et il appartient au Client de prendre toutes les mesures nécessaires pour protéger ses propres données. Le Client reconnaît que tout Contenu, qu'il soit transmis publiquement ou bien en privé, est sous la responsabilité exclusive de la personne dont le Contenu a émané. Par conséquent le Client sera considéré comme entièrement responsable pour tout Contenu qu'il pourrait produire et/ou transmettre via le Service, et déclare en être le propriétaire légal.

3.2 SFR n'effectue aucune vérification sur aucun Contenu transmis via les Services conformément à la loi et, à ce titre, ne garantit pas l'exactitude, l'intégrité, ou la qualité d'un tel Contenu. Par conséquent, le Client comprend et accepte qu'en utilisant le Service, il peut être exposé à des Contenus injurieux, indécents ou encore insupportables, sans que SFR ne puisse en être tenu responsable. Par ailleurs, le Client s'interdit de transmettre toute donnée prohibée, illicite, illégale, contraire aux bonnes mœurs ou à l'ordre public et portant atteinte ou étant susceptible de porter atteinte aux droits de tiers. SFR ne pourra en aucun cas être tenu responsable de dommages résultant notamment du non-respect de la réglementation en vigueur, d'erreur ou d'omission dans les messages-fax.

ARTICLE 4 – RÈGLES D'UTILISATION ET DE COMPORTEMENT DU CLIENT

4.1 Le Client ne fera rien qui soit contraire à la politique d'utilisation de n'importe quel réseau public et d'Internet. Notamment, il s'interdit de stocker ou transmettre toute donnée prohibée, illicite, illégale, contraire aux bonnes mœurs ou à l'ordre public et portant atteinte ou étant susceptible de porter atteinte aux droits de tiers. Le Client s'interdit donc de stocker ou transmettre tout fichier qui

pourrait être constitutif d'incitation au suicide, à la réalisation de crimes et délits, de provocation à la discrimination, à la haine ou à la violence en raison de la race, de l'ethnie ou de la nation, d'apologie du nazisme, de contestations de l'existence de crimes contre l'humanité, d'atteinte à l'autorité de la justice, d'informations relatives à des procès en cours, ou à une situation fiscale individuelle, de diffusion hors des conditions autorisées de sondages stimulations de vote relatifs à une élection ou un référendum, de diffamation et d'injure, d'atteinte à la vie privée, ou encore d'actes mettant en péril des mineurs, de même que tout fichier destiné à exhiber des objets et/ou des ouvrages interdits, cette énumération n'étant pas limitative.

4.2 Le Client est entièrement responsable de toutes les activités qui se produisent sous son identifiant et son numéro de fax. S'il se rend compte d'une utilisation non autorisée de ces données, le Client doit immédiatement en informer SFR.

4.3 Le Client qui ne se plierait pas délibérément, et à plusieurs reprises, aux règles d'usage énumérées à l'article 4.1, pourrait voir son compte bloqué ou son utilisation interdite, afin d'empêcher les abus ou dommages qui pourraient en résulter.

ARTICLE 5 – QUALITÉ DU SERVICE

5.1 Le Client reconnaît qu'il utilise le Service à ses propres risques et n'engagera pas la responsabilité de SFR en cas de dommages causés par des virus ou par des pertes de données, survenant lors de son utilisation du Service. A ce titre, le Client reconnaît qu'il devra prendre toutes les mesures appropriées, de façon à sauvegarder lui-même une copie de ses données, fax et informations.

5.2 SFR se réserve le droit de suspendre temporairement le Service dans un but de maintenance. En conséquence, le Client accepte, sans aucune compensation, que le Service lui soit parfois indisponible.

5.3 SFR n'apporte aucune garantie sur le délai de transmission des messages transmis par l'intermédiaire du Service. SFR ne saurait être tenu responsable des dysfonctionnements, problèmes techniques ou des pannes du Service, qui ne seraient pas de son propre fait, ainsi que des dysfonctionnements, problèmes techniques ou des pannes advenant sur les réseaux interconnectés, notamment sur le compte email configuré par le Client.

5.4 Le Client reconnaît que si la taille de sa boîte mail a atteint le maximum autorisé, il ne pourrait plus recevoir ses messages-fax, SFR ne saurait être tenu responsable à cet égard. Il appartient au Client de nettoyer sa boîte mail en de tels cas.

5.5 Le Client reconnaît que la qualité du Service et la rapidité de transmission des messages-fax peuvent être limitées par les capacités techniques de l'équipement qu'il utilise pour accéder au Service.

ARTICLE 6 – RÉSILIATION

Les présentes conditions particulières constituent l'accessoire du Conditions Générales d'Abonnement d'Inscriptions aux services box Pro et Ligne Fixe Pro. Les conditions particulières seront donc résiliées de plein droit en cas d'expiration, pour quelque cause que ce soit, dudit contrat d'abonnement principal du Client abonné.

A contrario, en cas de résiliation des présentes, le contrat d'abonnement principal de l'abonné se poursuit dans ses conditions initiales. L'avenant attaché aux présentes conditions particulières peut être résilié conformément aux dispositions des Conditions Générales d'Abonnement.

CONDITIONS

Vous souhaitez nous contacter ?

Votre service client

→ Composez le 1023

7j/7, 8h-22h (prix d'un appel local depuis une ligne fixe en France métropolitaine, temps d'attente gratuit depuis une ligne box).

→ Contactez notre service gratuit d'aide vocal ou 0 805 701 801 disponible 7j/7 et 24h/24

Votre site web sfr.pro

→ Rubrique Espace Client

Gérer et suivre votre offre (messagerie service client)

→ Assistance

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

→ Boutique en ligne Mobile et Internet

Ouvrir une ligne mobile, une ligne Internet 3G+ ou une ligne ADSL et bénéficier d'offres exclusives.

