



# CONDITIONS GÉNÉRALES D'ABONNEMENT RED BY SFR

AU 16 FÉVRIER 2016

# FORFAITS RED

## INFORMATIONS ESSENTIELLES

### BIENVENUE CHEZ RED by SFR

OCTOBRE 2015

#### QUELQUES INFORMATIONS « ESSENTIELLES »

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

#### LES SERVICES DE TELEPHONIE PROPOSES PAR L'OPERATEUR RED by SFR

Vous accédez au réseau 2G/3G/3G+/4G (selon l'offre souscrire) de SFR pour émettre et recevoir des appels nationaux et internationaux depuis la zone de couverture du réseau de SFR 2G/3G/3G+/4G (selon l'offre RED) souscrite ainsi qu'à l'ensemble des services disponibles définis dans la brochure « les Tarifs des forfaits RED by SFR », comme le suivi de vos consommations avec «-Info Conso-» et de vos factures avec « Ma facture en ligne » sur notre site web [www.redbysfr.fr](http://www.redbysfr.fr).

#### CONDITIONS DE SOUSCRIPTION D'UN CONTRAT

La souscription se fait uniquement par Internet sur le site [www.redbysfr.fr](http://www.redbysfr.fr) et des justificatifs tels qu'un n° de pièce d'identité, de passeport, de titre de séjour... ainsi qu'un relevé d'identité bancaire à votre nom vous seront demandés.

Il vous appartient de vérifier que la brochure tarifaire et les Conditions Générales d'Abonnement et, le cas échéant les conditions particulières applicables, vous ont bien été transmises.

#### LA DURÉE D'ENGAGEMENT

Les forfaits RED by SFR ne sont soumis à aucune durée d'engagement sauf cas particuliers.

#### CHANGEMENT D'OFFRES

Vous pouvez changer d'offre RED sans restriction. En revanche le changement d'offre RED vers une autre offre SFR peut obéir à certaines conditions détaillées dans la brochure tarifaire en vigueur.

#### INFORMATION SUR LES TARIFS

Dans l'hypothèse d'une augmentation des Tarifs, si vous refusez cette augmentation appliquée sur le Service Principal, vous pourrez, durant les quatre (4) mois qui suivent l'entrée en vigueur des nouveaux tarifs, résilier votre abonnement (cf. article 10.2.3).

#### FACTURE

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

Vous pouvez régler ces factures par prélèvement (mode de paiement par défaut) ou, sur demande sur [redbysfr.fr](http://redbysfr.fr), par un des autres modes de paiement qui vous seront proposés.

Chaque mois, votre facture et votre facture détaillée sont mises gratuitement à votre disposition, dans votre Espace Client, sur le site Internet RED by SFR, afin que vous puissiez les consulter.

A tout moment, vous pouvez choisir de recevoir votre facture sur support Papier.

En cas de retard ou incident de paiement, votre ligne peut être limitée à la seule réception d'appels ou suspendue par SFR. Votre ligne sera rétablie dès régularisation de votre situation.

#### ASSISTANCE

Si vous avez des questions notamment sur votre abonnement ou sur votre facture, vous pouvez consulter l'Assistance en ligne mise à votre disposition sur [redbysfr.fr](http://redbysfr.fr) rubrique Aide et Conseils et profiter de la communauté d'entraide sur le forum.

#### PERTE ET VOL

En cas de perte ou de vol de votre carte SIM (cf. art. 3.2), vous devez immédiatement suspendre votre ligne depuis votre Espace Client sur <http://www.redbysfr.fr/mon-espace-client>. La suspension de votre ligne n'entraîne pas l'arrêt de sa facturation.

#### RECLAMATIONS

En cas de réclamation, vous pouvez contacter votre Service Client par courrier. Si vous estimez que le Service Client ne vous a pas donné entière satisfaction, vous pouvez écrire au Service Consommateurs de SFR. Si un désaccord subsiste, vous pourrez alors saisir le Médiateur des Communications Electroniques (cf. art. 14).

## ■ Information Santé- Recommandations d'usage - Règles de sécurité

#### INFORMATION SANTÉ

Pendant les communications ou les envois de données (SMS, emails ...) votre téléphone mobile est en liaison radio avec une antenne-relais. Cela signifie que le téléphone et l'antenne échangent des informations grâce aux ondes électromagnétiques.

Des interrogations existent sur les effets à long terme de l'exposition aux ondes électromagnétiques. Sur le fondement de ces interrogations, certaines études font état d'effets à long terme pour la santé liés à l'utilisation des équipements radioélectriques et notamment des téléphones mobiles. En mai 2011, le Centre International de Recherche sur le Cancer (CIRC), sous l'égide de l'Organisation Mondiale de la Santé (OMS) a, sur le fondement de ces interrogations, classé comme «peut-être cancérigènes pour l'homme» les champs électromagnétiques de radiofréquences notamment associés à l'utilisation du téléphone sans fil. Des études récentes font par ailleurs état d'un risque accru de développement de tumeurs cérébrales (Etude de l'Institut de Santé Publique, d'Epidémiologie et de Développement (ISPED), de l'Université Bordeaux Segalen, publiée le 12 mai 2014).

A l'instar des autorités sanitaires, RED by SFR recommande donc, par précaution, de limiter l'exposition aux champs électromagnétiques émis par votre téléphone mobile grâce à des actions aisées à mettre en œuvre. Par ailleurs quelques règles de sécurité doivent être observées pour soi et pour les autres.

#### RECOMMANDATIONS D'USAGE

Ces recommandations permettent de limiter votre exposition aux ondes radio.

Utiliser un kit oreillette (ou kit piéton) pendant les appels téléphoniques. Vous réduisez votre exposition dès que vous éloignez le mobile de votre corps (tête et tronc). Téléphoner avec un kit oreillette permet ainsi de réduire l'exposition de votre tête. L'ANSES (Agence nationale de sécurité sanitaire de l'alimentation, de l'environnement et du travail) recommande par ailleurs de recourir aux terminaux mobiles de DAS (Débit d'Absorption Spécifique) les plus faibles.

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

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

Téléphoner de préférence dans les zones où la réception radio est de bonne qualité. Votre téléphone mobile ajuste automatiquement sa puissance d'émission en fonction des signaux radio qu'il reçoit du réseau de votre opérateur.

Quand la réception radio est de bonne qualité (4 ou 5 barrettes sur l'écran de votre téléphone), votre mobile émet plus faiblement – ce qui réduit d'autant votre exposition aux ondes radio. Cette recommandation est valable pour tous les équipements terminaux radioélectriques pour lesquels la qualité de la réception s'affiche à l'écran.

C'est ainsi qu'il est recommandé d'éloigner le téléphone après avoir procédé à la numérotation et d'éviter de téléphoner lors de déplacements à grande vitesse.

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

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

► Utiliser les SMS

Avec les SMS, les emails et l'Internet mobile, l'exposition aux ondes radio est très réduite. Ces usages nécessitent que l'on regarde l'écran du téléphone mobile et, par conséquent, que l'on tienne le mobile éloigné de sa tête et de son tronc ce qui réduit l'exposition par rapport à un téléphone tenu contre l'oreille.

Règles de sécurité

► Consulter la notice d'emploi élaborée par le fabricant.

- ▶ Si vous portez un implant électronique (pacemaker, pompe à insuline, neurostimulateur...), éloigner le téléphone mobile ou tout autre équipement terminal radioélectrique d'au moins 15 cm de cet implant et utiliser le téléphone uniquement du côté opposé à celui de l'implant, en raison des risques d'interférences. Il vous est recommandé de parler de ce sujet avec votre médecin car celui-ci connaît les caractéristiques de votre appareil médical.
- ▶ Ne pas utiliser un téléphone mobile en conduisant. Utiliser un téléphone mobile en conduisant, avec ou sans kit mains-libres, constitue un réel facteur d'accident grave.
- ▶ Respecter les restrictions d'usage spécifiques à certains lieux (hôpital, avion...).
- ▶ Il est nécessaire de respecter les consignes de sécurité propres à certains lieux et d'éteindre votre équipement chaque fois que cela vous est demandé.
- ▶ Ne pas écouter de la musique avec son mobile à un niveau sonore élevé pendant une longue durée. Cela peut dégrader l'audition de façon irréversible.

#### Pour en savoir plus :

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

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

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

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

## ■ ARTICLE 1 - OBJET

Les présentes conditions générales d'abonnement et d'utilisation ont pour objet de définir les conditions d'accès et d'utilisation des services proposés dans le cadre des forfaits RED by SFR.

Les forfaits RED by SFR sont commercialisés uniquement sur [www.redbysfr.fr](http://www.redbysfr.fr).

En souscrivant une offre RED, l'Abonné accède au réseau 2G/3G/3G+/4G (selon l'offre RED souscrite) exploité par SFR pour émettre et recevoir des appels nationaux, ainsi que des SMS et des MMS, et en fonction de l'offre RED souscrite, émettre des appels internationaux, utiliser les services d'Internet mobile sous réserve de se trouver dans une zone de couverture et de disposer d'un équipement compatible.

Les usages qui diffèrent selon le forfait RED souscrit par l'Abonné ainsi que les tarifs s'y rattachant sont décrits dans la documentation tarifaire et mise à jour par SFR ci-après dénommée « Les tarifs des forfaits RED by SFR »

Les forfaits RED by SFR sont des offres d'abonnement sans engagement.

## ■ ARTICLE 2 - MODALITES D'ACCÈS AU SERVICE

### 2.1 Modalités de souscription de l'abonnement

Sauf indication contraire, les forfaits RED by SFR doivent être souscrits par une personne physique majeure, résidant en France métropolitaine.

L'Abonné procède exclusivement sur [redbysfr.fr](http://redbysfr.fr) :

- ▶ à l'achat soit d'un kit RED by SFR contenant une carte SIM seule soit d'une carte Sim et d'un mobile,
- ▶ et à la souscription de l'abonnement. L'Abonné devra pour conclure son contrat RED :
- ▶ Disposer d'une adresse email valide en France métropolitaine,
- ▶ Choisir le forfait RED by SFR qui lui convient et des options le cas échéant,
- ▶ Renseigner les informations obligatoires le concernant (nom, prénom, adresse, date de naissance, n° de pièce d'identité ou de passeport, n° de carte bancaire...)
- ▶ Fournir un relevé d'identité bancaire à son nom,
- ▶ Prendre connaissance et accepter les présentes conditions générales d'abonnement.

La souscription sera confirmée à l'Abonné par un courrier électronique.

L'Abonné dispose alors d'un délai de rétractation de 14 jours à compter de la date de conclusion du contrat.

Si le forfait RED by SFR souscrit est associé à l'achat d'un bien, le délai court alors à compter de la remise du bien à l'Abonné.

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

Pour se rétracter, l'Abonné doit, avant l'expiration du délai de 14 jours, adresser à RED by SFR le formulaire de rétractation mis à sa disposition (ou tout autre courrier exprimant sa volonté de se rétracter) ou saisir sa demande de rétractation sur l'outil en ligne disponible sur [redbysfr.fr](http://redbysfr.fr).

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

par l'Abonné lui incombe.

### 2.2 Ouverture de l'accès aux Services

L'Abonné devra activer sa carte SIM depuis le site [www.redbysfr.fr](http://www.redbysfr.fr)

RED by SFR met en service la ligne au plus tard dans les 48 heures qui suivent le jour de la demande d'activation effectuée par l'Abonné sur [redbysfr.fr](http://redbysfr.fr)

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

RED by SFR ouvre l'accès au Service une fois le délai de rétractation de 14 jours expiré, sauf si l'Abonné demande expressément à bénéficier du service avant la fin de ce délai directement sur le site Internet de RED by SFR.

### 2.3 « JJ »

Le « JJ » désigne le jour de l'activation de la ligne RED by SFR. En cas d'ouverture multiple de lignes à des dates différentes pour un même Abonné, le JJ est commun à toutes ces lignes et correspond au jour de l'activation de la première ligne.

### 2.4 Numéro d'appel

A la souscription du contrat, RED by SFR attribue un numéro d'appel.

L'Abonné est informé que la demande de changement de numéro d'appel à l'initiative de l'Abonné en cours de contrat n'est pas possible dans le cadre d'une offre RED by SFR.

Si, dans certains cas exceptionnels liés à des erreurs matérielles dans l'attribution de numéro, RED by SFR est contrainte de modifier le numéro d'appel de l'Abonné, RED by SFR en informe l'Abonné par lettre simple et/ou SMS au plus tard un mois avant la mise en œuvre de la modification.

L'Abonné peut alors, dans le mois qui suit cette information, conformément aux dispositions de l'article 10.2.3 des présentes Conditions, résilier son contrat d'abonnement sans préavis.

Cette faculté de résiliation n'est pas ouverte lorsque le changement de numérotation résulte d'une décision des autorités réglementaires.

## ■ ARTICLE 3 - CARTE SIM

**3.1** RED by SFR remet à l'Abonné une carte SIM, à laquelle est associé le numéro d'appel attribué par RED by SFR et qui permet l'accès aux Services de RED by SFR.

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

L'Abonné est seul responsable de l'utilisation et de la conservation de la carte SIM dont il s'interdit toute duplication.

L'Abonné s'interdit toute utilisation commerciale de l'accès au réseau SFR qui est mis à sa disposition, notamment en permettant à des tiers d'accéder au réseau de SFR moyennant une contrepartie notamment financière.

Tout usage frauduleux de la carte SIM, ou contraire aux présentes conditions engage la responsabilité personnelle de l'Abonné.

La responsabilité de RED by SFR ne peut pas être engagée en cas d'utilisation du dit Service par une personne non autorisée, non consécutive à une faute de RED by SFR.

La composition de trois codes d'initialisation (code PIN) successifs erronés entraîne la neutralisation de la carte SIM. Cette dernière peut être réactivée depuis l'Espace Client de l'Abonné après renseignement d'un code de déblocage (code PUK) disponible sur le site [redbysfr.fr](http://redbysfr.fr)

**3.2** En cas de perte ou de vol de sa carte SIM, l'Abonné peut demander la suspension de sa ligne depuis son Espace Client sur [redbysfr.fr](http://redbysfr.fr). Le contrat reste en vigueur et les redevances d'abonnement sont facturées pendant la période durant laquelle la ligne est suspendue.

RED by SFR ne saurait être tenue responsable des conséquences d'une déclaration de vol ou de perte, qui n'émanerait pas de l'Abonné.

La demande de remise en service de la ligne devra être faite par l'Abonné via le formulaire mail disponible sur [redbysfr.fr](http://redbysfr.fr), dans la rubrique Aide et Conseils.

**3.3** En cas d'utilisation d'un mobile déclaré volé, RED by SFR se réserve le droit de procéder au blocage du téléphone mobile volé.

**3.4** Red by SFR peut doter le mobile d'une protection interdisant son usage sur un autre réseau que celui de SFR. Toutefois, l'Abonné peut, sous réserve de ne pas être en situation d'impayé, demander à tout moment à Red by SFR la désactivation de cette interdiction. Cette désactivation est facturée au montant prévu dans les Tarifs des forfaits RED by SFR, lorsque la demande est formulée dans les trois mois suivant la souscription de l'abonnement. Elle est gratuite à compter du quatrième mois d'abonnement.

**3.5** Dans l'hypothèse où l'Abonné souhaite remplacer sa carte Sim par une carte SIM NFC sans contact (Near Field Communication) et selon disponibilité, cette dernière remise à l'Abonné intégrera des fonctionnalités NFC sans contact (permettant de l'utiliser comme un mode de paiement sans contact, ou comme un titre de transport dématérialisé, ou comme support d'autres services (cartes de fidélité, ...)).

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

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

## ■ ARTICLE 4 - DÉPÔT DE GARANTIE/ AVANCE

**4.1** Dans l'hypothèse où la souscription d'une offre RED by SFR n'a pas pu s'effectuer sur [www.redbysfr.fr](http://www.redbysfr.fr), le client pourra se rendre en point de vente SFR, afin de contracter une offre équivalente de téléphonie mobile SFR, l'offre RED by SFR n'étant disponible que sur [redbysfr.fr](http://redbysfr.fr), sous réserve de verser un dépôt de garantie ou une avance sur facturation.

**4.2** RED by SFR peut demander à l'Abonné, en cours d'exécution du contrat, un dépôt de garantie ou une avance sur facturation, en cas de survenance des événements suivants après la souscription du contrat :

### 4.2.1 Dépôt de garantie

- ▶ en cas de signalement positif en cas de consultation ou d'inscription au fichier Préventif visée à l'article 12
- ▶ chèque déclaré irrégulier ou carte bancaire déclarée irrégulière suite au contrôle effectué conformément à l'article 12
- ▶ en cas de changement de mode de paiement pour un mode autre que le prélèvement
- ▶ en cas de production d'un certificat d'hébergement comme justificatif de domicile
- ▶ en cas de fourniture à titre de justificatif d'identité d'un passeport étranger (hors Union Européenne, Suisse, USA, Canada) sans carte de résident ou accompagné d'un titre de séjour d'une durée de validité inférieure à la durée de l'engagement souscrit
- ▶ en cas de modification du compte bancaire (RIB) sur lequel sont effectués les prélèvements suite au contrôle effectué via notre prestataire la société Viamobis, conformément à l'article 12.

### 4.2.2 Avance sur facturation

- ▶ lorsque le nombre total de contrats d'abonnement souscrits par l'Abonné est supérieur ou égal à deux pour un particulier ou une société,
- ▶ Incidents de paiement en cours au titre des contrats d'abonnement que l'Abonné a passés avec RED by SFR,
- ▶ lorsque le montant des communications de l'abonné excède quarante-cinq (45) euros TTC sur 24 heures consécutives, ce montant pouvant être réduit à vingt (20) euros TTC pour les Abonnés ayant souscrit leur ligne depuis moins de neuf (9) mois,
- ▶ lorsque le montant de l'encours hors et/ou au-delà du forfait ou depuis la dernière facture excède cinquante (50) euros TTC.

**4.3** Les montants du dépôt de garantie et de l'avance sur facturation applicables sont ceux figurant dans « Les Tarifs des forfaits RED by SFR » en vigueur à la date de souscription.

**4.4** Le dépôt de garantie et l'avance ne sont pas productifs d'intérêts. Le dépôt de garantie ne peut se compenser avec des sommes dont l'Abonné serait débiteur, sauf à l'expiration du contrat.

Dans cette hypothèse, une compensation pourra en effet être opérée entre d'une part le montant de la facture de clôture et d'autre part le montant du dépôt de garantie dès lors que les sommes dues ne sont pas contestées par l'Abonné. A l'issue de cette compensation, si l'Abonné reste débiteur, il sera tenu de régler le solde à RED by SFR dans les délais prévus. Si, en revanche, le montant du dépôt de garantie était supérieur au montant de la facture de clôture, RED by SFR procédera alors au remboursement du solde (par chèque ou par virement) dans un délai de 10 jours suivant la date de la facture de clôture.

En l'absence de compensation à l'expiration du contrat, le dépôt de garantie lui est restitué (par chèque ou par virement) dans un délai maximum de 10 jours à compter du jour où l'Abonné a éteint l'intégralité de sa dette envers RED by SFR.

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

## ■ ARTICLE 5 - PRISE D'EFFET ET DURÉE DU CONTRAT

Le contrat prend effet à la date de la première mise en service de la ligne suite à l'activation de la carte SIM par l'Abonné.

Le contrat est conclu pour une durée indéterminée

L'Abonné a la faculté de résilier le contrat dans les cas et selon les formes prévues à l'article 10.

## ■ ARTICLE 6 - PRIX DES SERVICES ET PAIEMENT

### 6.1 Tarifs

**6.1.1** Les tarifs des Services ainsi que leurs modalités d'application figurent dans la documentation établie et mise à jour par SFR à l'intention de ses Abonnés intitulée « Les Tarifs des forfaits RED by SFR ».

**6.1.2** RED by SFR est libre de faire évoluer les Tarifs des Services. Dans ce cas, l'Abonné en est informé par tout moyen un (1) mois avant l'entrée en vigueur des nouveaux Tarifs. Si l'Abonné refuse l'augmentation des Tarifs appliquée sur le ou les Service(s), il peut durant les quatre (4) mois qui suivent l'entrée en vigueur des nouveaux tarifs, résilier son abonnement.

### 6.2 Facture électronique / Facturation / Modalités de règlements

#### 6.2.1 Facture électronique

Les Abonnés pourront consulter leur pli facture mensuel de téléphonie RED by SFR sur leur Espace Client sur le site [www.redbysfr.fr](http://www.redbysfr.fr)

Le pli facture consultable mensuellement sur [redbysfr.fr](http://redbysfr.fr) (ci-après dénommé « la Facture ») est composé de la facture et de la facture détaillée 10 chiffres ou si l'Abonné en a fait la demande expresse, de la facture détaillée 6 chiffres. Le contenu de ce pli pourra évoluer.

Chaque mois, RED by SFR enverra à l'Abonné un mail de notification l'informant que sa Facture est disponible sur le site Internet de RED by SFR rubrique Espace Client.

L'Abonné est expressément informé que la souscription d'une offre RED by SFR est subordonnée à la communication d'une adresse email valide utilisée par SFR pour la gestion de son contrat RED by SFR (informations, modifications...) et notamment pour la réception des mails de notification de facture RED by SFR.

L'Abonné peut également imprimer directement le duplicata de ses factures des vingt-quatre (24) derniers mois depuis son Espace Client.

#### 6.2.2 Facturation/Modalités de règlement

Les factures, établies par périodicité mensuelle, sont payables dans un délai de huit jours à compter de la date de facture. Le paiement s'effectue par prélèvement automatique ou, après demande sur [redbysfr.fr](http://redbysfr.fr), par chèque ou par carte bancaire. Les abonnés en prélèvement bancaire seront informés par SMS avec un préavis minimum de deux (2) jours du montant de leur facture, de sa date d'échéance et de sa disponibilité sur leur espace client.

Conformément à la législation sur l'harmonisation des prélèvements européens, RED by SFR met en oeuvre le prélèvement SEPA. Les clients, optant pour le prélèvement bancaire à compter de cette mise en oeuvre, devront impérativement adresser à RED by SFR un mandat SEPA valide, en complément de leurs coordonnées bancaires. Faute de retour d'un mandat SEPA valide, dans les trois (3) mois qui suivent la mise en place de ce prélèvement bancaire, l'abonné est informé que son mode de paiement pourra être modifié au profit de tout autre moyen de paiement (chèque, Titre Interbancaire de Paiement (TIP), virement, Carte de paiement, ...) ; ce qui pourrait impliquer un retour à la facture papier pour l'abonné. Dans cette hypothèse, l'abonné en sera préalablement informé par tout moyen. L'Abonné est informé que le changement de titulaire, payeur de la ligne, en cours de contrat n'est pas possible dans le cadre d'une offre RED by SFR.

### 6.3 Non règlement

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

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

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

**6.3.3** En cas de non-paiement par l'Abonné des sommes dues, RED by SFR se réserve le droit de restreindre la ligne de l'Abonné et le cas échéant, en l'absence de contestation sérieuse dûment motivée, les autres lignes dont celui-ci pourrait être titulaire, à la réception d'appels dans les conditions décrites à l'article 9.1 des présentes Conditions, sans préjudice de son droit à suspendre les Services selon les modalités précisées ci-dessous.

RED by SFR se réserve également le droit de suspendre les Services souscrits par l'Abonné dans les conditions décrites à l'article 9 et, après l'envoi d'un email ou d'un courrier, resté sans effet au terme du délai précisé dans le document, de résilier le contrat d'abonnement dans les conditions visées à l'article 10. La suspension des Services entraîne l'exigibilité immédiate de toutes les sommes facturées à l'Abonné. Seul le règlement intégral des sommes dues permet la remise en service de la ligne.

#### 6.4 Prescription

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

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

## ARTICLE 7 - OBLIGATIONS DE SFR

**7.1** RED by SFR s'engage à tout mettre en œuvre pour assurer la permanence, la continuité et la qualité du service de radiotéléphonie publique pour lequel l'abonnement est souscrit dans la zone de couverture de ce service.

La responsabilité de RED by SFR ne pourra être engagée :

- en cas de mauvaise utilisation par l'Abonné et/ou ses correspondants des Services,
- en cas de mauvais paramétrage du mobile et/ou de ses accessoires,
- en cas d'utilisation non conforme à son usage de la carte SIM,
- en cas de non-respect par l'Abonné de ses obligations visées à l'article 8 des présentes conditions,
- en cas de transmission des signaux radioélectriques affectée par les contraintes ou les limites des normes techniques imposées à RED by SFR par les autorités réglementaires ou les groupements normatifs compétents,
- en cas de perturbation ou d'interruption non directement imputable à RED by SFR,
- en cas de perturbation et/ou d'indisponibilité totale ou partielle, et/ou d'interruption de tout ou partie des services proposés sur les réseaux de radiotéléphonie publique numérique GSM/GPRS fournis et exploités par des Opérateurs Tiers,
- en cas de force majeure au sens de la jurisprudence de la Cour de Cassation.

**7.2** En application de dispositions réglementaires et dans un souci de protection de l'Abonné contre des risques de surfacturation d'origine frauduleuse (pratiques des appels à rebond ou ping calls), RED by SFR pourra mettre en place un mécanisme de filtrage d'appels sur son réseau, notamment vis-à-vis des numéros spéciaux de la forme 089B utilisés comme identifiant d'appelant.

#### 7.3 Qualité de service

##### 7.3.1 Disponibilité du réseau SFR et Rétablissement de Service

En application des dispositions visées à l'article L.121-83 du Code de la Consommation, RED by SFR s'engage, à l'égard de ses Abonnés, à assurer, en zone couverte, une disponibilité de l'accès à son réseau à hauteur de 90% chaque mois calendaire pour les différents services (voix, SMS, et accès à l'Internet mobile).

Dans l'hypothèse d'une non-disponibilité du réseau SFR excédant 10% sur

un mois calendaire, SFR s'engage à attribuer à chaque Abonné ayant été affecté par cette non-disponibilité, des compensations soit financières (attribution d'avoirs au prorata de la durée d'indisponibilité), soit en usages (Internet/minutes d'appels/SMS/services..).

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

S'il est établi que la durée de non-disponibilité de l'accès au réseau SFR a, soit excédé en durée cumulée 10% durant un mois calendaire, soit excédé 48 heures consécutives et que l'Abonné, compte-tenu de sa localisation géographique et des moments (date heure) auxquels il a souhaité avoir accès au réseau SFR a effectivement dû supporter cette indisponibilité, une compensation lui sera attribuée si sa demande de compensation est recevable.

Pour s'assurer de la qualité, RED by SFR effectue un suivi quotidien de son réseau ainsi que des mesures de disponibilité lui permettant de contrôler si son réseau est effectivement disponible à 90% pour ses abonnés chaque mois calendaire.

RED by SFR s'engage à rétablir l'accès au Service dans un délai moyen de 48 heures

lorsque celui-ci est interrompu, sauf en cas de force majeure.

#### 7.3.2 Compensation

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

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

Il appartient à l'Abonné d'informer RED by SFR sur la rubrique Espace Client du changement de cette adresse email.

L'Abonné pourra accéder à sa Facture après s'être authentifié grâce à son numéro de téléphone et à son code d'accès :

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

L'Abonné a accès à ses vingt-quatre (24) dernières facture récapitulatives et à ses douze (12) dernières factures détaillées, lesquelles sont archivées sur le site Internet de RED by SFR dans la rubrique Espace Client. Si l'Abonné souhaite conserver plus longtemps chacune des Factures émises par RED by SFR, il lui appartient de procéder lui-même à leur archivage sur le support de son choix.

En cas de résiliation du contrat du forfait RED by SFR, les Factures qui étaient archivées sur redbysfr.fr ne seront plus disponibles. Il est donc vivement conseillé à l'Abonné, préalablement à la résiliation effective, de procéder lui-même à l'archivage de ses Factures sur le support de son choix.

La Facture électronique peut être consultée, imprimée, téléchargée et enregistrée à condition que l'Abonné RED by SFR dispose :

- d'un ordinateur (PC ou Mac), d'une tablette ou d'un smartphone
- d'un navigateur Internet ;
- d'une configuration adaptée à son navigateur ;
- du logiciel Acrobat Reader (utilisé pour lire les Factures au format PDF).

Un duplicata d'une facture mensuelle peut être obtenu après demande de l'Abonné via le formulaire e-mail prévu à cet effet disponible dans la rubrique «Aide et Conseils» sur [www.redbysfr.fr](http://www.redbysfr.fr)

Le duplicata sera délivré par courrier postal à l'adresse que l'Abonné aura renseignée lors de la souscription de son contrat avec RED by SFR. L'envoi d'un duplicata sera facturé conformément aux conditions indiquées dans la documentation établie et mise à jour par RED by SFR à l'intention de ses Abonnés.

Cette demande devra être adressée à RED by SFR dans le mois suivant la constatation.

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

- en cas de mauvaise utilisation par l'Abonné et/ou ses correspondants des Services,
- en cas de mauvais paramétrage du mobile et/ou de ses accessoires,
- en cas d'utilisation non conforme à son usage de la carte SIM,
- en cas de non-respect par l'abonné de ses obligations visées à l'article 10 des présentes conditions,
- en cas de transmission des signaux radioélectriques affectée par les contraintes ou les limites des normes techniques imposées à RED by SFR par les autorités réglementaires ou les groupements normatifs compétents,
- en cas de perturbation ou d'interruption non directement imputable à RED by SFR,
- en cas de perturbation et/ou d'indisponibilité totale ou partielle, et/ou d'interruption de tout ou partie des services proposés sur les réseaux de radiotéléphonie publique numérique GSM/GPRS fournis et exploités par des Opérateurs Tiers,
- en cas de force majeure au sens de la jurisprudence de la Cour de Cassation.

Ces demandes de compensation seront traitées par RED by SFR au plus tard dans le mois qui suit celui de leur réception. Le traitement de ces demandes nécessite, en effet, de disposer des résultats des différentes mesures réalisées par SFR sur son réseau au titre de chaque mois calendaire. Si l'indisponibilité du réseau SFR est établie au vu des mesures effectuées par SFR, des compensations seront attribuées aux abonnés ayant présenté des demandes répondant au formalisme requis par SFR.

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

**7.4** Les zones blanches sont des zones dépourvues de couverture bénéficiant d'un accès assuré par un seul opérateur au bénéfice de tous. Dans ces zones, les services peuvent être limités notamment aux communications voix et aux SMS.

## 7.5 Obligations spécifiques liées à Internet

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

Elle s'engage toutefois à mettre en œuvre tous les moyens lui permettant de veiller au respect de la législation, notamment dans ses rapports avec ses fournisseurs de services ou de contenus.

Compte tenu du secret dont doivent bénéficier les correspondances privées, RED by SFR n'exerce aucun contrôle sur le contenu ou les caractéristiques des données reçues ou transmises par l'Abonné sur son réseau et/ou sur le réseau Internet. Toutefois, pour assurer la bonne gestion du système d'accès au réseau Internet, RED by SFR se réserve le droit de supprimer tout message ou d'empêcher toute opération de l'Abonné susceptible de perturber le bon fonctionnement de son réseau ou du réseau Internet ou ne respectant pas les règles de fonctionnement, d'éthique et de déontologie.

Il peut être fait exception à cette règle de confidentialité dans les limites autorisées par la loi, à la demande des autorités publiques et/ou judiciaires.

**7.6** RED by SFR ne saurait être tenue responsable de l'exploitation des données et informations que l'Abonné aurait introduites sur le réseau Internet.

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

## ARTICLE 8- OBLIGATIONS DE L'ABONNÉ

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

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

L'Abonné s'engage notamment à respecter les dispositions de l'article 3.1 concernant l'utilisation de la carte SIM.

En cas de modification de ses coordonnées bancaires ou de son adresse email, l'Abonné s'engage à en informer sans délai SFR et à lui adresser une mise à jour de ces derniers.

**8.2** L'Abonné s'engage à respecter les lois et règlements en vigueur, notamment en matière de Télécommunications.

L'Abonné s'engage à n'utiliser, conformément aux dispositions du Code des Postes et communications électroniques que des mobiles et leurs accessoires agréés par les autorités compétentes.

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

**8.4** L'Abonné est responsable de l'usage de ses identifiants, mot(s) de passe et plus généralement de tout code confidentiel relatif au Service. RED by SFR ne saurait être responsable des conséquences que pourrait avoir toute divulgation, même accidentelle, de ces codes et/ou identifiant à un tiers.

**8.5 Utilisation des appels et SMS illimités inclus selon les offres RED by SFR**

**8.5.1** Certaines offres RED by SFR incluent un nombre illimité d'appels. Ces appels sont uniquement les appels métropolitains à destination de correspondants personnes physiques titulaires de numéros de mobiles et/ou fixes tous opérateurs. Certaines offres RED by SFR peuvent également inclure des appels illimités à destination de numéros fixes et/ou mobiles d'opérateurs internationaux (destinations selon l'offre souscrite), émis depuis la France métropolitaine.

Ces appels sont inclus dans le forfait sous réserve qu'ils n'excèdent pas la durée par appel spécifiée pour chacune desdites offres.

Sauf indication contraire, au-delà de cette durée, les minutes d'appels supplémentaires sont décomptées du forfait ou au-delà si celui-ci est épuisé.

Par nature, les appels vers les équipements destinés à détourner ou re-router les appels notamment sur un autre réseau, et les appels depuis boîtiers radio ou automates d'appels sont exclus du bénéfice de ces offres car contraires aux dispositions de l'article 3 des Conditions Générales d'Abonnement.

Enfin, seront facturés aux tarifs en vigueur, car ils n'entrent pas le nombre de destinataires différents par mois, ni dans le périmètre de ces offres, les appels vers les numéros spéciaux, ou certains services.

**8.5.2** Les offres RED by SFR incluent un nombre illimité de SMS/MMMS, sous réserve de ne pas dépasser 200 destinataires différents par mois. Ces SMS/MMMS sont uniquement à destination de correspondants SFR et/ou tout opérateur métropolitain envoyés depuis la France métropolitaine. Ces SMS/MMMS sont réservés à un usage interpersonnel strictement privé (SMS/MMMS envoyés par un particulier vers un ou plusieurs autres particuliers). Par nature, les SMS/MMMS émis via automate et/ou dispositif automatique d'envoi de SMS/MMMS sont donc exclus du bénéfice de ces offres, car contraires aux dispositions de l'article 3.1.

Les SMS/MMMS surtaxés seront décomptés du forfait ou facturés aux tarifs en vigueur, car ils n'entrent pas dans le périmètre de ces offres. Certaines offres RED by SFR incluent des SMS vers des destinations internationales, sous réserve de ne pas dépasser 200 destinataires différents par 24 heures.

**8.6 Accès au réseau 3G/3G+/4G (selon l'offre RED by SFR souscrite) de SFR**

**8.6.1 Matériel**

L'accès au réseau 3G/3G+/4G de SFR suppose l'utilisation par l'Abonné ayant souscrit une offre RED by SFR compatible 3G/3G+ et/ou 4G, de matériels et de logiciels compatibles, correctement paramétrés, tels que décrits dans la documentation établie et mise à jour par RED by SFR, accessible notamment sur le site « [www.redbysfr.fr](http://www.redbysfr.fr) ».

**8.6.2 Couverture**

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

Dans la mesure où ses réseaux et 4G sont en cours de déploiement, SFR communique à titre indicatif sur l'état d'avancement de ce déploiement au travers de sa documentation commerciale et de son site [www.redbysfr.fr](http://www.redbysfr.fr). L'Abonné reconnaît que les conditions d'accès à ces réseaux et d'usage des services puissent ne pas être optimales à tout moment.

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

**8.6.3 Accès au réseau hors de France Métropolitaine**

L'Abonné qui souhaite pouvoir accéder aux réseaux 2G/3G/3G+/4G depuis l'étranger doit, préalablement à tout déplacement, souscrire ou avoir souscrit auprès de RED by SFR l'option SFR Voyage.

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

La liste des opérateurs tiers ayant signé avec SFR un accord d'itinérance est disponible sur le site [red.sfr.fr/red-international/sms-appels-international/](http://red.sfr.fr/red-international/sms-appels-international/)

**8.6.4 Débit**

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

**8.7 Mise en garde et obligations liées à l'utilisation des services Internet**

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

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

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

Conformément à la loi n°2099-669 du 12 juin 2009, l'Abonné a l'obligation de veiller à ce que son accès à Internet ne 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. L'Abonné reconnaît que, en cas de manquement à cette obligation, il pourra être identifié par tout ayant droit et par la Haute Autorité pour la diffusion des œuvres et la protection des droits sur Internet (ci-après « HADOPI ») aux fins de voir mener contre lui une procédure administrative ou judiciaire. L'Abonné pourra recevoir des notifications relatives au dit manquement et être inscrit dans le traitement automatisé de données relatif aux personnes ayant commis un manquement similaire. Par ailleurs, l'Abonné reconnaît que la violation des droits d'auteur ou des droits voisins (telle que par exemple la reproduction, la représentation, la mise à disposition ou la communication au public d'œuvres ou d'objets protégés par un droit d'auteur ou par un droit voisin sans l'autorisation des titulaires des droits) constitue un acte de contrefaçon, passible de sanctions civiles et/ou pénales. Ces dernières peuvent aller jusqu'à 3 ans d'emprisonnement et 300 000 euros d'amende, assorties le cas échéant des peines complémentaires prévues au code pénal (exemple de peine complémentaire : suspension de l'accès à Internet).

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

**8.7.2** RED par SFR, par les présentes, informe expressément l'Abonné qu'Internet n'est pas un réseau sécurisé. Dans ces conditions, il appartient à l'Abonné de prendre toutes les mesures appropriées de façon à protéger ses propres données et/ou logiciels notamment de la contamination par d'éventuels virus circulant sur le réseau Internet ou de l'intrusion d'un tiers dans le système de son terminal (ordinateur portable, assistant personnel ou mobile) à quelque fin que ce soit, et de procéder sur son ordinateur portable et sur son assistant personnel, à des sauvegardes préalablement et postérieurement à la mise en place des services.

RED by SFR informe également expressément l'Abonné du défaut de fiabilité du réseau Internet, tout particulièrement en termes d'absence de sécurité relative à la transmission de données et de non garantie des performances relatives au volume et à la rapidité de données et des données.

Enfin, RED by SFR informe l'Abonné que l'intégrité, l'authentification et la confidentialité des informations, fichiers et données de toute nature qu'il souhaite échanger sur le réseau Internet ne peuvent être garanties sur ce réseau.

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

**8.7.3** L'Abonné s'interdit toute utilisation frauduleuse, abusive ou excessive des Services, telle que notamment l'encombrement volontaire ou involontaire des serveurs de messageries de RED by SFR et/ou des destinataires de mails par du publipostage sauvage (spamming, bulk e-mail, junk e-mail ou mail bombing) ou de son réseau, ou de l'envoi de messages attractifs générant nécessairement un nombre important de réponses (teasing ou trolling), pouvant ainsi perturber la disponibilité des dits serveurs ou réseau.

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

## ■ ARTICLE 9 - SUSPENSION/ INTERRUPTION DES SERVICES

**9.1** RED by SFR se réserve le droit de restreindre l'accès au Service souscrit par l'Abonné, après en avoir avisé ce dernier, par email ou par courrier, sans que l'Abonné ne puisse prétendre à une quelconque indemnisation dans les cas suivants :

- en cas d'inexécution de l'une des obligations de l'Abonné telles que visées à l'article 8 au titre du contrat d'abonnement passé avec RED by SFR ou des autres contrats dont l'Abonné pourrait être titulaire et en l'absence de contestation sérieuse dûment motivée au titre desdits contrats,

- dans l'attente du dépôt de garantie ou de l'avance sur facturation visées à l'article 4.2 ou en cas de non versement de ceux-ci,

- en cas d'utilisation d'un mobile déclaré volé,

- en cas de non règlement des sommes dues à l'échéance conformément aux dispositions de l'article 6.9.2. En cas de violation des dispositions légales, notamment en matière d'ordre public et de bonnes mœurs, ou en cas d'agissements de nature à perturber le réseau de SFR ou le réseau Internet, SFR se réserve le droit de suspendre immédiatement les services d'accès au réseau Internet.

**9.2** En cas d'augmentation substantielle du montant des consommations de l'Abonné, RED by SFR peut restreindre l'accès à tout ou partie du Service souscrit par l'Abonné, après en avoir avisé l'Abonné, par tout moyen. L'Abonné, dans cette hypothèse, pourra demander à RED by SFR de lui remettre sa ligne en service

après demande via un formulaire email prévu à cet effet ; RED by SFR se réservant la possibilité de lui demander une avance sur facturation conformément aux dispositions de l'article 4.2. La remise en service interviendra après encaissement effectué par RED by SFR de l'avance sur facturation.

**9.3** En cas de suspension, quelle qu'en soit la cause, l'Abonné reste notamment tenu des obligations visées à l'article 8.

**9.4** La suspension du Service, telle que visée aux articles 9.1, 9.2 et 9.3 n'entraîne pas l'arrêt de la facturation.

**9.5** Le Service peut être interrompu en cas de force majeure, au sens de la jurisprudence de la Cour de Cassation.

## ■ ARTICLE 10 - FIN DU CONTRAT/ RÉSILIATION

**10.1** L'Abonné peut résilier son contrat depuis redbysfr.fr sur son Espace client via le formulaire de résiliation prévu à cet effet. RED by SFR confirmera à l'Abonné, par l'envoi d'un email, la prise en compte de sa demande de résiliation qui sera effective dix jours plus tard.

Le préavis de résiliation de dix jours se décompte en effet à compter de la confirmation écrite de RED by SFR.

Si l'Abonné est encore engagé :

- Si ce dernier s'étant engagé pour une période minimale de 12 mois, résilie son contrat avant la fin de sa période minimale d'abonnement, les redevances restant à courir jusqu'à l'expiration de cette période deviennent immédiatement exigibles sauf dans les cas prévus à l'article 10.2.

- Si ce dernier s'étant engagé pour une période minimale de 24 mois, résilie son contrat après le 12e mois, il se verra facturé d'un montant correspondant au quart des mois restant dus jusqu'à son échéance contractuelle, sauf dans les cas visés à l'article 10.2. S'il résilie son contrat avant le 12e mois, il reste redevable des mois d'abonnement restant à courir jusqu'à la fin du 12e mois auxquels s'ajoute le quart des sommes dues à compter du 13e mois jusqu'à l'échéance contractuelle, sauf dans les cas visés à l'article 10.2.

**10.2** Si l'Abonné est encore engagé, il peut résilier le contrat avant la fin de son éventuelle période d'abonnement dans les cas suivants et selon les modalités suivantes :

**10.2.1** L'Abonné dispose d'un délai de sept jours calendaires à compter de la souscription de l'abonnement pour résilier le présent contrat lorsque le Service est totalement inaccessible soit depuis son domicile, soit depuis son lieu de travail. RED by SFR rembourse à l'Abonné, dans un délai de trente (30) jours à compter de la réception dudit courrier, le montant du premier mois d'abonnement, déduction faite du montant des communications effectuées le cas échéant.

**10.2.2** L'Abonné peut également, par mail adressé à RED by SFR et sous réserve de pouvoir en justifier, résilier le contrat pour des motifs légitimes, c'est à dire en cas de survenance en cours de contrat d'un événement imprévisible l'empêchant d'en poursuivre l'exécution. Peuvent notamment être considérés comme tels les cas suivants :

- chômage (suite à la rupture d'un contrat à durée indéterminée), hors demande d'ouverture de ligne ou demande de réaménagement d'abonnement intervenue pendant le préavis, faillite personnelle, redressement judiciaire ou liquidation judiciaire ;

- difficultés financières de l'Abonné ayant donné suite à notification de recevabilité en Commission de Surendettement des Particuliers,

- décès de l'Abonné,

- hospitalisation et/ou arrêt maladie de plus de trois (3) mois affectant l'Abonné,

- incarcération de l'Abonné,

- déménagement pour une longue durée, hors du territoire français métropolitain ou dans une zone où le Service Principal est totalement inaccessible depuis le domicile ou lieu de travail de l'Abonné,

- cas de force majeure au sens de la jurisprudence de la Cour de Cassation, affectant l'Abonné.

**10.2.3** L'Abonné peut résilier le contrat à tout moment notamment lorsque le tarif du Service Principal en vigueur à la date de souscription de l'abonnement augmente en cours d'exécution de contrat, et ce, durant les quatre (4) mois qui suivent l'entrée en vigueur de ce nouveau tarif, conformément aux dispositions de l'article L121-84 du Code de la Consommation

**10.2.4** L'Abonné qui refuserait d'effectuer le dépôt de garantie ou l'avance sur facturation demandé par RED by SFR peut résilier à tout moment le contrat.

Dans les cas visés aux articles 10.2.2, 10.2.3, le préavis de dix jours se décompte à compter de la confirmation écrite de RED by SFR faite à l'Abonné de la prise en compte de sa demande de résiliation.

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

- non règlement du dépôt de garantie ou de l'avance sur facturation visés à l'article 4, étant précisé que la résiliation sera effective au terme d'un délai minimum de cinq (5) jours après que RED by SFR ait avisé l'Abonné une dernière fois, que faute d'une régularisation de sa situation, son contrat serait résilié

- fausse déclaration de l'Abonné concernant le contrat, la résiliation pouvant intervenir immédiatement après en avoir avisé l'Abonné

- manquement de l'Abonné à l'une quelconque de ses obligations telles que visées à l'article 9 au titre du contrat d'abonnement passé avec RED by SFR ou des autres contrats dont l'Abonné pourrait être titulaire et en l'absence de contestation sérieuse dûment motivée au titre desdits contrats, étant précisé que cette résiliation sera effective au terme d'un délai minimum de cinq (5) jours après que RED by SFR ait avisé l'Abonné une dernière fois, que faute d'une régularisation de sa situation, son contrat serait résilié

Dans l'hypothèse d'un manquement renouvelé aux dispositions de l'article 3.1, manquement qui a déjà été notifié par RED by SFR, qui a été régularisé une première fois mais qui se renouvelle, l'Abonné est avisé que RED by SFR pourra procéder à la résiliation immédiate de son contrat dès notification.

- non-paiement par l'Abonné des sommes dues à RED by SFR, après mise en demeure restée sans effet, la résiliation pouvant intervenir au terme d'un délai minimum de cinq (5) jours

- force majeure affectant RED by SFR pendant plus de quinze (15) jours (dans une telle hypothèse, aucune somme ne sera due par l'Abonné au titre de la période considérée),

- à compter du jour où, dans le cadre de la mise en œuvre d'une procédure de redressement judiciaire ouverte à l'encontre de l'Abonné, l'administrateur judiciaire se prononce, implicitement ou explicitement, en application de l'Article 37 de la Loi N° 85-28 du 25 janvier 1985 modifiée, en faveur de la non-continuation du présent contrat, ou à compter du prononcé du jugement de liquidation judiciaire,

- recevabilité du dossier de l'Abonné en Commission de Surendettement.

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

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

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

**10.5** En cas de résiliation du contrat d'abonnement et en l'absence de portabilité de numéro d'appel visée à l'article 11 ci-dessous, RED by SFR se réserve le droit de réaffecter le numéro d'appel de l'Abonné à un autre abonné.

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

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

## ■ ARTICLE 11 - PORTABILITÉ

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

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

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

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

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

La date de portage ne peut faire l'objet d'aucune modification à l'initiative de

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

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

### **1 - Souscription auprès de RED by SFR avec demande de portabilité du Numéro (Portabilité entrante)**

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

- être le titulaire de la ligne faisant l'objet de la demande de portabilité ou disposer d'un mandat du titulaire de la ligne en bonne et due forme et l'autorisant à porter le numéro objet de la demande

- se munir impérativement de son RIO, et des pièces justificatives requises pour procéder à l'ouverture d'une ligne,

- signer le contrat de souscription et confier ainsi à RED by SFR un mandat permettant à cette dernière de procéder à la résiliation de la ligne de l'Abonné auprès de l'Opérateur Donneur. L'Abonné sera cependant tenu d'honorer les engagements qu'il avait souscrits auprès de l'Opérateur Donneur s'agissant notamment de sa durée minimale d'engagement (facturation des mois contractuels restant à courir jusqu'à l'échéance du contrat, ...), ce dont il reconnaît être informé et accepter.

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

La souscription auprès de RED by SFR prendra effet dès l'acceptation par l'Abonné du contrat d'abonnement, l'Abonné étant engagé dès cette date auprès de RED by SFR.

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

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

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

RED by SFR met à disposition de ses abonnés un serveur vocal interactif gratuit (SVI) leur permettant de consulter la date de début et de fin de leur durée d'engagement (données actualisées au lendemain de chacune des modifications contractuelles), ainsi que d'obtenir leur RIO. En cas de résiliation anticipée avant la fin de l'éventuelle période minimale d'abonnement, les redevances restant à courir jusqu'à l'expiration de cette période deviendront immédiatement exigibles conformément aux dispositions de l'article 10.

Aucune demande d'annulation d'une portabilité sortante ne pourra être traitée directement par RED by SFR, l'Abonné ayant pour seul interlocuteur l'Opérateur Receveur.

En cas de demande d'annulation d'une portabilité sortante émise par l'Opérateur Receveur, la demande de résiliation associée sera de même annulée.

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

### **3 - Le jour du portage**

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

## ■ ARTICLE 12 - DONNÉES PERSONNELLES

### **• Collecte et traitement**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

#### • Prévention des impayés

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

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

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

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

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

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

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

#### • Annuaire Universel

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

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

- Inscription en Liste Rouge ;
- Parution Annuaires sans Recherche Inversée
- Parution Annuaires sans prospection
- Parution Annuaires sans restriction

- Parution Annuaires sans prénom complet
- Parution Annuaires sans adresse complète

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

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

- Parution coordonnées utilisateur
- Parution activité professionnelle

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

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

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

## ■ ARTICLE 13 - NON TRANSFERT DU CONTRAT

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

## ■ ARTICLE 14 - RÉCLAMATIONS

### • Service Client

Toute réclamation doit être adressée au Service Client RED sur le site RED BY SFR via un formulaire disponible depuis l'Espace Client rubrique Aide et Conseils.

La réponse sera communiquée à l'Abonné par courrier électronique dans un délai de 15 jours ouvrés sauf à ce que la réponse à apporter nécessite des investigations complémentaires. Dans ce cas, il sera accusé réception de la demande de l'Abonné avec indication du délai de traitement requis, ce dernier ne pouvant excéder un mois hors événement exceptionnel.

### • Service Consommateurs

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

A compter de la réception du courrier, le Service Consommateurs s'engage, dans un délai maximum d'un mois (sauf à ce qu'un délai de traitement supérieur ait fait l'objet d'un accord avec l'abonné) à apporter une réponse à l'Abonné soit par tout moyen (téléphone, courrier, mail.) si la réponse est favorable, soit par écrit dans l'hypothèse inverse.

### • Médiateur des Communications Electroniques

Enfin, si un désaccord subsiste, l'Abonné peut saisir gratuitement le médiateur des communications électroniques, soit directement, soit par une association de consommateurs.

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

## ■ ARTICLE 15- ATTRIBUTION DE JURIDICTION

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

**LORSQUE L'ABONNÉ EST UNE PERSONNE MORALE OU UN COMMERÇANT, TOUT DIFFÉREND NÉ À L'OCCASION DE L'INTERPRÉTATION, LA CONCLUSION, L'EXÉCUTION DU PRESENT CONTRAT EST SOUMIS AU TRIBUNAL DE COMMERCE DE PARIS.**

# CONDITIONS PARTICULIÈRES D'ABONNEMENT A L'OPTION SFR NFC CITYZI

FÉVRIER 2014

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

L'utilisation de cette Option suppose l'acceptation des présentes Conditions Particulières, qui s'appliquent en complément des Conditions Générales d'Abonnement et d'utilisation des offres RED by sfr (ci-après « les Conditions Générales d'Abonnement ») avec lesquelles elles forment un tout indissociable. En cas de contradiction entre les Conditions Générales d'Abonnement et les Conditions Particulières, ces dernières prévalent.

Cette Option gratuite, qui sera disponible au cours du second semestre 2013, sera activée par défaut, sauf décision contraire de l'Abonné.

## ■ ARTICLE 1 – DÉFINITIONS

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

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

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

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

## ■ ARTICLE 2 – OBJET

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

## ■ ARTICLE 3 – DESCRIPTION DE L'OPTION

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

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

## ■ ARTICLE 4 – SOUSCRIPTION DE L'OPTION

### 4.1 Modalités de souscription

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

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

### 4.2 Compatibilités

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

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

## ■ ARTICLE 5 – CONDITIONS FINANCIÈRES

La souscription de l'Option est gratuite.

Conformément à un accord passé avec certains Partenaires, l'Utilisateur pourra être facturé

sur sa facture mobile mensuelle, pour tout ou partie des Services Sans Dans ce dernier cas, tout impayé sera régi conformément aux dispositions des Conditions Générales d'Abonnement en vigueur.

## ■ ARTICLE 6 – ACCÈS AU SERVICE

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

RED by SFR ne pourra, en aucun cas, être tenu responsable en cas de dysfonctionnement desdites applications ou des Services Sans Contact afférents qui restent de la responsabilité pleine et entière des Partenaires.

De même, RED by SFR ne pourra en aucun cas être responsable en cas de suspension, à l'initiative des Partenaires, des Services Sans Contact qu'ils proposent ou de l'une de leurs applications.

## ■ ARTICLE 7 – DURÉE

L'Option est souscrite pour une durée indéterminée.

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

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

Un tout état de cause, l'Option est résiliée de plein droit en cas de résiliation de l'abonnement mobile RED by SFR de l'Utilisateur.

La résiliation de l'Option génère l'envoi d'une notification de résiliation auprès des différents Partenaires et l'Utilisateur ne peut plus utiliser les Services Sans Contact

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

## ■ ARTICLE 8- RESPONSABILITÉ

Il appartiendra à l'Abonné de détruire sa carte SIM, dès lors que RED by SFR a désactivé les services de téléphonie mobiles attachés à cette carte SIM, notamment suite à une résiliation de sa ligne mobile, ou à un changement de carte SIM, de façon à éviter tout risque d'utilisation de la fonctionnalité sans contact par un tiers, et plus spécifiquement celle permettant le paiement sans contact.

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

### 8.1 Utilisation frauduleuse de l'équipement

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

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

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

### 8.2 Disponibilité des services sans contact

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

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

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

## ARTICLE 9 - SUSPENSION DES SERVICES SANS CONTACT

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

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

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

## CONDITIONS PARTICULIÈRES DU SERVICE SFR FEMTO

OCTOBRE 2015

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

## ARTICLE 1 - DÉFINITIONS

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

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

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

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

**Service Client** : Assistance sur redbysfr.fr rubrique «Aide et Conseils».

## ARTICLE 2 - OBJET

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

## ARTICLE 3 - DESCRIPTION DU SERVICE

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

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

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

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

Les Membres bénéficient du Service SFR Femto grâce aux Matériels placés chez le Gestionnaire, dans la zone de couverture précitée. Une notification visuelle apparaîtra sur les mobiles du Gestionnaire et des Membres indiquant qu'ils sont en zone de couverture du Service SFR Femto. Le Service SFR Femto est incompatible avec l'option Cartes Jumelles.

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

## ARTICLE 4 - CONDITIONS PRÉALABLES A LA FOURNITURE DU SERVICE

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

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

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

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

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

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

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

## ARTICLE 5 - MODALITÉS DE SOUSCRIPTION

**5.1** Le Service SFR Femto peut être souscrit par téléphone au Service Client, en espace SFR ou par Internet sur [http://www.sfr.fr/mobile/tarifs\\_conditions.jsp](http://www.sfr.fr/mobile/tarifs_conditions.jsp)

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

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

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

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

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

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

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

### 5.2 Les Matériels

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

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

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

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

**5.2.2** Les Matériels demeurent la propriété exclusive, incessible et insaisissable de SFR 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 Gestionnaire aura la qualité de gardien des Matériels au sens de l'article 1384 alinéa 1 du Code civil et il s'engage à les conserver pendant toute la durée du Contrat Femto.

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

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

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

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

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

En cas de retour par le Gestionnaire dudit matériel au-delà des 30 jours et jusqu'à 60

jours à compter de la demande de remplacement, SFR remboursera au Gestionnaire lesdits 100 euros dans un délai de 30 jours suivant réception du matériel défectueux.

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

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

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

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

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

**5.3** En cas de souscription à distance, le Gestionnaire dispose, conformément aux dispositions de l'article L.121-21 du Code de la consommation, d'un délai de quatorze jours à compter de la réception du boîtier pour exercer son droit de rétractation en adressant au service client, le formulaire de rétraction mis à sa disposition (ou tout autre courrier exprimant sa volonté de se rétracter). Le Gestionnaire qui souhaiterait bénéficier du Service avant l'expiration du délai précité, doit en faire la demande expresse à SFR et ce, conformément aux dispositions prévues par l'article L.121-21-5 du Code de la consommation.

Si le Gestionnaire choisit d'exercer son droit de rétractation, ce dernier obtiendra le remboursement des frais de mise à disposition éventuellement déjà payés au plus tard dans les quatorze (14) jours à compter de la réception par SFR de la demande de rétractation conformément à l'article L. 121-21-4 du Code de la consommation. Par ailleurs, à défaut pour le Gestionnaire de retourner les Matériels complets (accessoires inclus) en bon état et dans un emballage adapté dans un délai de 14 jours suivant sa demande de rétractation, une pénalité de 100€ correspondant au prix du Boîtier lui sera facturée par SFR.

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

## ■ ARTICLE 6 - ACCÈS AU SERVICE SFR FEMTO

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

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

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

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

## ■ ARTICLE 7 - UTILISATION DU SERVICE

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## ■ ARTICLE 8 - CONDITIONS FINANCIÈRES

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

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

## ■ ARTICLE 9 - DURÉE

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

## ■ ARTICLE 10 - SUSPENSION / RÉSILIATION

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

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

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

En cas de retour par le Gestionnaire des Matériels au-delà des 30 jours et jusqu'à 60

jours à compter de la demande de résiliation ou de la résiliation de plein droit, SFR remboursera au Gestionnaire le montant de la pénalité dans un délai de 30 jours suivant réception des Matériels.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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