



## **OFFRES MOBILES**

**Tarifs et conditions générales  
d'abonnement**

**À BIENTÔT SUR REDBYSFR.FR**

# SOMMAIRE

## OFFRES RED BY SFR

<b>Fiches d'Information Standardisées</b>	03
<b>Principes généraux de tarification</b>	11
<b>Détail des offres</b>	14

## LES OPTIONS ET SERVICES RED

<b>Options mobiles</b>	16
Services messages et contacts	18
Services ponctuels	18
Communications vers les numéros spéciaux	19
<b>Communications internationales</b>	21
Communications vers l'étranger	21
Communications depuis l'étranger	23
Options vers et depuis l'étranger	27
<b>Contrôle Parental</b>	28

## FORMALITÉS

<b>Paie ment et Facturation</b>	29
---------------------------------	----

<b>RED VOUS INFORME</b>	30
-------------------------	----

<b>CONDITIONS D'ABONNEMENT ET D'UTILISATION DES OFFRES RED BY SFR</b>	31
---	----

Les présentes conditions ont vocation à régir les offres RED by SFR, qui sont gérées par RED by SFR étant précisé que vous demeurez client d'OMEA TELECOM. Pour ces offres, SFR procède à la facturation et à l'encaissement des sommes dues au nom et pour le compte d'OMEA TELECOM.

## FICHE D'INFORMATION STANDARDISÉE

RED 3H	
<b>PRIX DU FORFAIT / MOIS</b>	5,99€ *Détail du prix de votre offre hors promotion : 5,99€ TTC, soit Forfait RED 3H (5,99€) + SFR Presse Accès <sup>(2)</sup> (4,99€) - remise globale de 4,99€ (Remise sur Forfait et Presse 1 (-2,72€) et Remise sur Forfait et Presse 2 (-2,27€))
<b>DURÉE MINIMALE D'ENGAGEMENT</b>	Sans engagement

Prix mensuel TTC. Existe en version bloquée avec l'option de blocage à 1€/mois\* (sans engagement).

NATURE DE L'OFFRE	FORFAIT
<b>DESCRIPTION DE L'OFFRE / COMMUNICATIONS INCLUSES DANS LE FORFAIT EN FRANCE MÉTROPOLITAINE</b>	<p><b>Appels</b></p> <p><b>3h de temps de communication 7j/7 et 24h/24 vers tous les opérateurs fixes et mobiles métropolitains, hors numéros spéciaux et services.</b></p> <p><b>Sans option de blocage :</b> Prix de la minute métropolitaine au-delà du forfait : 0,38€.</p> <p><b>Avec l'option de blocage :</b> Crédit de communication utilisable 7j/7 et 24h/24 vers tous les opérateurs fixes et mobiles métropolitains, hors certains services. Une fois le crédit épuisé, la consommation voix sera bloquée. Elle pourra être débloquée grâce à une recharge de 10 minutes facturée 1€, 4 rechargements possibles, jusqu'à la prochaine date de facturation. Une fois les 40 minutes de rechargements supplémentaires atteints, la voix sera bloquée jusqu'à la prochaine date de facturation. Pas de report des minutes le mois suivants.</p>
	<p><b>SMS/MMS illimités</b></p> <p>SMS/MMS illimités vers tous les opérateurs métropolitains (hors SMS/MMS depuis et vers l'étranger, surtaxés et Chat SMS/MMS et Wap). <b>Limités à 200 destinataires différents par mois.</b></p>
	<p><b>Internet 50Mo</b></p> <p>Internet 50Mo sur le mobile en France métropolitaine<sup>(1)</sup> (hors téléchargement et services payants). Mode modem autorisé. Débit jusqu'à 112,5 Mb/s en 4G, et jusqu'à 42 Mb/s en 3G selon capacité du mobile compatible, dans la limite des zones couvertes par les réseaux GSM/GPRS/3G/4G (couverture 4G telle que proposée par Virgin Mobile à la date du 01/08/2016) et des opérateurs étrangers ayant conclu un accord d'itinérance. Les surtaxes des téléchargements et services restent payantes. Le crédit data non utilisé issu des 50Mo inclus ou des recharges ne sera pas reporté le mois suivant. Sans option de blocage : <b>Internet rechargé au-delà de 50Mo.</b> Au-delà du seuil d'échanges de données de 50Mo, la connexion à Internet déclenchera automatiquement une recharge de 20Mo facturée 1€, dans la limite de 4 rechargements, tous automatiques, jusqu'à la prochaine date de facturation. Une fois les 80Mo de rechargements supplémentaires atteints, l'accès Internet sera bloqué jusqu'à la prochaine date de facturation.</p> <p>Avec option de blocage : <b>Internet rechargeable au-delà de 50Mo.</b> Au-delà du seuil d'échanges de données de 50Mo, la connexion à Internet sera bloquée. Elle pourra être débloquée grâce à une recharge de 20Mo facturée 1€, dans la limite de 4 rechargements, tous sur demande, jusqu'à la prochaine date de facturation. Une fois les 80 Mo de rechargements supplémentaires atteints, l'accès Internet sera bloqué jusqu'à la prochaine date de facturation. Les usages Internet depuis l'étranger ne sont pas disponibles.</p>
	<p><b>SFR WIFI</b></p> <p>Disponible selon compatibilité du mobile et après téléchargement de l'application SFR WiFi</p>
	<p><b>SFR Cloud</b></p> <p>1Go de stockage en ligne (voir détails p.17)</p>
<b>FACTURATION DES APPELS VOIX EN FRANCE MÉTROPOLITAINE</b>	à la seconde dès la première seconde
<b>OPTIONS INCLUSES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Présentation du numéro. Facture sur Internet.</li> <li>Suivi Conso Internet International (incompatible avec l'option de blocage).</li> </ul>
<b>OPTION SFR PRESSE ACCÈS<sup>(2)</sup></b>	L'accès à 5 numéros/mois parmi une sélection de quotidiens, hebdomadaires et mensuels.
<b>CONDITIONS DE RÉSILIATION</b>	L'abonné peut résilier son contrat sur redbys.sfr, rubrique Espace client. Sa demande sera prise en compte 10 jours plus tard.
<b>RÉSEAUX / TECHNOLOGIES</b>	GSM/GPRS/3G/4G (couverture 4G telle que proposée par Virgin Mobile à la date du 01/08/2016, 4G disponible sous réserve de disposer d'un mobile compatible)
<b>ASSISTANCE</b>	redbys.sfr rubrique « Aide et conseils »

\* Option activable à la souscription de l'offre ou en cours de contrat à la prochaine date de facturation.

**(1) 4G : Réseau 4G** en cours de déploiement. Détails de couverture sur espaceclient.virginmobile.fr/ma-migrationRED. Valable sous réserve de couverture avec offre et terminal compatibles. Selon la capacité du terminal compatible et selon la fréquence utilisée par SFR, débit maximum théorique de 75 Mb/s (fréquence 800 MHz) ou 112,5 Mb/s (fréquences 1800 ou 2600MHz). **(2)** Service valable exclusivement en France métropolitaine disponible, réservé aux clients mobile RED 3H, RED Illimité et RED Illimité 500Mo souscrits à partir du 21/06/2016, incluant 5 crédits/mois à valoir sur les titres à choisir parmi le catalogue SFR Presse, renouvelés chaque mois. Les crédits non utilisés ne sont pas reportés le mois suivant. Accès via une application d'une valeur mensuelle de 4,99€. Service édité par Altice Media Groupe. Si vous ne souhaitez pas bénéficier de l'option SFR Presse, vous pouvez la résilier à tout moment. Une remise globale de 4,99€ est octroyée au client s'il souscrit concomitamment à une offre RED et une offre SFR Presse. La résiliation de l'option SFR Presse conduit à supprimer la remise de 4,99 € dont le client pouvait bénéficier. Plus de détails sur redbys.sfr, rubrique «Aide et conseils».

## RED ILLIMITÉ 500MO

## FICHE D'INFORMATION STANDARDISÉE

RED ILLIMITÉ 500MO	
PRIX DU FORFAIT / MOIS	12,99€ *Détail du prix de votre offre hors promotion : 12,99€ TTC, soit Forfait RED Illimité 500Mo (12,99€ + SFR Presse Accès <sup>(1)</sup> (4,99€) - remise globale de 4,99€ (Remise sur Forfait et Presse 1 (-2,72€) et Remise sur Forfait et Presse 2 (-2,27€))
DURÉE MINIMALE D'ENGAGEMENT	Sans engagement

Prix mensuel TTC.

NATURE DE L'OFFRE	FORFAIT
DESCRIPTION DE L'OFFRE / COMMUNICATIONS INCLUSES DANS LE FORFAIT EN FRANCE MÉTROPOLITAINE	<b>Appels illimités depuis la France métropolitaine</b> - vers les mobiles métropolitains, d'Amérique du Nord (hors Alaska, Hawaï et Porto Rico et îles Vierges Américaines) et des DOM (hors Mayotte) - vers les fixes de France métropolitaine et de 52 destinations <sup>(1)</sup> , hors numéros spéciaux, services (y compris les services de radiomessagerie) et appels depuis boîtiers radio. <b>3 heures maximum par appel métropolitain, puis coupé. Voir tarification des appels au-delà vers les destinations internationales p.21. Limités à 200 destinataires différents par mois.</b>
	<b>SMS/MMS illimités</b> SMS/MMS illimités vers tous les opérateurs métropolitains (hors SMS/MMS depuis et vers l'étranger, surtaxés et Chat SMS/MMS et Wap). <b>Limités à 200 destinataires différents par mois.</b>
	<b>Internet 500 Mo</b> <b>Internet 500Mo sur le mobile en France métropolitaine<sup>(2)</sup></b> : mode modem autorisé. Débit jusqu'à 112,5 Mb/s en 4G et jusqu'à 42 Mb/s en 3G selon capacité du mobile compatible, dans la limite des zones couvertes par les réseaux GSM/GPRS/3G/4G (couverture 4G telle que proposée par Virgin Mobile à la date du 01/08/2016) et des opérateurs étrangers ayant conclu un accord d'itinérance. Les surtaxes des téléchargements et services restent payantes. Carte de couverture sur <a href="http://assistance.sfr.fr/couverture">http://assistance.sfr.fr/couverture</a> . Internet rechargé au-delà de 500Mo. Mails (accès à BlackBerry® Mail et BlackBerry® Messenger (payant) avec les mobiles BlackBerry®). <b>Au-delà du seuil d'échanges de données de 500Mo, la connexion à Internet déclenche automatiquement un recharge de 50Mo facturée 2€, dans la limite de 4 rechargements, tous automatiques, jusqu'à la prochaine date de facturation. Une fois les 200 Mo de rechargements supplémentaires atteints, l'accès Internet sera bloqué jusqu'à la prochaine date de facturation. Le crédit data non utilisé ne sera pas reporté le mois suivant.</b>
	<b>SFR WIFI</b> Disponible selon compatibilité du mobile et après téléchargement de l'application SFR WIFI
	<b>SFR Cloud</b> 1Go de stockage en ligne (voir détails p.17)
<b>FACTURATION DES APPELS VOIX EN FRANCE MÉTROPOLITAINE</b>	à la seconde dès la première seconde
<b>OPTIONS INCLUSES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Présentation du numéro, Facture sur Internet.</li> <li>Suivi Conso Internet International.</li> <li>SFR Voyage - Communiquer depuis l'étranger, option résiliable dans votre espace client.</li> </ul>
<b>OPTION SFR PRESSE ACCÈS<sup>(3)</sup></b>	L'accès à 5 numéros/mois parmi une sélection de quotidiens, hebdomadaires et mensuels.
<b>CONDITIONS DE RÉSILIATION</b>	L'abonné peut résilier son contrat sur <a href="http://redbysfr.fr">redbysfr.fr</a> , rubrique Espace client. Sa demande sera prise en compte 10 jours plus tard.
<b>RÉSEAUX / TECHNOLOGIES</b>	GSM/GPRS/3G/4G (couverture 4G telle que proposée par Virgin Mobile à la date du 01/08/2016, 4G disponible sous réserve de disposer d'un mobile compatible)
<b>ASSISTANCE</b>	<a href="http://redbysfr.fr">redbysfr.fr</a> , rubrique « Aide et conseils »

(1) Appels émis depuis la France métropolitaine vers les fixes des destinations suivantes : Açores, Åland (Îles), Allemagne, Andorre, Autriche, Baléares, Belgique, Bulgarie, Canaries, Chypre, Corfou, Crète, Croatie, Cyclades, Danemark, Espagne, Estonie, Finlande, Grèce, Guernesey, Hongrie, Irlande, Italie, Lettonie, Lituanie, Luxembourg, Malte, Man (Île), Norvège, Pays-Bas, Pologne, Portugal, Rhodes (île de), Roumanie, Royaume-Uni, Sardaigne, Sicile, Slovaquie, Slovénie, Suède, Suisse, République Tchèque, ainsi que vers les fixes et mobiles des destinations suivantes : USA (hors Hawaï, Alaska, Porto Rico et Îles Vierges Américaines), Canada et DOM : Guadeloupe, Guyane Française, La Désirade, Les Saintes, Marie Galante, Martinique, Réunion, Saint-Barthélemy. Offre valable dans la limite des zones couvertes par les partenaires étrangers de SFR. Hors numéros de services (y compris les services de radiomessagerie), numéros spéciaux, appels depuis boîtier radio. 3h maximum par appel, puis coupé. Voir tarification des appels au-delà vers les destinations internationales p.21. **Limités à 200 destinataires différents par mois.** Détails des zones p.22.

(2) **4G : Réseau 4G** en cours de déploiement. Détails de couverture sur [espaceclient.virginmobile.fr/ma-migrationRED](http://espaceclient.virginmobile.fr/ma-migrationRED). Valable sous réserve de couverture avec offre et terminal compatibles. Selon la capacité du terminal compatible et selon la fréquence utilisée par SFR, débit maximum théorique de 75 Mb/s (fréquence 800 MHz) ou 112,5 Mb/s (fréquences 1800 ou 2600MHz). (3) Service valable exclusivement en France métropolitaine disponible, réservé aux clients mobile RED 3H, RED Illimité et RED Illimité 500Mo souscrits à partir du 21/06/2016, incluant 5 crédits/mois à valoir sur les titres à choisir parmi le catalogue SFR Presse, renouvelés chaque mois. Les crédits non utilisés ne sont pas reportés le mois suivant. Accès via une application d'une valeur mensuelle de 4,99€. Service édité par Altice Media Groupe. Si vous ne souhaitez pas bénéficier de l'option SFR Presse, vous pouvez la résilier à tout moment. Une remise globale de 4,99€ est octroyée au client s'il souscrit concomitamment à une offre RED et une offre SFR Presse. La résiliation de l'option SFR Presse conduit à supprimer la remise de 4,99€ dont le client pouvait bénéficier. Plus de détails sur [redbysfr.fr](http://redbysfr.fr), rubrique « Aide et conseils ».

## RED ILLIMITÉ 3GO

## FICHE D'INFORMATION STANDARDISÉE

RED ILLIMITÉ 3GO	
PRIX DU FORFAIT / MOIS	19,99€ *Détail du prix de votre offre hors promotion : 19,99€ TTC, soit Forfait RED Illimité 5Go (19,99€) + SFR Presse (3) (19,99€) - remise globale de 19,99€ (Remise sur Forfait et Presse 1 (-8,99€) et Remise sur Forfait et Presse 2 (-11€))
DURÉE MINIMALE D'ENGAGEMENT	Sans engagement

Prix mensuel TTC.

NATURE DE L'OFFRE	FORFAIT
<b>DESCRIPTION DE L'OFFRE / COMMUNICATIONS INCLUSES DANS LE FORFAIT EN FRANCE MÉTROPOLITAINE</b>	<b>Appels</b> <b>Appels illimités depuis la France métropolitaine</b> - vers les mobiles métropolitains, d'Amérique du Nord (hors Alaska, Hawaï et Porto Rico et îles Vierges Américaines) et des DOM (hors Mayotte) - vers les fixes de France métropolitaine et de 52 destinations <sup>(1)</sup> , hors numéros spéciaux, services (y compris les services de radiomessagerie) et appels depuis boîtiers radio. <b>3 heures maximum par appel métropolitain</b> , puis coupé. Voir tarification des appels au-delà vers les destinations internationales p.21. <b>Limités à 200 destinataires différents par mois.</b>
	<b>SMS/MMS illimités</b> SMS/MMS illimités vers tous les opérateurs métropolitains (hors SMS/MMS depuis et vers l'étranger, surtaxés et Chat SMS/MMS et Wap). <b>Limités à 200 destinataires différents par mois.</b>
	<b>Internet 3Go</b> <b>3Go/mois en France métropolitaine<sup>(2)</sup></b> : mode modem autorisé. Débit jusqu'à 112,5 Mb/s en 4G et jusqu'à 42 Mb/s en 3G selon capacité du mobile compatible, dans la limite des zones couvertes par les réseaux GSM/GPRS/3G/4G (couverture 4G telle que proposée par Virgin Mobile à la date du 01/08/2016) et des opérateurs étrangers ayant conclu un accord d'itinérance. Les surtaxes des téléchargements et services restent payantes. Pour un accès au réseau SFR dans des conditions optimales, en France métropolitaine, le débit maximum de connexion d'échanges de données par mois sera réduit au-delà de 3Go par mois, jusqu'à la prochaine date de facturation
	<b>SFR WIFI</b> Disponible selon compatibilité du mobile et après téléchargement de l'application SFR WIFI.
	<b>SFR Cloud</b> 1Go de stockage en ligne (voir détails p.17)
<b>FACTURATION DES APPELS VOIX EN FRANCE MÉTROPOLITAINE</b>	à la seconde dès la première seconde.
<b>OPTIONS INCLUSES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Présentation du numéro, Facture sur Internet.</li> <li>Suivi Conso Internet International.</li> <li>SFR Voyage - Communiquer depuis l'étranger, option résiliable dans votre espace client.</li> </ul>
<b>OPTION SFR PRESSE <sup>(3)</sup></b>	L'accès en illimité à une sélection de quotidiens, hebdomadaires et mensuels.
<b>CONDITIONS DE RÉSILIATION</b>	L'abonné peut résilier son contrat sur redbysfr.fr, rubrique Espace client. Sa demande sera prise en compte 10 jours plus tard.
<b>RÉSEAUX / TECHNOLOGIES</b>	GSM/GPRS/3G/4G (couverture 4G telle que proposée par Virgin Mobile à la date du 01/08/2016, 4G disponible sous réserve de disposer d'un mobile compatible).
<b>ASSISTANCE</b>	redbysfr.fr, rubrique « Aide et conseils »

**(1)** Appels émis depuis la France métropolitaine vers les fixes des destinations suivantes : Açores, Åland (Iles), Allemagne, Andorre, Autriche, Baléares, Belgique, Bulgarie, Canaries, Chypre, Corfou, Crète, Croatie, Cyclades, Danemark, Espagne, Estonie, Finlande, Grèce, Guernesey, Hongrie, Irlande, Italie, Lettonie, Lituanie, Luxembourg, Malte, Man (Ile), Norvège, Pays-Bas, Pologne, Portugal, Rhodes (Ile de), Roumanie, Royaume-Uni, Sardaigne, Sicile, Slovaquie, Slovénie, Suède, Suisse, République Tchèque, ainsi que vers les fixes et mobiles des destinations suivantes : USA (hors Hawaï, Alaska, Porto Rico et îles Vierges Américaines), Canada et DOM : Guadeloupe, Guyane Française, La Désirade, Les Saintes, Marie Galante, Martinique, Réunion, Saint-Barthélemy. Offre valable dans la limite des zones couvertes par les partenaires étrangers de SFR. Hors numéros de services (y compris les services de radiomessagerie), numéros spéciaux, appels depuis boîtier radio, 3h maximum par appel, puis coupé. Voir tarification des appels au-delà vers les destinations internationales p.21. **Limités à 200 destinataires différents par mois.** Détails des zones p.22. **(2) 4G : Réseau 4G** en cours de déploiement. Détails de couverture sur espaceclient.virginmobile.fr/ma-migrationRED. Valable sous réserve de couverture avec offre et terminal compatibles. Selon la capacité du terminal compatible et selon la fréquence utilisée par SFR, débit maximum théorique de 75 Mb/s (fréquence 800 MHz) ou 112,5 Mb/s (fréquences 1800 ou 2600MHz). **(3)** Service valable exclusivement en France métropolitaine, réservé aux clients mobile RED Illimité 3 et 15Go (y compris en version Travel) souscrits à partir du 21/06/2016, incluant un accès illimité via une application dédiée à une sélection de titres de presse, d'une valeur mensuelle de 19,99€. Service édité par Altice Media Groupe. Si vous ne souhaitez pas bénéficier de l'option SFR Presse, vous pouvez la résilier à tout moment. Une remise globale de 19,99€ est octroyée au client s'il souscrit concomitamment à une offre RED et une offre SFR Presse. La résiliation de l'option SFR Presse conduit à supprimer la remise de 19,99 € dont le client pouvait bénéficier. Plus de détails sur redbysfr.fr, rubrique «Aide et conseils».

## RED ILLIMITÉ 5GO

## FICHE D'INFORMATION STANDARDISÉE

RED ILLIMITÉ 5GO	
PRIX DU FORFAIT / MOIS	19,99€ *Détail du prix de votre offre hors promotion : 19,99€ TTC, soit Forfait RED Illimité 5Go (19,99€) + SFR Presse <sup>(1)</sup> (19,99€) – remise globale de 19,99€ (Remise sur Forfait et Presse 1 (-8,99€) et Remise sur Forfait et Presse 2 (-11€))
DURÉE MINIMALE D'ENGAGEMENT	Sans engagement

Prix mensuel TTC.

NATURE DE L'OFFRE	FORFAIT
DESCRIPTION DE L'OFFRE / COMMUNICATIONS INCLUSES DANS LE FORFAIT EN FRANCE MÉTROPOLITAINE	<b>Appels</b> <b>Appels illimités depuis la France métropolitaine</b> - vers les mobiles métropolitains, d'Amérique du Nord (hors Alaska, Hawaï et Porto Rico et îles Vierges Américaines) et des DOM (hors Mayotte) - vers les fixes de France métropolitaine et de 52 destinations <sup>(1)</sup> , hors numéros spéciaux, services (y compris les services de radiomessagerie) et appels depuis boîtiers radio. <b>3 heures maximum par appel métropolitain</b> , puis coupé. Voir tarification des appels au-delà vers les destinations internationales p.21. <b>Limités à 200 destinataires différents par mois.</b>
	<b>SMS/MMS illimités</b> SMS/MMS illimités vers tous les opérateurs métropolitains (hors SMS/MMS depuis et vers l'étranger, surtaxés et Chat SMS/MMS et Wap). <b>Limités à 200 destinataires différents par mois.</b>
	<b>Internet 5Go</b> <b>5Go/mois en France métropolitaine<sup>(2)</sup></b> : mode modem autorisé. Débit jusqu'à 112,5 Mb/s en 4G et jusqu'à 42 Mb/s en 3G selon capacité du mobile compatible, dans la limite des zones couvertes par les réseaux GSM/GPRS/3G/4G (couverture 4G telle que proposée par Virgin Mobile à la date du 01/08/2016) et des opérateurs étrangers ayant conclu un accord d'itinérance. Les surtaxes des téléchargements et services restent payantes. Pour un accès au réseau SFR dans des conditions optimales, en France métropolitaine, le débit maximum de connexion d'échanges de données par mois sera réduit au-delà de 5 Go par mois, jusqu'à la prochaine date de facturation
	<b>SFR WIFI</b> Disponible selon compatibilité du mobile et après téléchargement de l'application SFR WIFI.
	<b>SFR Cloud</b> 1Go de stockage en ligne (voir détails p.17)
FACTURATION DES APPELS VOIX EN FRANCE MÉTROPOLITAINE	à la seconde dès la première seconde.
OPTIONS INCLUSES	<ul style="list-style-type: none"> <li>Présentation du numéro, Facture sur Internet.</li> <li>Suivi Conso Internet International.</li> <li>SFR Voyage - Communiquer depuis l'étranger, option résiliable dans votre espace client.</li> </ul>
OPTION SFR PRESSE <sup>(3)</sup>	L'accès en illimité à une sélection de quotidiens, hebdomadaires et mensuels.
CONDITIONS DE RÉSILIATION	L'abonné peut résilier son contrat sur redbysfr.fr, rubrique Espace client. Sa demande sera prise en compte 10 jours plus tard.
RÉSEAUX / TECHNOLOGIES	GSM/GPRS/3G/4G (couverture 4G telle que proposée par Virgin Mobile à la date du 01/08/2016, 4G disponible sous réserve de disposer d'un mobile compatible).
ASSISTANCE	redbysfr.fr, rubrique « Aide et conseils »

**(1)** Appels émis depuis la France métropolitaine vers les fixes des destinations suivantes : Açores, Åland (Îles), Allemagne, Andorre, Autriche, Baléares, Belgique, Bulgarie, Canaries, Chypre, Corfou, Crète, Croatie, Cyclades, Danemark, Espagne, Estonie, Finlande, Grèce, Guernesey, Hongrie, Irlande, Italie, Lettonie, Lituanie, Luxembourg, Malte, Man (Île), Norvège, Pays-Bas, Pologne, Portugal, Rhodos (Île de), Roumanie, Royaume-Uni, Sardaigne, Sicile, Slovaquie, Slovénie, Suède, Suisse, République Tchèque, ainsi que vers les fixes et mobiles des destinations suivantes : USA (hors Hawaï, Alaska, Porto Rico et îles Vierges Américaines), Canada et DOM : Guadeloupe, Guyane Française, La Désirade, Les Saintes, Marie Galante, Martinique, Réunion, Saint-Barthélemy. Offre valable dans la limite des zones couvertes par les partenaires étrangers de SFR. Hors numéros de services (y compris les services de radiomessagerie), numéros spéciaux, appels depuis boîtier radio, 3h maximum par appel, puis coupé. Voir tarification des appels au-delà vers les destinations internationales p.21. **Limités à 200 destinataires différents par mois.** Détails des zones p.22. **(2) 4G : Réseau 4G** en cours de déploiement. Détails de couverture sur espaceclient.virginmobile.fr/ma-migrationRED. Valable sous réserve de couverture avec offre et terminal compatibles. Selon la capacité du terminal compatible et selon la fréquence utilisée par SFR, débit maximum théorique de 75 Mb/s (fréquence 800 MHz) ou 112,5 Mb/s (fréquences 1800 ou 2600MHz). **(3)** Service valable exclusivement en France métropolitaine, réservé aux clients mobile RED Illimité 5 et 15Go (y compris en version Travel) souscrits à partir du 21/06/2016, incluant un accès illimité via une application dédiée à une sélection de titres de presse, d'une valeur mensuelle de 19,99€. Service édité par Altice Media Groupe. Si vous ne souhaitez pas bénéficier de l'option SFR Presse, vous pouvez la résilier à tout moment. Une remise globale de 19,99€ est octroyée au client s'il souscrit concomitamment à une offre RED et une offre SFR Presse. La résiliation de l'option SFR Presse conduit à supprimer la remise de 19,99 € dont le client pouvait bénéficier. Plus de détails sur redbysfr.fr, rubrique «Aide et conseils».

## RED ILLIMITÉ 5GO TRAVEL

## FICHE D'INFORMATION STANDARDISÉE

RED ILLIMITÉ 5GO TRAVEL	
PRIX DU FORFAIT / MOIS	21,99€ *Détail du prix de votre offre hors promotion : 21,99€ TTC, soit Forfait RED Illimité 5Go Travel (21,99€) + SFR Presse <sup>(b)</sup> (19,99€) - remise globale de 19,99€ (Remise sur Forfait et Presse 1 (-8,99€) et Remise sur Forfait et Presse 2 (-11€))
DURÉE MINIMALE D'ENGAGEMENT	Sans engagement

Prix mensuel TTC.

NATURE DE L'OFFRE	FORFAIT
DESCRIPTION DE L'OFFRE / COMMUNICATIONS INCLUSES DANS LE FORFAIT EN FRANCE MÉTROPOLITAINE	<b>Appels illimités depuis la France métropolitaine</b> - vers les mobiles métropolitains, d'Amérique du Nord (hors Alaska, Hawaï et Porto Rico et îles Vierges Américaines) - vers les fixes de France métropolitaine et de 52 destinations <sup>(1)</sup> , hors numéros spéciaux, services (y compris les services de radiomessagerie) et appels depuis boîtiers radio. <b>3 heures maximum par appel métropolitain</b> , puis coupé. Voir tarification des appels au-delà vers les destinations internationales p.21. <b>Limités à 200 destinataires différents par mois.</b>
	<b>SMS/MMS illimités</b> SMS/MMS illimités vers tous les opérateurs métropolitains (hors SMS/MMS depuis et vers l'étranger, surtaxés et Chat SMS/MMS et Wap). <b>Limités à 200 destinataires différents par mois.</b>
	<b>Internet 5Go</b> <b>5Go/mois en France métropolitaine<sup>(2)</sup></b> : mode modem autorisé. Débit jusqu'à 112,5 Mb/s en 4G et jusqu'à 42 Mb/s en 3G selon capacité du mobile compatible, dans la limite des zones couvertes par les réseaux GSM/GPRS/3G/4G (couverture 4G telle que proposée par Virgin Mobile à la date du 01/08/2016) et des opérateurs étrangers ayant conclu un accord d'itinérance. Les surtaxes des téléchargements et services restent payantes. Pour un accès au réseau SFR dans des conditions optimales, en France métropolitaine, le débit maximum de connexion d'échanges de données par mois sera réduit au-delà de 5 Go par mois, jusqu'à la prochaine date de facturation.
	<b>SFR WIFI</b> Disponible selon compatibilité du mobile et après téléchargement de l'application SFR WIFI.
	<b>SFR Cloud</b> 1Go de stockage en ligne (voir détails p.17)
DESCRIPTION DE L'OFFRE / COMMUNICATIONS INCLUSES DEPUIS L'EUROPE/ DOM 15 JOURS* PAR AN	<b>Appels illimités depuis l'Europe/DOM pendant 15 jours*<sup>(a)</sup></b> <b>2 heures maximum par appel, puis facturé au-delà aux conditions SFR Voyage - Communiquer depuis l'étranger (voir page 23).</b> Appels illimités depuis l'Europe/DOM vers les fixes et mobiles de France métropolitaine, d'Europe/DOM, hors numéros spéciaux, services et appels depuis boîtiers radio. Au-delà des 15 jours, facturation des communications vers les fixes et mobiles de France métropolitaine, Europe/DOM aux conditions SFR Voyage - Communiquer depuis l'étranger (voir page 23). <b>Limités à 200 destinataires différents par mois.</b>
	<b>SMS/MMS illimités depuis l'Europe/DOM pendant 15 jours*<sup>(a)</sup></b> <b>Limités à 200 destinataires différents par mois. SMS/MMS illimités depuis l'Europe/DOM vers les mobiles de France métropolitaine, Europe/DOM.</b> Surtaxes et chat SMS/MMS. Au-delà des 15 jours, facturation des SMS et MMS aux conditions SFR Voyage - Communiquer depuis l'étranger (voir p.24). Par ailleurs, au-delà des 15 jours ou une fois les 5Go/mois épuisés, l'envoi ou la réception d'un MMS entrainera la facturation d'une session data en plus du prix d'émission d'un MMS.
	<b>Internet</b> Pendant les 15 jours par an depuis l'Europe/DOM, usages Internet décomptés des 5Go mensuel inclus (internet mobile + MMS) depuis votre mobile ou avec votre mobile en mode modem. Au-delà des 5Go/mois et/ou une fois les 15 jours/an épuisés, facturation aux conditions SFR Voyage - Communiquer depuis l'étranger (voir détail page 34).
FACTURATION DES APPELS VOIX EN FRANCE MÉTROPOLITAINE	à la seconde dès la première seconde.
OPTIONS INCLUSES	<ul style="list-style-type: none"> <li>Présentation du numéro, Facture sur Internet.</li> <li>Suivi Conso Internet International.</li> <li>SFR Voyage - Communiquer depuis l'étranger, option résiliable dans votre espace client.</li> </ul>
OPTION SFR PRESSE <sup>(b)</sup>	L'accès en illimité à une sélection de quotidiens, hebdomadaires et mensuels.
CONDITIONS DE RÉSILIATION	L'abonné peut résilier son contrat sur redbysfr.fr, rubrique Espace client. Sa demande sera prise en compte 10 jours plus tard.
RÉSEAUX / TECHNOLOGIES	GSM/GPRS/3G/4G (couverture 4G telle que proposée par Virgin Mobile à la date du 01/08/2016, 4G disponible sous réserve de disposer d'un mobile compatible).
ASSISTANCE	redbysfr.fr, rubrique « Aide et conseils »

(1) Appels émis depuis la France métropolitaine vers les fixes des destinations suivantes : Açores, Åland (Îles), Allemagne, Andorre, Autriche, Baléares, Belgique, Bulgarie, Canaries, Chypre, Corfou, Crète, Croatie, Cyclades, Danemark, Espagne, Estonie, Finlande, Grèce, Guernesey, Hongrie, Irlande, Italie, Lettonie, Lituanie, Luxembourg, Malte, Man (Île), Norvège, Pays-Bas, Pologne, Portugal, Rhodes (Île de), Roumanie, Royaume-Uni, Sardaigne, Sicile, Slovaquie, Slovincie, Suède, Suisse, République Tchèque, ainsi que vers les fixes et mobiles des destinations suivantes : USA (hors Hawaï, Alaska, Porto Rico et Îles Vierges Américaines), Canada et DOM : Guadeloupe, Guyane Française, La Désirade, Les Saintes, Marie Galante, Martinique, Réunion, Saint-Barthélemy. Offre valable dans la limite des zones couvertes par les partenaires étrangers de SFR. Hors numéros de services (y compris les services de radiomessagerie), numéros spéciaux, appels depuis boîtier radio. 3h maximum par appel, puis coupé. Voir tarification des appels au-delà vers les destinations internationales p.21. **Limités à 200 destinataires différents par mois.** Détails des zones p.22. (2) 4G : Réseau 4G en cours de déploiement. Détails de couverture sur espaceclient.virginmobile.fr/ma-migrationRED. Valable sous réserve de couverture avec offre et terminal compatibles. Selon la capacité du terminal compatible et selon la fréquence utilisée par SFR, débit maximum théorique de 75 Mb/s (fréquence 800 MHz) ou 112,5 Mb/s (fréquences 1800 ou 2600MHz). \*15 jours/an : période annuelle déclenchée à la date de facturation du rattachement de l'offre. 1 Jour = 1er usage de la journée (appel entrant ou sortant ou SMS sortant ou MMS entrant ou sortant ou usages internet) jusqu'à minuit, heure locale. Les jours non utilisés ne sont pas reportables l'année suivante. (b) Service valable exclusivement en France métropolitaine, réservé aux clients mobile RED Illimité 5 et 15Go (y compris en version Travel) souscrits à partir du 21/06/2016, incluant un accès illimité via une application dédiée à une sélection de titres de presse, d'une valeur mensuelle de 19,99€. Service édité par Altice Media Groupe. Si vous ne souhaitez pas bénéficier de l'option SFR Presse, vous pouvez la résilier à tout moment. Une remise globale de 19,99€ est octroyée au client s'il souscrit concomitamment à une offre RED et une offre SFR Presse. La résiliation de l'option SFR Presse conduit à supprimer la remise de 19,99 € dont le client pouvait bénéficier. Plus de détails sur redbysfr.fr, rubrique « Aide et conseils ».

## RED ILLIMITÉ 15GO

## FICHE D'INFORMATION STANDARDISÉE

RED ILLIMITÉ 15GO	
PRIX DU FORFAIT / MOIS	25,99€ *Détail du prix de votre offre hors promotion : 25,99€ TTC, soit Forfait RED Illimité 15Go (25,99€) + SFR Presse <sup>(1)</sup> (19,99€) - remise globale de 19,99€ (Remise sur Forfait et Presse 1 (-10,99€) et Remise sur Forfait et Presse 2 (-9€))
DURÉE MINIMALE D'ENGAGEMENT	Sans engagement

Prix mensuel TTC.

NATURE DE L'OFFRE	FORFAIT
DESCRIPTION DE L'OFFRE / COMMUNICATIONS INCLUSES DANS LE FORFAIT EN FRANCE MÉTROPOLITAINE	<b>Appels</b> <b>Appels illimités depuis la France métropolitaine</b> - vers les mobiles métropolitains, d'Amérique du Nord (hors Alaska, Hawaï et Porto Rico et îles Vierges Américaines) et des DOM (hors Mayotte) - vers les fixes de France métropolitaine et de 52 destinations <sup>(1)</sup> , hors numéros spéciaux, services (y compris services de radiomessagerie) et appels depuis boîtiers radio. <b>3 heures maximum par appel métropolitain</b> , puis coupé. Voir tarification des appels au-delà vers les destinations internationales p.21. <b>Limités à 200 destinataires différents par mois.</b>
	<b>SMS/MMS illimités</b> <b>SMS/MMS illimités</b> vers tous les opérateurs métropolitains (hors SMS/MMS depuis et vers l'étranger, surtaxés et Chat SMS/MMS et Wap). <b>Limités à 200 destinataires différents par mois.</b>
	<b>INTERNET 15Go</b> <b>15Go/mois en France métropolitaine<sup>(2)</sup></b> : mode modem autorisé. Débit jusqu'à 112,5 Mb/s en 4G et jusqu'à 42 Mb/s en 3G selon capacité du mobile compatible, dans la limite des zones couvertes par les réseaux GSM/GPRS/3G/4G (couverture 4G telle que proposée par Virgin Mobile à la date du 01/08/2016) et des opérateurs étrangers ayant conclu un accord d'itinérance. Les surtaxes des téléchargements et services restent payantes. Pour un accès au réseau SFR dans des conditions optimales, en France métropolitaine, le débit maximum de connexion d'échanges de données par mois sera réduit au-delà de 15 Go par mois, jusqu'à la prochaine date de facturation
	<b>SFR WIFI</b> Disponible selon compatibilité du mobile et après téléchargement de l'application SFR WIFI.
	<b>SFR Cloud</b> 1Go de stockage en ligne (voir détails p.17)
FACTURATION DES APPELS VOIX EN FRANCE MÉTROPOLITAINE	à la seconde dès la première seconde
OPTIONS INCLUSES	<ul style="list-style-type: none"> <li>Présentation du numéro, Facture sur Internet.</li> <li>Suivi Conso Internet International</li> <li>SFR Voyage - Communiquer depuis l'étranger, option résiliable dans votre espace client.</li> </ul>
OPTION SFR PRESSE <sup>(3)</sup>	L'accès en illimité à une sélection de quotidiens, hebdomadaires et mensuels.
CONDITIONS DE RÉSILIATION	L'abonné peut résilier son contrat sur redbysfr.fr, rubrique Espace client. Sa demande sera prise en compte 10 jours plus tard.
RÉSEAUX / TECHNOLOGIES	GSM/GPRS/3G/4G (couverture 4G telle que proposée par Virgin Mobile à la date du 01/08/2016, 4G disponible sous réserve de disposer d'un mobile compatible).
ASSISTANCE	redbysfr.fr, rubrique « Aide et conseils »

**(1)** Appels émis depuis la France métropolitaine vers les fixes des destinations suivantes : Açores, Åland (Îles), Allemagne, Andorre, Autriche, Baléares, Belgique, Bulgarie, Canaries, Chypre, Corfou, Crète, Croatie, Cyclades, Danemark, Espagne, Estonie, Finlande, Grèce, Guernesey, Hongrie, Irlande, Italie, Lettonie, Lituanie, Luxembourg, Malte, Man (Île), Norvège, Pays-Bas, Pologne, Portugal, Rhodes (Île de), Roumanie, Royaume-Uni, Sardaigne, Sicile, Slovaquie, Slovénie, Suède, Suisse, République Tchèque, ainsi que vers les fixes et mobiles des destinations suivantes : USA (hors Hawaï, Alaska, Porto Rico et îles Vierges Américaines), Canada et DOM : Guadeloupe, Guyane Française, La Désirade, Les Saintes, Marie Galante, Martinique, Réunion, Saint-Barthélemy. Offre valable dans la limite des zones couvertes par les partenaires étrangers de SFR. vHors numéros de services (y compris les services de radiomessagerie), numéros spéciaux, appels depuis boîtier radio. 3h maximum par appel, puis coupé. Voir tarification des appels au-delà vers les destinations internationales p.21. **Limités à 200 destinataires différents par mois.** Détails des zones p.22. **(2) 4G : Réseau 4G** en cours de déploiement. Détails de couverture sur espaceclient.virginmobile.fr/ma-migrationRED. Valable sous réserve de couverture avec offre et terminal compatibles. Selon la capacité du terminal compatible et selon la fréquence utilisée par SFR, débit maximum théorique de 75 Mb/s (fréquence 800 MHz) ou 112,5 Mb/s (fréquences 1800 ou 2600MHz). **(3)** Service valable exclusivement en France métropolitaine, réservé aux clients mobile RED Illimité 5 et 15Go (y compris en version Travel) souscrits à partir du 21/06/2016, incluant un accès illimité via une application dédiée à une sélection de titres de presse, d'une valeur mensuelle de 19,99€. Service édité par Altice Media Groupe. Si vous ne souhaitez pas bénéficier de l'option SFR Presse, vous pouvez la résilier à tout moment. Une remise globale de 19,99€ est octroyée au client s'il souscrit concomitamment à une offre RED et une offre SFR Presse. La résiliation de l'option SFR Presse conduit à supprimer la remise de 19,99 € dont le client pouvait bénéficier. Plus de détails sur redbysfr.fr, rubrique «Aide et conseils».

## RED ILLIMITÉ 15GO TRAVEL

## FICHE D'INFORMATION STANDARDISÉE

RED ILLIMITÉ 15GO TRAVEL	
PRIX DU FORFAIT / MOIS	27,99€ *Détail du prix de votre offre hors promotion : 27,99€ TTC, soit Forfait RED Illimité 15Go Travel (27,99€) + SFR Presse <sup>(1)</sup> (19,99€) - remise globale de 19,99€ (Remise sur Forfait et Presse 1 (-10,99€) et Remise sur Forfait et Presse 2 (-9€))
DURÉE MINIMALE D'ENGAGEMENT	Sans engagement

Prix mensuel TTC.

NATURE DE L'OFFRE	FORFAIT
DESCRIPTION DE L'OFFRE / COMMUNICATIONS INCLUSES DANS LE FORFAIT EN FRANCE MÉTROPOLITAINE	<b>Appels</b> <b>Appels illimités depuis la France métropolitaine</b> - vers les mobiles métropolitains, d'Amérique du Nord (hors Alaska, Hawaï et Porto Rico et îles Vierges Américaines) et des DOM (hors Mayotte) - vers les fixes de France métropolitaine et de 52 destinations <sup>(1)</sup> , hors numéros spéciaux, services (y compris services de radiomessagerie) et appels depuis boîtiers radio. <b>3 heures maximum par appel métropolitain, puis coupé. Voir tarification des appels au-delà vers les destinations internationales p.21. Limités à 200 destinataires différents par mois.</b>
	<b>SMS/MMS illimités</b> <b>SMS/MMS illimités</b> vers tous les opérateurs métropolitains (hors SMS/MMS depuis et vers l'étranger, surtaxés et Chat SMS/MMS et Wap). <b>Limités à 200 destinataires différents par mois.</b>
	<b>Internet 15Go</b> <b>15Go/mois en France métropolitaine<sup>(2)</sup></b> : mode modem autorisé. Débit jusqu'à 112,5 Mbits/s en 4G et jusqu'à 42 Mbits/s en 3G selon capacité du mobile compatible, dans la limite des zones couvertes par les réseaux GSM/GPRS/3G/4G (couverture 4G telle que proposée par Virgin Mobile à la date du 01/08/2016) et des opérateurs étrangers ayant conclu un accord d'itinérance. Les surtaxes des téléchargements et services restent payantes. Pour un accès au réseau SFR dans des conditions optimales, en France métropolitaine, le débit maximum de connexion/d'échanges de données par mois sera réduit au-delà de 15 Go par mois, jusqu'à la prochaine date de facturation
	<b>SFR WIFI</b> Disponible selon compatibilité du mobile et après téléchargement de l'application SFR WiFi.
	<b>SFR Cloud</b> 1Go de stockage en ligne (voir détails p.17)
DESCRIPTION DE L'OFFRE / COMMUNICATIONS INCLUSES DEPUIS L'EUROPE/DOM 15 JOURS* PAR AN	<b>Appels illimités depuis l'Europe/DOM pendant 15 jours/an*</b> <b>2 heures maximum par appel, puis facturé au-delà aux conditions SFR Voyage - Communiquer depuis l'étranger (voir page 23)</b> Appels illimités depuis l'Europe/DOM vers les fixes et mobiles de France métropolitaine, d'Europe/DOM, hors numéros spéciaux, services et appels depuis boîtiers radio. Au-delà des 15 jours, facturation des communications vers les fixes et mobiles de France métropolitaine, Europe/DOM aux conditions SFR Voyage - Communiquer depuis l'étranger (voir page 23). <b>Limités à 200 destinataires différents par mois.</b>
	<b>SMS/MMS illimités depuis l'Europe/DOM pendant 15 jours/an*</b> <b>Limités à 200 destinataires différents par mois. SMS/MMS illimités depuis l'Europe/DOM vers les mobiles de France métropolitaine, Europe/DOM</b> , hors SMS/MMS surtaxés et chat SMS/MMS. Au-delà des 15 jours, facturation des SMS et MMS aux conditions SFR Voyage - Communiquer depuis l'étranger (voir p.24). Par ailleurs, au-delà des 15 jours ou une fois les 15Go/mois épuisés, l'envoi ou la réception d'un MMS entrainera la facturation d'une session data en plus du prix d'émission d'un MMS.
	<b>Internet</b> Pendant les 15 jours par an depuis l'Europe/DOM, usages Internet décomptés des 15Go mensuel inclus (internet mobile + MMS) depuis votre mobile ou avec votre mobile en mode modem. Au-delà des 15Go/mois et/ou une fois les 15 jours/an épuisés, facturation aux conditions SFR Voyage - Communiquer depuis l'étranger (voir détails page 25).
FACTURATION DES APPELS VOIX EN FRANCE MÉTROPOLITAINE	à la seconde dès la première seconde.
OPTIONS INCLUSES	<ul style="list-style-type: none"> <li>Présentation du numéro, Facture sur Internet.</li> <li>Suivi Conso Internet International.</li> <li>SFR Voyage - Communiquer depuis l'étranger, option résiliable dans votre espace client.</li> </ul>
OPTION SFR PRESSE <sup>(3)</sup>	L'accès en illimité à une sélection de quotidiens, hebdomadaires et mensuels.
CONDITIONS DE RÉSILIATION	L'abonné peut résilier son contrat sur redbysfr.fr, rubrique Espace client. Sa demande sera prise en compte 10 jours plus tard.
RÉSEAUX / TECHNOLOGIES	GSM/GPRS/3G/4G (couverture 4G telle que proposée par Virgin Mobile à la date du 01/08/2016, 4G disponible sous réserve de disposer d'un mobile compatible).
ASSISTANCE	redbysfr.fr rubrique « Aide et conseils »

(1) Appels émis depuis la France métropolitaine vers les fixes des destinations suivantes : Açores, Åland (Îles), Allemagne, Andorre, Autriche, Baléares, Belgique, Bulgarie, Canaries, Chypre, Corfou, Crète, Croatie, Cyclades, Danemark, Espagne, Estonie, Finlande, Grèce, Guernesey, Hongrie, Irlande, Italie, Lettonie, Lituanie, Luxembourg, Malte, Man (Île), Norvège, Pays-Bas, Pologne, Portugal, Rhodes (Île de), Roumanie, Royaume-Uni, Sardaigne, Sicile, Slovaquie, Slovénie, Suède, Suisse, République Tchèque, ainsi que vers les fixes et mobiles des destinations suivantes : USA (hors Hawaï, Alaska, Porto Rico et Îles Vierges Américaines), Canada et DOM : Guadeloupe, Guyane Française, La Désirade, Les Saintes, Marie Galante, Martinique, Réunion, Saint-Barthélemy. Offre valable dans la limite des zones couvertes par les partenaires étrangers de SFR, v.Hors numéros de services (y compris les services de radiomessagerie), numéros spéciaux, appels depuis boîtiers radio. 3h maximum par appel, puis coupé. Voir tarification des appels au-delà vers les destinations internationales p.21. **Limités à 200 destinataires différents par mois.** Détails des zones p. 22. (2) **4G : Réseau 4G** en cours de déploiement. Détails de couverture sur espaceclient.virginmobile.fr/ma-migrationRED. Valable sous réserve de couverture avec offre et terminal compatibles. Selon la capacité du terminal compatible et selon la fréquence utilisée par SFR, débit maximum théorique de 75 Mb/s (fréquence 800 MHz) ou 112,5 Mb/s (fréquences 1800 ou 2600MHz). 15 jours/an : période annuelle déclenchée à la date de facturation du rattachement de l'offre. 1 Jour = 1er usage de la journée (appel entrant ou sortant ou SMS sortant ou MMS entrant ou sortant ou usages internet) jusqu'à minuit, heure locale. Les jours non utilisés ne sont pas reportables l'année suivante. (3) Service valable exclusivement en France métropolitaine, réservé aux clients mobile RED Illimité 5 et 15Go (y compris en version Travel) souscrits à partir du 21/06/2016, incluant un accès illimité via une application dédiée à une sélection de titres de presse, d'une valeur mensuelle de 19,99€. Service édité par Altice Media Groupe. Si vous ne souhaitez pas bénéficier de l'option SFR Presse, vous pouvez la résilier à tout moment. Une remise globale de 19,99€ est octroyée au client s'il souscrit concomitamment à une offre RED et une offre SFR Presse. La résiliation de l'option SFR Presse conduit à supprimer la remise de 19,99 € dont le client pouvait bénéficier. Plus de détails sur redbysfr.fr, rubrique «Aide et conseils».

## RED ILLIMITÉ 30GO TRAVEL

## FICHE D'INFORMATION STANDARDISÉE

		RED ILLIMITÉ 30GO TRAVEL
<b>PRIX DU FORFAIT / MOIS</b>		25€ *Détail du prix de votre offre hors promotion : 25€ TTC, soit Forfait RED Illimité 30Go Travel (25€) + SFR Presse <sup>(1)</sup> (19,99€) - remise globale de 19,99€ (Remise sur Forfait et Presse 1 (-10,99€) et Remise sur Forfait et Presse 2 (-9€))
<b>DURÉE MINIMALE D'ENGAGEMENT</b>		Sans engagement
Prix mensuel TTC.		
NATURE DE L'OFFRE	FORFAIT	
<b>DESCRIPTION DE L'OFFRE / COMMUNICATIONS INCLUSES DANS LE FORFAIT EN FRANCE MÉTROPOLITAINE</b>	<b>Appels</b>	<b>Appels illimités depuis la France métropolitaine</b> - vers les mobiles métropolitains, d'Amérique du Nord (hors Alaska, Hawaï et Porto Rico et îles Vierges Américaines), des DOM (hors Mayotte) et de la Chine - vers les fixes de France métropolitaine et de 52 destinations <sup>(1)</sup> , hors numéros spéciaux, services (y compris services de radiomessagerie) et appels depuis boîtiers radio. <b>3 heures maximum par appel métropolitain, puis coupé.</b> Voir tarification des appels au-delà vers les destinations internationales p.21. <b>Limités à 200 destinataires différents par mois.</b>
	<b>SMS/MMS illimités</b>	<b>SMS/MMS illimités</b> vers tous opérateurs en France métropolitaine (hors SMS/MMS depuis et vers l'étranger, surtaxes et Chat SMS/MMS et Wap). SMS illimités depuis et vers l'Europe/ DOM. <b>Limités à 200 destinataires différents par mois.</b>
	<b>Internet 30Go</b>	<b>30Go/mois en France métropolitaine<sup>(2)</sup></b> : mode modem autorisé. Débit jusqu'à 112,5 Mbits/s en 4G et jusqu'à 42 Mbits/s en 3G selon capacité du mobile compatible, dans la limite des zones couvertes par les réseaux GSM/GPRS/3G/4G (couverture 4G telle que proposée par Virgin Mobile à la date du 01/08/2016) et des opérateurs étrangers ayant conclu un accord d'itinérance. Les surtaxes des téléchargements et services restent payantes. Pour un accès au réseau SFR dans des conditions optimales, en France métropolitaine, le débit maximum de connexion d'échanges de données par mois sera réduit au-delà de 30Go par mois, jusqu'à la prochaine date de facturation
	<b>SFR WIFI</b>	Disponible selon compatibilité du mobile et après téléchargement de l'application SFR WiFi.
	<b>SFR Cloud</b>	1Go de stockage en ligne (voir détails p.17)
<b>DESCRIPTION DE L'OFFRE / COMMUNICATIONS INCLUSES DEPUIS L'EUROPE/ DOM 35 JOURS* PAR AN</b>	<b>Appels illimités depuis l'Europe/DOM pendant 35 jours/an*</b>	<b>2 heures maximum par appel, puis facturé au-delà aux conditions SFR Voyage - Communiquer depuis l'étranger (voir page 23)</b> Appels illimités depuis l'Europe/ DOM vers les fixes et mobiles de France métropolitaine, d'Europe/DOM, hors numéros spéciaux, services et appels depuis boîtiers radio. Au-delà des 35 jours, facturation des communications vers les fixes et mobiles de France métropolitaine, Europe/DOM aux conditions SFR Voyage - Communiquer depuis l'étranger (voir page 23). <b>Limités à 200 destinataires différents par mois.</b>
	<b>MMS illimités depuis l'Europe/DOM pendant 35 jours/an*</b>	<b>Limités à 200 destinataires différents par mois. MMS illimités depuis l'Europe/ DOM vers les mobiles de France métropolitaine, Europe/DOM, hors MMS surtaxés et chat MMS.</b> Au-delà des 35 jours, facturation des MMS aux conditions SFR Voyage - Communiquer depuis l'étranger (voir p.24). Par ailleurs, au-delà des 35 jours ou une fois les 30Go/mois épuisés, l'envoi ou la réception d'un MMS entraînera la facturation d'une session data en plus du prix d'émission d'un MMS.
	<b>Internet</b>	Pendant les 35 jours par an depuis l'Europe/DOM, usages Internet décomptés des 30Go mensuel inclus (internet mobile + MMS) depuis votre mobile ou avec votre mobile en mode modem. Au-delà des 30Go/mois et/ou une fois les 35 jours/an épuisés, facturation aux conditions SFR Voyage - Communiquer depuis l'étranger (voir détails page 25).
	<b>SMS illimités depuis et vers l'Europe/DOM</b>	SMS illimités depuis l'Europe/DOM vers les mobiles de France métropolitaine, Europe/DOM, hors SMS surtaxés et chat SMS. <b>Limités à 200 destinataires différents par mois, au-delà</b> facturation des SMS aux conditions SFR Voyage - Communiquer depuis l'étranger (voir p.24)
<b>FACTURATION DES APPELS VOIX EN FRANCE MÉTROPOLITAINE</b>	à la seconde dès la première seconde.	
<b>OPTIONS INCLUSES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Présentation du numéro, Facture sur Internet.</li> <li>Suivi Conso Internet International.</li> <li>SFR Voyage - Communiquer depuis l'étranger, option résiliable dans votre espace client.</li> </ul>	
<b>OPTION SFR PRESSE <sup>(3)</sup></b>	L'accès en illimité à une sélection de quotidiens, hebdomadaires et mensuels.	
<b>CONDITIONS DE RÉSILIATION</b>	L'abonné peut résilier son contrat sur redbysfr.fr, rubrique Espace client. Sa demande sera prise en compte 10 jours plus tard.	
<b>RÉSEAUX / TECHNOLOGIES</b>	CSM/GPRS/3G/4G (couverture 4G telle que proposée par Virgin Mobile à la date du 01/08/2016, 4G disponible sous réserve de disposer d'un mobile compatible).	
<b>ASSISTANCE</b>	redbysfr.fr rubrique « Aide et conseils »	

**(1)** Appels émis depuis la France métropolitaine vers les fixes des destinations suivantes : Açores, Åland (Îles), Allemagne, Andorre, Autriche, Baléares, Belgique, Bulgarie, Canaries, Chine, Chypre, Corfou, Crète, Espagne, Cyclades, Danemark, Espagne, Estonie, Finlande, Grèce, Guernesey, Hongrie, Irlande, Italie, Lettonie, Lituanie, Luxembourg, Malte, Man (Île), Norvège, Pays-Bas, Pologne, Portugal, Rhodes (Île de), Roumanie, Royaume-Uni, Sardaigne, Sicile, Slovaquie, Slovincie, Suède, Suisse, République Tchèque, ainsi que vers les fixes et mobiles des destinations suivantes : USA (hors Hawaï, Alaska, Porto Rico et îles Vierges Américaines), Canada et DOM : Guadeloupe, Guyane Française, La Désirade, Les Saintes, Marie Galante, Martinique, Réunion, Saint-Barthélemy, Offre valable dans la limite des zones couvertes par les partenaires étrangers de SFR, hors numéros de services (y compris les services de radiomessagerie), numéros spéciaux, appels depuis boîtier radio, 3h maximum par appel, puis coupé. Voir tarification des appels au-delà vers les destinations internationales p.21. **Limités à 200 destinataires différents par mois.** Détails des zones p.22. **(2) 4G : Réseau 4G** en cours de déploiement. Détail de couverture sur [www.virginmobile.fr/ma-régulationRED](http://www.virginmobile.fr/ma-régulationRED). Valable sous réserve de couverture avec offre et terminal compatibles. Selon la capacité du terminal compatible et selon la fréquence utilisée par SFR, débit maximum théorique de 75 Mb/s (fréquence 800 MHz) ou 112,5 Mb/s (fréquences 1800 ou 2600MHz). \*35 jours/an : période annuelle déclenchée à la date de facturation du rattachement de l'offre. 1 Jour = 1er usage de la journée (appel entrant ou sortant ou usages internet) jusqu'à minuit, heure locale. Les jours non utilisés ne sont pas reportables l'année suivante. **(3)** Service valable exclusivement en France métropolitaine, réservé aux clients mobile RED Illimité 5Go, 15Go et 30Go (y compris en version Travel) souscrits à partir du 21/06/2016, incluant un accès illimité via une application dédiée à une sélection de titres de presse, d'une valeur mensuelle de 19,99€. Service édité par Altice Media Groupe. Si vous ne souhaitez pas bénéficier de l'option SFR Presse, vous pouvez la résilier à tout moment. Une remise globale de 19,99€ est octroyée au client si souscrit concomitamment à une offre RED et une offre SFR Presse. La résiliation de l'option SFR Presse conduit à supprimer la remise de 19,99€ dont le client pouvait bénéficier. Plus de détails sur [redbysfr.fr](http://redbysfr.fr), rubrique « Aide et conseils ».

# PRINCIPES GÉNÉRAUX DE TARIFICATION DES APPELS POUR LES FORFAITS MOBILES

## 1. Principes généraux de tarification pour le forfait RED 3H avec option de blocage

### ■ Tout est compris

Le crédit de communication principal de votre forfait RED 3H avec option de blocage vous permet d'émettre les communications suivantes (sous réserve de la compatibilité et du paramétrage de votre téléphone mobile) depuis la France métropolitaine :

- Appels Voix vers la France métropolitaine
- Appels vers les numéros « Libre Appel »
- Appels vers les numéros spéciaux et renseignements téléphoniques (voir tableau p.19)
- Appels vers les n° de box 087X et 09XX
- Appels vers le 3949 (Pôle Emploi)
- Rappel du correspondant : rappel possible si votre correspondant autorise la présentation de son numéro, hors numéros internationaux. En France métropolitaine : prix d'un appel normal

Le crédit de communication principal inclus dans le forfait RED 3H avec option de blocage ne permet pas les usages Internet mobile à l'étranger en 3G/4G/Wifi. Les usages SMS+/MMS+, les appels vers l'international et appels vers les numéros spéciaux en 08 sont accessibles uniquement sur option payante.

Une fois le crédit de consommation épuisé, le client pourra continuer à émettre des SMS/MMS métropolitains.

### ■ Communications en France métropolitaine

Communications émises depuis la zone de couverture du réseau GSM/GPRS/3G/4G (couverture 4G telle que proposée par Virgin Mobile au 01/08/2016) de SFR en France métropolitaine vers un numéro d'un réseau situé en France métropolitaine.

### ■ Appels normaux

Appels vers un numéro fixe métropolitain (hors n° spéciaux, n° d'accès Internet et renseignements téléphoniques) ou un mobile d'un opérateur métropolitain.

### ■ Conditions Générales de tarification

Principe : tarification à la seconde dès la 1<sup>ère</sup> seconde pour les communications émises depuis la France métropolitaine et tarifées sur la base d'un appel normal. Toute communication est facturée dans son intégralité sur la base du tarif en vigueur au début de l'appel.

### ■ Tarifications des appels

#### TARIFS DEPUIS LA FRANCE MÉTROPOLITAINE

##### Facturation à la seconde dès la 1<sup>ère</sup> seconde en France métropolitaine :

- Appels vers un téléphone mobile métropolitain ou un poste fixe.
- Rappel du correspondant<sup>(1)</sup>

Prix d'un appel normal  
Prix d'un appel normal

**Numéros spéciaux (y compris services de radiomessagerie)** (voir tableau p.19)

(1) Rappel possible sous réserve de l'autorisation de votre correspondant

## 2. Principes généraux de tarification pour les forfaits RED 3H, RED illimité 500Mo, RED illimité 3Go, RED illimité 5Go, RED illimité 5Go Travel, RED illimité 15Go, RED illimité 15Go Travel et RED illimité 30Go Travel

### ■ Sont inclus les appels passés en France métropolitaine

- vers un poste téléphonique fixe en France métropolitaine (numéros commençant par 01, 02, 04, 03 et 05 sauf numéros commençant par 0262, 0590, 0592, 0594 et 0596) et à Monaco.
- vers tous les téléphones mobiles des opérateurs français métropolitains (numéros commençant par 06 et 07 sauf numéros commençant par 0696, 0690, 0692 et 0694).
- vers le 3949 (Pôle Emploi).
- vers les services RED (à l'exception du coût d'accès). Les appels Fax, Data sauf numéros commençant par 0860 et 0868. Les renvois d'appels nationaux.
- vers le 950 (inclus et facturés au-delà du forfait)

Pour les forfaits RED illimité 500Mo, RED illimité 3Go, RED illimité 5Go, RED illimité 5Go Travel, RED illimité 15Go, RED illimité 15Go Travel et RED illimité 30Go Travel : les appels depuis la France métropolitaine vers les mobiles d'Amérique du Nord (hors Alaska, Hawaï, Porto Rico et Îles Vierges Américaines) et des DOM (hors Mayotte) et les appels depuis la France métropolitaine vers les fixes de 52 destinations\* sont illimités dans votre forfait (dans la limite de 3 heures maximum par appel et de 200 destinataires différents par mois).

### ■ Communications non incluses

- Les appels vers les Numéros spéciaux (voir tableau p.19).
- Les appels Data commençant par 0860 et 0868.
- Les SMS surtaxés (SMS+) et les MMS surtaxés (MMS+).
- Les usages vers et depuis l'étranger sont détaillés dans les fiches d'information standardisées.
- Les SMS vers les n° fixes.

### ■ Au-delà de vos forfaits

Une fois votre temps de communication ou votre crédit de communication écoulé, vos communications « au-delà du forfait » sont tout simplement facturées selon le tarif en vigueur indiqué dans le détail des forfaits.

### ■ Conditions générales de tarification pour les forfaits

- Appels en France métropolitaine : facturation à la seconde dès la première seconde.
- Appels depuis la France métropolitaine vers l'étranger : facturation à la minute (sauf appels vers les DOM, facturation à la seconde dès la première seconde).
- Appels en Europe : facturation des appels entrants à la seconde, dès la première seconde et facturation des appels sortants à la seconde après 30 secondes indivisibles
- Appels émis et reçus vers et depuis les autres zones : facturation à la minute
- Toute communication est facturée dans son intégralité sur la base du tarif en vigueur au début de l'appel.

Appels émis depuis la France métropolitaine vers les fixes des destinations suivantes : Açores, Åland (Îles), Allemagne, Andorre, Autriche, Baléares, Belgique, Bulgarie, Canaries, Chypre, Corfou, Crète, Croatie, Cyclades, Danemark, Espagne, Estonie, Finlande, Grèce, Guadeloupe, Guernesey, Féroé (Îles), Cuyane, Hongrie, Irlande, Italie, Lettonie, Lituanie, Luxembourg, Malte, Man (Île), Martinique, Norvège, Pays-Bas, Pologne, Portugal, La Réunion, Rhodes (Île de), Roumanie, Royaume-Uni, Saint-Barthélemy, Sardaigne, Sicile, Slovaquie, Slovénie, Suède, Suisse, République Tchèque, Canada, États Unis (hors Alaska, Hawaï et Porto Rico et Îles Vierges Américaines) et les mobiles des USA, Canada et DOM (hors Mayotte). Offre valable dans la limite des zones couvertes par les partenaires étrangers de SFR. Hors numéros de services (y compris les services de radiomessagerie), numéros spéciaux, appels depuis boîtier radio. 3h maximum par appel, puis coupé. Voir tarification des appels au-delà vers les destinations internationales p.21. **Limités à 200 destinataires différents par mois.** Détails des zones p.22.

### 3. Principes généraux de tarification pour l'ensemble des forfaits RED by SFR

#### ■ Appels gratuits depuis votre mobile en France métropolitaine :

- **963** : SFR Mon Compte (pour gérer votre forfait et vos options).
- **112** : Urgence\*.
- **13** : Drogue, Tabac, Alcool, Info Services.
- **115** : SAMU social.
- **116 000** : Aide à la recherche des enfants disparus.
- **119** : Enfance maltraitée.
- **15, 17 et 18** : SAMU, Police et Pompiers.
- **123** : pour consulter à tout moment votre Répondeur.
- **933** : la consultation de votre Relevé d'Identité Opérateur (RIO).
- **952** : Le service de rechargement pour compléter votre forfait.

#### ■ Tarifs des appels émis depuis un téléphone fixe vers un mobile SFR

Les tarifs des appels émis depuis un téléphone fixe vers un mobile SFR sont établis par les opérateurs de téléphonie fixe.

#### ■ Renseignements téléphoniques et numéros spéciaux (y compris les services de radiomessagerie)

Ces appels ont une tarification particulière (voir le tableau p.19).

\* Gratuit également depuis l'étranger.

# DÉTAIL DES OFFRES

## AVEC TOUS LES FORFAITS RED

**SMS<sup>(1)</sup> ET MMS<sup>(2)</sup> illimités** vers tous les opérateurs en France métropolitaine.

## AVEC TOUS LES FORFAITS RED

**Internet en France métropolitaine** : Mode modem autorisé. Débit jusqu'à 112,5 Mbits/s en 4G et jusqu'à 42 Mbits/s en 3G selon capacité du mobile compatible, dans la limite des zones couvertes par les réseaux GSM/GPRS/3G/4G et des opérateurs étrangers ayant conclu un accord d'itinérance. Les surtaxes des téléchargements et services<sup>(3)</sup> restent payantes.

**RED 3H et RED illimité 500Mo** : Internet rechargé automatiquement au-delà des 50Mo pour RED 3H et des 500Mo pour RED ILLIMITE 500Mo puis bloqué. Internet bloqué rechargeable sur demande au-delà des 50Mo pour RED 3H avec option de blocage.

**RED illimité 3Go, 5Go, 15Go et 30Go** : Débit réduit au-delà des 3, 5, 15 et 30Go : navigation sur tous les sites Internet, hors téléchargements et services payants. Maills (accès à BlackBerry® Mail et BlackBerry® Messenger (payant à 2€/mois) sur demande avec les mobiles BlackBerry®). SFR WiFi (disponible selon compatibilité du mobile et après téléchargement de l'application SFR WiFi).

## AVEC LE FORFAIT RED 3H AVEC OPTION DE BLOCAGE

**Par prélèvement sur votre facture SFR, avec l'option « Rechargement complémentaire ».**

Vous bénéficiez automatiquement de cette option lors de votre ouverture de ligne, sauf désactivation de votre part dans votre Espace Client.

Vous pouvez recharger votre crédit de communication avec des recharges de 10 minutes facturées 1€, 4 rechargements possibles, et votre crédit Internet avec des recharges de 20Mo facturées 1€, 4 rechargements possibles, 7j/7 et 24h/24. Rechargement exclusivement par l'utilisateur. 3 modes de rechargements possibles :

- **par SMS** au 7802 (gratuit)
- **en appelant le 950** (n° gratuit) ou au 0811 900 950 (prix d'un appel local depuis un fixe, ou depuis un mobile : prix d'un appel métropolitain facturé à la seconde après la première minute indivisible)
- **sur le site redbysfr.fr, rubrique « Espace Client » ou bien dans l'application RED&MOI**

Vous pouvez suivre l'évolution de votre crédit de communication en temps réel en vous connectant sur redbysfr.fr rubrique "Espace Client", dans votre application RED&MOI, par SMS ou bien en appelant le 950.

## AVANTAGES VOIX POUR LES FORFAITS RED ILLIMITÉ 500MO, RED ILLIMITÉ 3GO, RED ILLIMITÉ 5GO, RED ILLIMITE 5GO TRAVEL, RED ILLIMITÉ 15GO, RED ILLIMITE 15GO TRAVEL ET RED ILLIMITÉ 30GO TRAVEL

- **Appels illimités<sup>(4)</sup> vers tous les mobiles et fixes** en France métropolitaine.
- **Appels illimités<sup>(4)</sup> vers les mobiles** d'Amérique du Nord (hors Alaska, Hawaï, Porto Rico et îles Vierges Américaines) et des DOM (hors Mayotte) et appels illimités vers les fixes de 52 destinations\*. Pour le forfait RED illimité 30Go Travel : appels illimités vers les mobiles de Chine.

## RÈGLES DE MIGRATION DE RED VERS UN FORFAIT 4G DE SFR ET DE RED VERS RED

Tout changement de forfait RED est à demander sur redbysfr.fr et sera réalisé à la prochaine date de facturation du Client. Par ailleurs, un client RED pourra également changer de forfait sur redbysfr.fr pour passer sur un forfait 4G SFR après 4 mois d'ancienneté sur les forfaits RED. Enfin, le client est informé qu'un changement de forfait RED vers une offre SFR La Carte n'est pas possible.

\* Appels émis depuis la France métropolitaine vers les fixes des destinations suivantes : Açores, Åland (Iles), Allemagne, Andorre, Autriche, Baléares, Belgique, Bulgarie, Canaries, Chypre, Crète, Croatie, Cyclades, Danemark, Espagne, Estonie, Finlande, Grèce, Guadeloupe, Guernesey, Féroé (Iles), Guyane, Hongrie, Irlande, Italie, Lettonie, Lituanie, Luxembourg, Malte, Man (Ile), Martinique, Norvège, Pays-Bas, Pologne, Portugal, La Réunion, Rhodes (Ile de), Roumanie, Royaume-Uni, Saint-Barthélemy, Sardaigne, Sicile, Slovaquie, Slovénie, Suède, Suisse, République Tchèque, Canada, Etats Unis (hors Alaska, Hawaï et Porto Rico et îles vierges Américaines) et les mobiles des USA, Canada et DOM (hors Mayotte). Offre valable dans la limite des zones couvertes par les partenaires étrangers de SFR. Hors numéros de services (y compris les services de radiomessagerie), numéros spéciaux, appels depuis boîtier radio, 3h maximum par appel, puis appel facturé au-delà du forfait. Voir tarification des appels au-delà vers les destinations internationales p.21. **Limités à 200 destinataires différents par mois.** Détails des zones p.22.

**(1) SMS** : métropolitains non surtaxés, hors Texto Chat, Chat Wap. **Limités à 200 destinataires différents par mois.** **(2) MMS** : métropolitains non surtaxés hors MMS Chat et Wap. L'envoi ou la réception d'un MMS à l'étranger entraînera la facturation d'une session data en plus du prix de l'émission du MMS. **Limités à 200 destinataires différents par mois.** **(3) INTERNET ET MAILS** : détails dans les Fiches d'Information Standardisées des forfaits. **(4)** Hors numéros, services, y compris services de radio messagerie et appels depuis boîtier radio, 3H maximum par appel, coupé ensuite. **Limités à 200 destinataires différents par mois.**

## TEMPS DE COMMUNICATION PAR MOIS

Facturation à la seconde dès la 1 <sup>ère</sup> seconde. Tarifs mensuels sans engagement et en conservant votre mobile	TEMPS DE COMMUNICATION	PRIX MENSUEL
<b>RED 3H</b>	3H	5,99€
<b>RED 3H AVEC OPTION DE BLOCAGE</b> (Crédit de communication)	3H	6,99€
<b>RED ILLIMITÉ 500MO</b>	Appels illimités 24h/24*	12,99€
<b>RED ILLIMITÉ 3GO</b>	Appels illimités 24h/24*	19,99€
<b>RED ILLIMITÉ 5GO</b>	Appels illimités 24h/24*	19,99€
<b>RED ILLIMITÉ 5GO TRAVEL</b>	Appels illimités 24h/24*	21,99€
<b>RED ILLIMITÉ 15GO</b>	Appels illimités 24h/24*	25,99€
<b>RED ILLIMITÉ 15GO TRAVEL</b>	Appels illimités 24h/24*	27,99€
<b>RED ILLIMITÉ 30GO TRAVEL</b>	Appels illimités 24h/24*	25€

**RED 3H** : 3H d'appels vers tous les opérateurs fixes et mobiles métropolitains, hors services.

**RED 3H avec option de blocage** : 3H : temps maximum d'appels sur la base du crédit de communication mensuel utilisé exclusivement pour des appels métropolitains vers mobiles et fixes métropolitains (hors n° spéciaux et certains services).

**RED illimité 500Mo, RED illimité 3Go, RED illimité 5Go, RED illimité 15Go, RED illimité 30Go, (y compris en version Travel)** : Appels illimités depuis la France métropolitaine vers les mobiles métropolitains, d'Amérique du Nord (hors Alaska, Hawaï, Porto Rico et îles Vierges Américaines) et des DOM (hors Mayotte) et vers les fixes de France métropolitaine et de 52 destinations\*, hors numéros spéciaux, services (y compris services de radiomessagerie) et appels depuis boîtiers radio. **3 heures maximum par appel, puis coupé. Limités à 200 destinataires différents par mois.**

## APPELS AU-DELÀ DU FORFAIT (SAUF RED 3H AVEC OPTION DE BLOCAGE)

(Temps de communication coupé au-delà de 3H max/appeil pour les RED illimité 500Mo, RED illimité 3Go, RED illimité 5Go, RED illimité 15Go, RED illimité 30Go Travel)

	RED 3H
<b>FACTURATION À LA SECONDE DÈS LA 1<sup>ÈRE</sup> SECONDE FIXES ET MOBILES EN FRANCE MÉTROPOLITAINE + MONACO</b>	0,38€/min
<b>INFO CONSO AU 950</b>	

## COMMUNICATION HORS-FORFAIT (SAUF RED 3H AVEC OPTION DE BLOCAGE)

<b>FACTURATION À LA SECONDE AU-DELÀ DE LA 1<sup>ÈRE</sup> MINUTE INDIVISIBLE NUMÉROS SPÉCIAUX</b> (sauf numéros commençant par 0800, 0805, 0809, 087, 09, 30, 31) et 118 et services de radiomessagerie	voir tableau page 22
<b>APPELS, SMS ET MMS DEPUIS ET VERS L'ÉTRANGER</b>	voir pages 30 à 33
<b>INTERNET EN MODE GPRS/3G/4G DEPUIS L'ÉTRANGER</b>	voir page 34

## OPTIONS INCLUSES (SAUF RED 3H AVEC OPTION DE BLOCAGE)

- SUIVI CONSO INTERNET INTERNATIONAL (voir page 34)
- ALERTE INFO CONSO INCLUSE AUTOMATIQUEMENT (sauf RED 3H y compris avec option de blocage\*\*)

\*Appels émis depuis la France métropolitaine vers les fixes des destinations suivantes : Açores, Åland (Îles), Allemagne, Andorre, Autriche, Baléares, Belgique, Bulgarie, Canaries, Chypre, Corfou, Crète, Croatie, Cyclades, Danemark, Espagne, Estonie, Finlande, Grèce, Guadeloupe, Guernesey, Féroé (Îles), Guyane, Hongrie, Irlande, Italie, Lettonie, Lituanie, Luxembourg, Malte, Man (Île), Martinique, Norvège, Pays-Bas, Pologne, Portugal, La Réunion, Rhodes (Île de), Roumanie, Royaume-Uni, Saint-Barthélemy, Sardaigne, Sicile, Slovaquie, Slovénie, Suède, Suisse, République Tchèque, Canada, États Unis (hors Alaska, Hawaï et Porto Rico et Îles vierges Américaines) et les mobiles des USA, Canada et DOM (hors Mayotte). Offre valable dans la limite des zones couvertes par les partenaires étrangers de SFR. Hors numéros de services (y compris les services de radiomessagerie), numéros spéciaux, appels depuis boîtier radio. **3h maximum par appel, puis coupé.** Voir tarification des appels au-delà vers les destinations internationales p.21. **Limités à 200 destinataires différents par mois.** Détails des zones p.22.

\*\*Avec RED 3H avec ou sans option de blocage, vous recevrez automatiquement les SMS de notifications en temps réel.

# OPTIONS MOBILES

APPELS	RED 3H	RED ILLIMITÉ 500MO	RED ILLIMITÉ 3GO (y compris en version travel)	RED ILLIMITÉ 5GO (y compris en version travel)	RED ILLIMITÉ 15GO (y compris en version travel)	RED ILLIMITÉ 30GO TRAVEL
<b>OPTION DE BLOCAGE<sup>(1)</sup></b>	<b>1€/mois</b>			-		
<b>MINUTES REPORTABLES<sup>(2)</sup></b> sur le mois suivant uniquement	<b>2€/mois*</b> dans la limite de 1 mois de crédit			-		
<b>DÉBLOCAGE DES APPELS VERS LES NUMÉROS SURTAXÉS ET VERS L'INTERNATIONAL<sup>(3)</sup></b>	<b>1€/mois</b> (uniquement avec l'option de blocage)			-		
<b>PRÉSENTATION DU NUMÉRO</b> (si votre correspondant l'autorise)				Inclus		
<b>DOUBLE APPEL</b>				2€/mois - Prix d'un appel normal		
<b>RENOVI D'APPEL</b> (vers un fixe ou mobile français)				<b>Inclus</b> (prix de la communication renvoyée) · Depuis la France vers un numéro de téléphone fixe ou mobile français (hors numéros fixes surtaxés) : inclus. Au-delà du forfait, prix d'un appel normal. · Depuis l'étranger vers un mobile ou fixe français : prix d'une communication vers la France selon la zone d'émission du renvoi de l'appel.		

## CONFORT ET MAÎTRISE

<b>ALERTE CONSO</b> Avec le forfait RED, alerte par SMS 15 min avant la fin du forfait (appels pris en compte avec un délai de 48h environ).	Gratuit (hors RED 3H)
<b>LISTE IVOIRE</b> non affichage du numéro lors de l'émission d'un appel, hors envoi d'un SMS ou d'un MMS	Gratuit sur demande
<b>LISTE ROUGE</b> non publication des coordonnées du client dans les annuaires (éditions imprimées et versions électroniques) et services de Renseignements téléphoniques	Gratuit sur demande

## RÉPONDEUR

	RED 3H	RED ILLIMITÉ 500MO	RED ILLIMITÉ 3GO (y compris en version travel)	RED ILLIMITÉ 5GO (y compris en version travel)	RED ILLIMITÉ 15GO (y compris en version travel)	RED ILLIMITÉ 30GO TRAVEL
<b>RÉPONDEUR SFR 123</b>						
						· En France métropolitaine : consultation gratuite et illimitée depuis votre mobile. · Depuis l'étranger : consultation au prix d'un appel vers la France selon la zone d'émission de l'appel/consultation.
<b>RÉPONDEUR+<sup>(4)</sup></b> (comprenant la messagerie vocale visuelle)		<b>2€/mois</b>			<b>inclus</b>	
<b>SFR RÉPONDEUR LIVE<sup>(5)</sup></b>					<b>2€/mois</b>	· Écoute directe des messages en cours de dépôt. · Reprise d'appel pendant le dépôt d'un message.

**(1)** Option activable à la souscription de l'offre ou en cours de contrat à la prochaine date de facturation. **(2)** Report des minutes 7j/7, dans la limite de votre forfait mensuel, sur le mois suivant uniquement, et décomptées à l'issue du forfait mensuel en cours. **(3)** Option réservée aux abonnés RED 3H avec l'option de blocage, permettant le déblocage des usages suivants : les SMS + et les MMS+, les appels vers l'international et les appels vers les numéros spéciaux en 08. Ces usages seront alors décomptés du crédit de communication inclus dans le forfait selon les tarifs en vigueur. Une fois le crédit de communication épuisé, le client titulaire de l'option peut recharger pour 1€ (soit 10 minutes en France métropolitaine, tarif des appels vers les destinations internationales et vers les numéros spéciaux en page 22 et 30). 4 rechargements possibles, ces usages étant toujours débloqués. **(4)** Service disponible après téléchargement de l'application sur un mobile compatible. Sur l'iPhone, à télécharger en plus de la Messagerie Vocale Visuelle. Le client peut continuer à appeler le 123. A l'étranger, l'utilisation entraîne la facturation d'une session data, selon l'offre SFR souscrite. Si résiliation, perte des annonces d'accueil personnalisées. Renvoi d'Appel : uniquement disponible en France métropolitaine et vers un numéro national; coût de la communication décompté du forfait (ou facturé au-delà si épuisé), au tarif en vigueur. Pour les clients ayant activé leur ligne fixe, service incompatible avec le service de notification SMS et de consultation à distance du 147 depuis le mobile. **(5)** Le service Ecoute Direct est valable en France métropolitaine, et n'est pas disponible : hors zone de couverture ou en cas de mobile éteint. En cas de reprise de l'appel en cours de message, l'appel reste facturé à l'émetteur. Reply par message direct est disponible uniquement entre clients SFR (hors numéros masqués) et est facturé comme un appel normal. En cas de résiliation de l'option SFR Répondeur Live, entraînant une migration vers le Répondeur SFR, le client conservera son annonce d'accueil en service ainsi que ses messages, dans la limite du stockage disponible et sur la base des durées de conversation du répondeur. Les éléments ne pouvant être migrés seront perdus.

<b>INTERNET / SERVICES</b>			
	<b>RED 3H</b>	<b>RED ILLIMITÉ 500MO</b>	<b>RED ILLIMITÉ 3GO/5GO/15GO/30GO</b> (y compris en version travel)
<b>OPTION BLACKBERRY®</b>		<b>2€/mois</b>	
<b>SFR TV<sup>(1)</sup></b> , + de 140 chaînes		<b>2€/mois</b>	
<b>OPTION INTERNET 2GO<sup>(2)</sup></b>	<b>10€/mois</b>	<b>7€/mois</b>	<b>5€/mois</b>
<b>OPTION INTERNET ZEN<sup>(3)</sup></b>	-	-	-
<b>NAPSTER PREMIUM<sup>(4)</sup></b>		<b>9,95€/mois</b>	
<b>SFR CLOUD<sup>(5)</sup></b>		<b>1Go inclus ou pour 3€/mois 100Go</b>	
<b>SFR SÉCURITÉ 1 ÉQUIPEMENT<sup>(6)</sup></b> smartphone, tablette (antivirus, anti-phishing, protection bancaire, anti-voil mobile)		<b>3€/mois</b>	
<b>SFR SÉCURITÉ 5 ÉQUIPEMENTS<sup>(6)</sup></b> PC, Mac, smartphone, tablette (antivirus, antiphishing, protection bancaire, anti-voil mobile)		<b>5€/mois</b>	
<b>ZIVE<sup>(7)</sup></b>		<b>9,99€/mois</b>	
<b>SFR FAMILY-CONTRÔLE PARENTAL 5 EQUIPEMENTS<sup>(8)</sup></b>		<b>5€/mois (1€ le premier mois)</b>	

<b>FEMTO</b>	
<b>FEMTO<sup>(9)</sup></b>	<b>Option gratuite (99€ de frais de mise à disposition du boîtier)</b>

<b>SOLIDARITÉ</b>	
<b>OPTION SOLIDAIRE - DON<sup>(10)</sup></b> Grâce à votre engagement, Emmaüs Défi et SFR permettent aux plus démunis de rester connectés (famille, amis, travail...).	<b>1€/mois</b> <b>intégralement reversé à l'association Emmaüs Défi</b>

**(1)** Service valable en France métropolitaine, réservé aux abonnés mobiles/tablettes SFR avec offre compatible (sur demande et sous réserve du téléchargement de l'application SFR TV sur tablettes et smartphones avec système d'exploitation et terminal compatibles (iOS, Android et Windows Phone). En 3G ou 4G, l'accès à la TV est décompté des Mo/Go inclus dans l'offre mobile du client. Certains programmes peuvent faire l'objet d'occultation selon les supports. Plus de détails sur sfr.fr. **(2)** Option soumise à conditions 2Go par mois, valable en France métropolitaine. Usage en France métropolitaine selon les conditions du forfait. Le crédit non utilisé ne sera pas reporté. Une fois le crédit de l'option puis celui du forfait consommés, l'accès Internet sera rechargeable ou le débit sera réduit jusqu'à la prochaine date de facturation, selon les conditions du forfait souscrit. **(3)** Internet Zen Option soumise à conditions, valable en France métropolitaine. 50Mo/mois exclusivement pour les forfaits RED Illimité. Usage en France métropolitaine selon les conditions du forfait. Le crédit non utilisé ne sera pas reporté. Une fois le crédit de l'option puis celui du forfait consommés, selon les conditions du forfait, l'accès Internet sera bloqué et rechargeable ou le débit sera réduit jusqu'à la prochaine date de facturation. **(4)** Napster premium : Option mensuelle soumise à conditions réservée aux clients RED. Service disponible et valable jusqu'au 03/10/2016. Offre disponible avec terminal Apple, Android ou Windows Phone compatibles. L'accès illimité au catalogue de musique Napster se fait depuis votre mobile compatible ou bien en streaming (l'usage est alors décompté des Mo ou Go inclus dans votre forfait) ou bien en mode non connecté à Internet (sous réserve de synchronisation préalable de votre liste d'écoute ("Playlist"), dans la limite de la capacité de stockage du terminal). Service disponible aussi depuis un ordinateur ou une tablette. Service accessible après téléchargement de l'application Napster (coût d'une connexion Internet), création d'un compte Napster et acceptation des conditions particulières Napster. Le client devient client Napster pour l'utilisation du service. **(5)** Offre soumise à conditions, réservée aux abonnés mobile SFR titulaires d'un forfait RED, sous réserve de disposer d'un équipement compatible (ordinateur disposant d'une connexion Internet haut débit, mobile, tablette...). Service gratuit permettant l'accès à un espace de stockage à distance de données de 1Go. Utilisation du service décompté des Mo/Go inclus dans le forfait mobile du client. Option à 3€/mois disponible pour les clients RED permettant de bénéficier de 100Go d'espace de stockage de données au lieu de 1Go. **(6)** Offre soumise à conditions, réservée aux clients des offres box de SFR, box Pro de SFR, Fibre de SFR et aux abonnés mobiles et accès distants de SFR. Selon l'option souscrite, protection de 1 équipement (option 1 équipement : smartphone ou tablette) ou jusqu'à 5 équipements (option 5 équipements : smartphones, tablettes, PC ou Mac) multi opérateurs [ordinateurs sous Windows et Mac et terminaux mobiles et tablettes sous Android, WindowsPhone et Apple compatibles et équipés d'une connexion Internet (voir liste sur sfr.fr/securite)]. Mémoire vive conseillée 1Go. Offre limitée à une par foyer (même nom/même adresse). Fonctionnalités de l'option différentes selon les terminaux compatibles. **(7)** Offre soumise à conditions, valable en France métropolitaine et réservée aux clients Box/Fibre de SFR éligibles (incluse ou en option payante selon l'offre box souscrite. Voir Box compatibles sur zive.fr ou sfr.fr). Service de vidéo à la demande par abonnement disponible sur 5 équipements compatibles maximum (PC/MAC, terminal Apple ou Android, et sur TV reliée à une Box compatible). Accès illimité au catalogue ZIVE depuis l'application SFR TV en streaming (1 contenu différent par équipement compatible simultanément, dans la limite de 2 contenus Disney différents) ou en téléchargement depuis mobile/tablette uniquement (pour une durée de 48h et hors catalogue des Sociétés Disney). Programmes Sony : bibliothèque des programmes limitée à 25 titres téléchargés dont 5 films maximum. 2 téléchargement maximum par titre. Programmes Nathan disponibles au 31/12/15. Détails et conditions sur sfr.fr. **(8)** Offre soumise à conditions, valable jusqu'au 31/12/2016 en France métropolitaine et réservée aux clients box et Fibre de SFR et RED by SFR, aux abonnés mobiles (hors SFR Business) et aux clients Internet connectés partout. Solution de contrôle parental permettant l'accès à une interface web sur family.sfr.fr et à trois applications mobiles (à télécharger) : SFR Family Kids, SFR Family | Contrôle parental (disponible également en version logicielle) et SFR Family coach, disponible sur jusqu'à 5 équipements multi-opérateurs (PC/MAC et terminaux Android selon les applications) après création d'un compte parent et acceptation des conditions générales du service. Fonctionnalités proposées dans la cadre de la Solution de contrôle parentales disponibles selon les terminaux compatibles utilisés. Détails sur sfr.fr. **(9)** Option soumise à conditions, valable en France métropolitaine et réservée aux abonnés mobiles SFR (hors La Carte, Forfaits Bloqués et SFR Business Team) équipés d'un mobile 3G/4G et d'une offre compatibles, d'un abonnement Internet à haut débit et d'une box. Zone de couverture jusqu'à 500 m2, en fonction des caractéristiques du domicile du client. Jusqu'à 9 clients mobile SFR supplémentaires, détenteurs d'un mobile 3G compatible, peuvent bénéficier du service, après inscription par le client souscripteur sur redbysfr.fr. Le boîtier doit uniquement être utilisé à l'adresse déclarée à SFR, et son usage est limité à 8 communications voix simultanées. La mise à disposition du boîtier est facturée 99 € pour les Clients RED by SFR éligibles. Détails sur sfr.fr/femto. **(10)** Le prélèvement du don de 1€ est opéré par SFR au nom et pour le compte de Emmaüs Défi - 6 rue Archereau - 75019 Paris. Votre don donne droit à une déduction fiscale égale à 66% du montant du don. En fin d'année, une attestation fiscale vous sera envoyée : elle devra être jointe à votre déclaration de revenus afin de bénéficier de cette déduction.

## Les services messages et contacts

### ■ Messages

#### TARIFS DES SMS ET MESSAGES MULTIMÉDIA (MMS) MÉTROPOLITAINS, HORS SMS/MMS CHAT, CHAT WAP ET SURTAXÉS

	Pour tous les forfaits RED by SFR
RÉCEPTION D'UN MMS OU D'UN SMS	Gratuit
ENVOI D'UN MMS TEXTE OU SMS	Inclus
ENVOIE D'UN MMS PHOTO OU VIDÉO VERS UN MOBILE MÉTROPOLITAIN OU UNE ADRESSE EMAIL	Inclus

### ■ Contacts

#### SFR CONTACTS

SAUVEGARDE DU RÉPERTOIRE SIM	0.50€/sauvegarde
------------------------------	------------------

## Les services ponctuels

#### FACTURATION DES SERVICES PONCTUELS RED ET OCCASIONNELS À LA DEMANDE DU CLIENT

DEMANDE DE "DÉSILLOCKAGE" dans les 3 mois suivant la souscription du contrat d'abonnement ou d'une offre relative à l'achat d'un nouveau mobile	80€
REMPACEMENT DE CARTE SIM	10€
DÉBLOCAGE DE CARTE SIM Au 963 (appel gratuit) ou au 06 1200 1963	Gratuit
SUR LE SITE REDBYSFR.FR (COÛT D'UNE CONNEXION INTERNET)	Gratuit
EN CAS DE VOL DÉCLARÉ DE VOTRE MOBILE · Remboursement d'un mois d'abonnement maximum · (copie du dépôt de plainte, dans la limite d'une fois par an)	Gratuit
DEMANDE DE DUPLICATA DE FACTURE	7.50€
DEMANDE DE DUPLICATA DE BORDEREAU DE LIVRAISON SUITE À UN ACHAT PAR CORRESPONDANCE	4€
DEMANDE DE RELEVÉ DE COMPTE SUR - D'UN AN	8€
DEMANDE DE RELEVÉ DE COMPTE SUR + D'UN AN	30€
DEMANDE DE RELEVÉ DE COMMUNICATION POUR UN MOIS ÉCOULÉ	Gratuit
DEMANDE DE PORTABILITÉ DU NUMÉRO	Gratuit
FRAIS D'ATTRIBUTION D'ÉCHÉANCIER	5€
RENVOI DE CHÈQUE REJETÉ	3€

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

- 160 caractères maximum par SMS en cas d'utilisation de caractères standards (liste des caractères standards : A B C D E F G H I J K L M N O P Q R S T U V W X Y Z Å Ö Ñ Û \$ % & ' ( ) \* + , . / : ; < = > ? )

- 70 caractères maximum par SMS en cas d'utilisation d'au moins un caractère spécial (tous les caractères ne figurant pas dans la liste ci-dessus).

MMS : métropolitains non surtaxés, hors MMS Chat et MMS Chat Wap. L'envoi ou la réception d'un MMS à l'étranger entraînera la facturation de la Tarification d'une session data en plus du prix de l'émission du MMS. **Limités à 200 destinataires différents par mois.**

## Communications vers les numéros spéciaux

COÛT D'UTILISATION DEPUIS LA FRANCE MÉTROPOLITAINE - COÛTS D'ACCÈS INDIQUÉS PAR APPEL + PRIX D'UN APPEL NORMAL

TARIFS DES MESSAGES	
<b>SFR MAIL</b>	<b>SMS</b> : prix d'un SMS classique vers un mobile selon la formule, compris dans les forfaits SMS/MMS <b>MMS</b> : prix d'un MMS classique vers un mobile selon la formule, compris dans les forfaits SMS/MMS
<b>SMS + / MMS +</b>	<b>Prix d'envoi d'un SMS ou d'un MMS + surtaxe suivante :</b> Gratuit pour un numéro du type 3XXXX <b>0,05€</b> pour un numéro du type 4XXXX <b>0,10€</b> ou <b>0,20€</b> pour un numéro du type 5XXXX <b>0,35€</b> pour un numéro du type 6XXXX <b>0,50€</b> pour un numéro du type 7XXXX <b>1€, 1,50€, 2€, 3€</b> ou <b>4,50€</b> pour un numéro du type 8XXXX
<b>SMS + / MMS + DEPUIS L'ÉTRANGER</b>	Voir page 33.
<b>ACHAT D'UNE SESSION WIFI</b>	WIFI soit le 9434 appel gratuit depuis un mobile SFR

### ■ Numéro spéciaux (voir tableaux ci-dessous)

118 (renseignements téléphoniques\*) et services de radiomessagerie (voir tableaux ci-dessous)

### ■ Pour les appels vers les numéros spéciaux et services de radiomessagerie

		TARIFS
<b>APPELS VERS 118</b>	118	Prix d'un appel métropolitain facturé à la seconde après la première minute indivisible, décompté du forfait au tarif en vigueur et/ou le coût d'accès correspondant au tarif affiché par le fournisseur est (sont) facturée(s) hors forfait
<b>NUMÉRO DE RADIOMESSAGERIE</b>	060420 à 39 / 060600 à 10 060615 à 16 060619 060620 à 39 / 065600 à 59 065690 à 99 / 065705 à 09 065711 à 39 / 065760 à 89 0657 4Q / 0657 5Q 060614 / 0657 91 0657 99 / 0641 65 0649 96 / 0649 94 0649 97	2€ TTC/min : facturation de la première minute indivisible, puis par palier de 20 secondes

\* Liste des numéros disponible sur le site [www.appel118.fr](http://www.appel118.fr)

■ Services à valeur ajoutée

A compter du 1<sup>er</sup> octobre 2015, la tarification des numéros des services à valeur ajoutée (SVA), c'est-à-dire tous les numéros commençant par 08 et les numéros courts de la forme 3BPQ, évolue vers un nouveau tarif dit « C+S » qui différencie :

- le coût de la communication C qui sera soit gratuit, soit inclus dans votre offre, soit facturé au prix d'un appel métropolitain en fonction de l'offre fixe ou mobile souscrite
- et le coût du service S défini par le fournisseur du service

Cette tarification S du service est déclinée en 2 catégories :

- des tarifs à l'appel qui seront facturés à un prix fixe quelle que soit la durée réelle de la communication,
- des tarifs à la minute qui seront facturés à la seconde dès la 1<sup>ère</sup> seconde

Pour connaître le prix du service, appelez le 3077 (appel et service gratuit)

NUMÉROS COMMENÇANT PAR	COÛT DE LA COMMUNICATION	COÛT DU SERVICE
<b>0800 À 0805 30BQ ET 31BQ</b>	Gratuit	Gratuit
<b>0806 À 0809</b>	<b>Prix d'un appel métropolitain facturé selon offre souscrite</b> (inclus dans les offres avec appels illimités)	Gratuit
<b>081, 082, 089</b>	<b>Prix d'un appel métropolitain facturé selon offre souscrite</b> (inclus dans les offres avec appels illimités)	<b>Payant selon tarif choisi par le fournisseur de service (cout maximum du service )</b> <b>081</b> : 0.06€/min ou 0.15€/appel <b>082</b> : 0.20€/min ou 0.50€/appel <b>089</b> : 0.80€/min ou 3.00€/appel
<b>3BPQ (B&gt;2)</b>	<b>Prix d'un appel métropolitain facturé selon offre souscrite</b> (inclus dans les offres avec appels illimités)	<b>Payant selon tarif choisi par le fournisseur de service</b>
<b>10XY</b>	<b>Gratuit ou Prix d'un appel métropolitain facturé selon offre souscrite</b> (inclus dans les offres avec appels illimités)	<b>Payant selon tarif choisi par le fournisseur de service (cout maximum du service )</b> 0.80€/min ou 3€/appel

Retrouvez tout le détail des tarifs vers les numéros courts et spéciaux sur [www.redbysfr.fr](http://www.redbysfr.fr)

# COMMUNICATIONS INTERNATIONALES

## Communications vers l'étranger (hors RED 3h avec option de blocage)

### ■ Tarifs des Appels Voix vers l'étranger

POUR LES ABONNES RED, APPELS EMIS DEPUIS LA FRANCE METROPOLITAINE VERS L'ETRANGER*	
ZONE EUROPE 1	0,67€/min
ZONE EUROPE 2	
AMÉRIQUE DU NORD	0,81€/min
ZONE EUROPE 3	
ALGÉRIE, MAROC, TUNISIE	1,99€/min
RESTE DU MONDE	

\* Pour RED ILLIMITÉ 500Mo, RED ILLIMITÉ 3Go, RED ILLIMITÉ 5Go, RED ILLIMITÉ 15Go et RED ILLIMITÉ 30Go (y compris en version Travel) : hors appels illimités depuis la France métropolitaine vers les mobiles métropolitains, d'Amérique du Nord (hors Alaska, Hawaï, Porto Rico et îles Vierges Américaines) et des DOM (hors Mayotte) et appels illimités depuis la France métropolitaine vers les fixes de France métropolitaine et Açores, Åland (Îles), Allemagne, Andorre, Autriche, Baléares, Belgique, Bulgarie, Canaries, Chypre, Corfou, Crète, Croatie, Cyclades, Danemark, Espagne, Estonie, Finlande, Grèce, Guadeloupe, Guernesey, Féroé (Îles), Guyane Française, Hongrie, Irlande, Italie, La Désirade, Les Saintes, Lettonie, Lituanie, Luxembourg, Malte, Man (Île), Marie Galante, Martinique, Norvège, Pays-Bas, Pologne, Portugal, La Réunion, Rhodes (Île de), Roumanie, Royaume-Uni, Saint-Barthélemy, Sardaigne, Sicile, Slovaquie, Slovénie, Suède, Suisse, République Tchèque, Canada, Etats Unis (hors Alaska, Hawaï et Porto Rico et Îles vierges Américaines), hors numéros spéciaux, services et appels depuis boîtiers radio. 3 heures maximum par appel, puis coupé. **Limités à 200 destinataires différents par mois.** Offre valable dans la limite des zones couvertes par les partenaires étrangers de SFR. (Détail des zones ci-dessous). Facturation à la minute vers les destinations hors DOM. Pour les appels vers les DOM, facturation à la seconde dès la première seconde.

### ■ Option Forfaits Maghreb<sup>(1)</sup>

Les options Forfaits Maghreb sans engagement permettent d'émettre des appels depuis la France métropolitaine vers les téléphones fixes et mobiles du Maroc, Tunisie et Algérie, à prix préférentiel.

3 options au choix :

<b>Forfait Maghreb 30 minutes</b>	9€/mois	30 minutes pour appeler vers les téléphones fixes et mobiles au Maroc, Tunisie et Algérie
<b>Forfait Maghreb 60 minutes</b>	17€/mois	60 minutes pour appeler vers les téléphones fixes et mobiles au Maroc, Tunisie et Algérie
<b>Forfait Maghreb 120 minutes</b>	29€/mois	120 minutes pour appeler vers les téléphones fixes et mobiles au Maroc, Tunisie et Algérie

Les appels sont facturés à la minute. Souscription au 963 (gratuit) ou sur le site redbyfr.fr. Activation de votre option à la prochaine date de facturation. Option résiliable à tout moment.

<sup>(1)</sup> Offres valables pour les clients RED by SFR (hors titulaires de l'option Forfait Europe Maghreb et RED 3H avec option de blocage) dans la limite des zones couvertes par les opérateurs partenaires de SFR, valables pour des appels voix (hors numéros spéciaux et services) émis depuis la France métropolitaine vers des numéros de téléphones fixes et mobiles d'opérateurs du Maroc, Algérie et Tunisie. Au-delà, voir tarif dans le tableau (ci-dessus) des appels émis depuis la France métropolitaine vers l'étranger. Crédit d'appels non reportable. Activation du forfait à la prochaine date de facturation. Détails sur red-by-sfr.fr/international

■ Tarifs des SMS et MMS vers l'étranger (hors RED 3H avec option de blocage)

TARIFS DES SMS ET MESSAGES MULTIMEDIA (MMS) DEPUIS LA FRANCE METROPOLITAINE VERS L'ETRANGER*	
SMS (quelque soit la zone de réception)	0,40€/SMS
MMS TEXTE (quelque soit la zone de réception)	0,79€/MMS
MMS PHOTO (quelque soit la zone de réception)	1,58€/MMS
MMS VIDÉO (quelque soit la zone de réception)	2,90€/MMS

\* Si fonction disponible sur le réseau de l'opérateur étranger visité (hors RED 3H avec option de blocage). Voir liste des pays sur red-by-sfr.fr/international. Tarifs hors SMS+.

Détails des zones pour les communications vers l'étranger (hors offres RED 3H avec option de blocage)

**Zone Europe 1** : Açores, Alands (Iles), Allemagne, Autriche, Baléares, Belgique, Bulgarie, Canaries, Chypre, Corfou, Crète, Croatie, Cyclades, Danemark, Espagne, Estonie, Finlande, Grèce, Gibraltar, Guernesey, Féroé (Iles), Hongrie, Irlande, Islande, Italie, Jersey (Ile de), Lettonie, Liechtenstein, Lituanie, Luxembourg, Madère, Man (Ile), Malte, Norvège, Pays-Bas, Pologne, Portugal, Rhodes (Ile de), Roumanie, Royaume-Uni, Saint Marin, Sardaigne, Sicile, Slovaquie, Slovénie, Suède, République Tchèque, Vatican, DOM : Guadeloupe, Guyane Française, Martinique, Réunion, St Barthelemy, St Martin, St Pierre et Miquelon, Mayotte, La Désirade, Marie Galante, Saintes (Iles).

**Zone Europe 2** : Andorre, Suisse.

**Zone Europe 3** : Albanie, Bosnie Herzégovine, Groenland, Kosovo, Macédoine, Moldavie, Monténégro, Serbie, Srpska (Rép), Turquie, Ukraine.

**Algérie, Maroc, Tunisie**

**Amérique du Nord** : Etats-Unis (y compris Alaska et Hawaï), Porto Rico, Iles Vierges Américaines, Canada.

**Reste du monde** : Afghanistan, Afrique du Sud, Angola, Anguilla, Antigua et Barbuda, Arabie Saoudite, Argentine, Arménie, Aruba, Australie, Azerbaïdjan, Bahamas, Bahrein, Bangladesh, Barbade, Belize, Bénin, Bermudes, Bhoutan, Biélorussie, Bissau, Birmanie, Bolivie, Botswana, Brésil, Brunei, Burkina Faso, Burundi, Cambodge, Cameroun, Cap Vert, Cayman (Iles), Centrafrique, Chili, Chine, Colombie, Comores, Corée du Sud, Costa Rica, Côte d'Ivoire, Cuba, Djibouti, Dominique (Ile de la), Egypte, Emirats Arabes Unis, Equateur, Ethiopie, Fidji (Iles), Gabon, Gambie, Géorgie, Ghana, Grenade, Grenadine (Iles), Guam, Guatemala, Guinée Equatoriale, Guinée, Guyana, Haïti, Honduras, Hong-Kong, Iles Vierges Britanniques, Inde, Indonésie, Irak, Iran, Israël, Jamaïque (Ile de la), Japon, Jordanie, Kazakhstan, Kenya, Kirghizistan, Koweït, Laos, Lesotho, Liban, Libéria, Lybie, Macao, Madagascar, Malaisie, Malawi, Maldives (Iles), Mali, Maurice (Ile), Mauritanie, Mexique, Mongolie, Mozambique, Namibie, Népal, Nicaragua, Niger, Nigeria, Nouvelle-Calédonie, Nouvelle-Zélande, Oman, Ouganda, Ouzbékistan, Pakistan, Palestine, Panama, Papouasie / Nouvelle Guinée, Paraguay, Pérou, Philippines, Polynésie Française, Qatar, République Démocratique du Congo, République du Congo, République Dominicaine, Russie, Rwanda, Saint Kitts & Nevis, Saint Vincent, Sainte-Hélène, Sainte Lucie, Saipan, Salvador, Sénégal, Seychelles, Sierra Leone, Singapour, Soudan, Sri Lanka, Suriname, Swaziland, Syrie, Tadjikistan, Taïwan, Tanzanie, Tasmanie, Tchad, Thaïlande, Tibet, Togo, Trinité et Tobago, Turkménistan, Turcs et Caïcos, Uruguay, Vanuatu, Venezuela, Vietnam, Yémen, Zambie, Zimbabwe.

## Communications depuis l'étranger avec l'option « SFR Voyage - Communiquer depuis l'étranger » (hors RED 3h avec option de blocage)

### Tarifs des Appels Voix depuis l'étranger

L'option SFR Voyage - Communiquer depuis l'étranger est disponible pendant toute la durée de validité de votre ligne. L'option SFR Voyage - Communiquer depuis l'étranger est incluse dans votre offre (hors RED 3H) et elle est résiliable dans votre espace client. Avec l'option SFR Voyage - Communiquer depuis l'étranger, vous pouvez appeler et être joint depuis plus de 270 pays ou destinations, dans la limite des zones couvertes par les réseaux des opérateurs étrangers partenaires de SFR. La liste des pays ou destinations SFR Voyage - Communiquer depuis l'étranger est disponible p.27. Les tarifs SFR Voyage - Communiquer depuis l'étranger sont applicables pour un appel émis dans la même zone géographique que le pays visité. Pour un appel émis vers une zone différente, c'est le tarif de la zone la plus éloignée qui s'applique.

Facturation à la seconde, au-delà des 30 premières secondes indivisibles pour les appels émis depuis la zone Europe/DOM.

Facturation à la seconde, dès la première seconde pour les appels reçus depuis la zone Europe/DOM.

Facturation à la minute pour les appels émis et reçus depuis les autres zones (hors la zone Europe/DOM).

Les communications émises et reçues depuis l'étranger sont facturées hors forfait. Les communications émises et reçues depuis l'Europe et les DOM vers cette même zone sont facturées hors forfait en complément du décompte de votre forfait national.

Pour les forfaits RED Illimités 5Go et 15Go Version Travel : les appels émis et reçus sont illimités pendant 15 jours/an depuis l'Europe/ DOM (dans la limite de 2 heures par appel, puis facturé au-delà aux conditions SFR Voyage - Communiquer depuis l'étranger).

#### Tarifs des Appels Voix (hors RED avec option de blocage) :

APPELS ÉMIS	EUROPE/ DOM	SUISSE	USA	AFRIQUE	EUROPE DE L'EST	MOYEN-ORIENT	AMÉRIQUES	ASIE/ OCÉANIE	RESTE DU MONDE	TUNISIE	SATELLITES
EUROPE/DOM	0,06€*	1,32€	1,56€	1,58€	2,38€		2,90€		3,96€	7,92€	7,92€
SUISSE	1,32€										
USA	1,56€										
AFRIQUE	1,58€										
EUROPE DE L'EST	2,38€										
MOYEN-ORIENT											
AMÉRIQUES					2,90€						
ASIE/OCÉANIE											
RESTE DU MONDE					3,96€						
TUNISIE						7,92€					
SATELLITES						7,92€					

#### APPELS REÇUS

EUROPE/DOM	0,014€	EUROPE DE L'EST	1,32€	RESTE DU MONDE	1,98€
SUISSE	0,40€	MOYEN-ORIENT		TUNISIE	3,96€
USA	0,73€	AMÉRIQUES		SATELLITES	3,96€
AFRIQUE	1,19€	ASIE/OCÉANIE			

\*au lieu de 0,23€/min en au-delà, valable jusqu'au 14 juin 2017

Les numéros spéciaux depuis la zone Europe/DOM, Amérique du Nord, quand ils sont disponibles, vous seront facturés selon la tarification de la zone d'émission. L'accès aux services RED par numéros courts (123, 963) est disponible à l'étranger sous réserve que le réseau étranger auquel vous êtes connecté propose cette fonctionnalité. Les appels vous seront facturés au prix d'un appel vers la France selon la zone d'émission de l'appel. Les cartes téléphoniques à codes proposées par des opérateurs locaux permettent d'émettre des appels internationaux via la composition d'un numéro d'appel local, le plus souvent gratuit depuis un téléphone fixe. Attention, l'utilisation de ces cartes depuis votre mobile SFR entraîne la facturation des communications émises au tarif SFR en vigueur, en supplément du tarif annoncé par le fournisseur de la dite carte. Les numéros d'appel présentés comme gratuits pour les abonnés d'un opérateur étranger sur le réseau auquel vous êtes connecté vous seront facturés selon la zone d'émission de l'appel. Les numéros surtaxés des opérateurs étrangers sont indisponibles.

## ■ Tarifs des SMS depuis l'étranger

Pour les forfaits RED Illimité 5Go et 15Go Version Travel : les SMS émis et reçus sont illimités pendant 15 jours/an depuis l'Europe/DOM (dans la limite de 200 destinataires différents par mois).

Pour le forfait RED Illimité 30Go Version Travel : les SMS émis et reçus sont illimités depuis l'Europe/DOM (dans la limite de 200 destinataires différents par mois).

### Tarifs des SMS (hors RED avec option de blocage) :

SMS	
<b>Envoyés depuis Europe/DOM*</b>	0,024€/SMS*
<b>Envoyés depuis Suisse, Europe de l'Est, USA, Amériques, Asie/Océanie, Afrique, Moyen-Orient, Reste du monde, Satellites</b>	0,66€/SMS
<b>Envoyés depuis Tunisie</b>	1,58€/SMS
<b>Reçus</b>	Gratuit

\*Au lieu de 0,07€/SMS en au-delà, valable jusqu'au 14 juin 2017

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

## ■ Tarifs des MMS depuis l'étranger

Ces tarifs s'appliquent avec l'option SFR Voyage - Communiquer depuis l'étranger activée.

Pour les forfaits RED Illimités 5Go et 15Go Version Travel : les MMS émis et reçus sont illimités pendant 15 jours/an depuis l'Europe/DOM (dans la limite de 200 destinataires différents par mois). Au-delà des 15 jours/an ou une fois les 5Go/15Go/mois épuisés, la réception ou l'émission d'un MMS depuis ou vers les destinations incluses dans votre offre, entraîne la facturation d'une session data en plus du prix d'émission du MMS.

Pour le forfait RED Illimité 30Go Version Travel : les MMS émis et reçus sont illimités pendant 35 jours/an depuis l'Europe/DOM (dans la limite de 200 destinataires différents par mois).

### Tarifs des MMS (hors RED avec option de blocage) :

	MMS TEXTE	MMS PHOTO	MMS VIDÉO
<b>Europe/DOM</b>	0,06€/MMS*	0,06€/MMS*	0,06€/MMS*
<b>Tunisie</b>	1,58€/MMS	1,91€/MMS	3,56€/MMS
<b>Autres zones</b>	0,99€/MMS	1,91€/MMS	3,56€/MMS

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

MMS émis quelle que soit la zone d'émission. La réception ou l'émission d'un MMS à l'étranger peut entraîner la facturation d'une connexion data, selon votre tarification en vigueur et votre mobile, en plus du prix d'émission du MMS.

## ■ Tarifs Internet, mails et autres services d'échanges de données depuis l'étranger (hors RED 3H avec option de blocage)

Les services Internet depuis le mobile et la consultation des e-mails<sup>(1)</sup> sont accessibles avec le service SFR Voyage - Communiquer depuis l'étranger actif pour tous les abonnés RED (hors RED 3H avec option de blocage) depuis l'étranger depuis plus de 237 pays ou destinations en connectant votre mobile compatible sur les réseaux GPRS/3G/4G des opérateurs étrangers disponibles<sup>(2)</sup>.

Pour bénéficier depuis l'étranger de la consultation des e-mails, du surf sur Internet et des autres services de données, veuillez vous référer au manuel d'utilisation de votre mobile qui vous indiquera comment activer cette fonction du téléphone. Ces tarifs incluent la navigation Wap/Web depuis votre mobile, hors téléchargements et services payants.

(1) Internet exclusivement sur et depuis votre mobile non relié à un ordinateur. Navigation sur le portail Wap et sur tous les sites Internet. Mails : avec service « Mes Mails » réservé aux clients SFR, accessible depuis le site redbysfr.fr, et depuis votre mobile : sur le portail Vodafone live! (coût d'une connexion Wap), ou avec les solutions d'emails avec pièces jointes (option BlackBerry® et offre avec un accès Internet). Les usages Peer to Peer sont déconseillés depuis l'étranger pour vous éviter une facturation importante. (2) Dans la limite des zones couvertes par le réseau des opérateurs étrangers disponibles.

## ■ Tarifs Internet depuis l'étranger

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

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

### Tarifs Internet (hors RED avec option de blocage) :

Depuis la zone Europe/DOM	0,06€/Mo* - facturation par ko
Depuis la Suisse	1,98€/Mo - facturation par tranche de 10ko - minimum facturé de 30ko
Depuis la zone USA	9,24€/Mo - facturation par tranche de 10ko - minimum facturé de 30ko
Depuis la zone Afrique	13,20€/Mo - facturation par tranche de 10ko - minimum facturé de 30ko
Depuis la zone Europe de l'Est	
Depuis la zone Moyen-Orient	
Depuis la zone Amériques	
Depuis la zone Asie/Océanie	
Depuis la Tunisie	15,84€/Mo - facturation par tranche de 10ko - minimum facturé de 30ko
Depuis la zone Satellites	18,48€/Mo - facturation par tranche de 10ko - minimum facturé de 30ko
Depuis le Reste du monde	

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

### OPTION SUIVI CONSO INTERNET INTERNATIONAL<sup>(1)</sup>

Cette option vous permet d'être alerté de votre consommation Internet depuis l'étranger et bloque votre facturation Internet à 60€. Vous pourrez débloquer vos usages par SMS ou sur votre espace client.

**A savoir :** l'option Suivi Conso Internet International est activée par défaut sur votre ligne pour éviter tout risque de dépassement important de votre forfait. Les différents seuils d'alertes de cette option comptabilisent les montants des communications Internet effectuées à l'étranger, une fois votre Pack Séjour voix, SMS et Internet ou votre Pack Séjour Internet expirés ou épuisés. L'option Suivi Conso Internet International est activée par défaut sur tous les abonnements SFR Mobile et Tablette & Clé. Offre incompatible avec l'option Multi-Alerting Monde et Multi-Alerting+ Blocage Monde. Détails et liste des pays sur [red.sfr.fr/international](http://red.sfr.fr/international)

<sup>(1)</sup> Offre valable une seule fois par période de facturation. Les usages Internet antérieurs à la date d'activation de cette option ne seront pas compris dans le décompte des seuils d'alerte et de blocage pour le mois en cours. Les différents seuils d'alertes de cette option comptabilisent les montants des communications Internet effectuées à l'étranger, une fois votre Pack Séjour voix, SMS et Internet ou votre Pack Séjour Internet expirés ou épuisés. L'option Suivi Conso Internet International est activée par défaut sur tous les abonnements SFR Mobile et Tablette & Clé. Offre incompatible avec l'option Multi-Alerting Monde et Multi-Alerting+ Blocage Monde. Détails et liste des pays sur [red.sfr.fr/international](http://red.sfr.fr/international)

**■ Pack Séjour Voix, SMS et Internet - valable 7 jours : (hors offre RED 3H avec option de blocage)<sup>(1)</sup>**

Profitez d'appels, SMS et d'Internet depuis les grandes destinations du monde pendant 7 jours avec les Packs Séjour Voix, SMS et Internet. (souscription sur votre Espace Client).

<b>Pack Séjour Voix, SMS et Internet Europe/DOM 30 Min + 30 SMS + 200 Mo - valable 7 jours</b>	9€
<b>Pack Séjour Voix, SMS et Internet Europe/DOM 60 Min + 60 SMS + 400 Mo - valable 7 jours</b>	15€
<b>Pack Séjour Voix, SMS et Internet USA 30 Min + 30 SMS + 200 Mo - valable 7 jours</b>	25€
<b>Pack Séjour Voix, SMS et Internet USA 60 Min + 60 SMS + 400 Mo - valable 7 jours</b>	35€
<b>Pack Séjour Voix, SMS et Internet Amériques 30 Min + 30 SMS + 10 Mo - valable 7 jours</b>	25€
<b>Pack Séjour Voix, SMS et Internet Amériques 60 Min + 60 SMS + 20 Mo - valable 7 jours</b>	35€
<b>Pack Séjour Voix, SMS et Internet Asie/Océanie 30 Min + 30 SMS + 10 Mo - valable 7 jours</b>	25€
<b>Pack Séjour Voix, SMS et Internet Asie/Océanie 60 Min + 60 SMS + 20 Mo - valable 7 jours</b>	35€
<b>Pack Séjour Voix, SMS et Internet Afrique 30 Min + 30 SMS + 10 Mo - valable 7 jours</b>	25€
<b>Pack Séjour Voix, SMS et Internet Afrique 60 Min + 60 SMS + 20 Mo - valable 7 jours</b>	35€
<b>Pack Séjour Voix, SMS et Internet Moyen-Orient 30 Min + 30 SMS + 10 Mo - valable 7 jours</b>	25€
<b>Pack Séjour Voix, SMS et Internet Moyen-Orient 60 Min + 60 SMS + 20 Mo - valable 7 jours</b>	35€
<b>Pack Séjour Voix, SMS et Internet Europe de l'Est 30 Min + 30 SMS + 10 Mo - valable 7 jours</b>	35€

**■ Pack Escapade Portugal Voix, SMS et Internet - valable 3 jours (hors offre RED 3H avec option de blocage)<sup>(2)</sup>**

Profitez des appels/SMS en illimité et d'internet depuis le Portugal pendant 3 jours avec le Pack Escapade (souscription sur votre Espace Client).

<b>PACK ESCAPADE PORTUGAL</b> APPELS/ SMS ILLIMITES + 1GO - VALABLE 3 JOURS	5€
--	----

**Liste des destinations des Packs Séjour Voix, SMS, Internet :**

**Europe :** Açores, Alands, Allemagne, Andorre, Autriche, Balears, Belgique, Bulgarie, Canaries, Chypre, Corfou, Crete, Croatie, Cyclades, Danemark, Espagne, Estonie, Finlande, Gibraltar, Grece, Guernesey, Hongrie, Irlande, Islande, Italie, Feroe (Iles), Jersey (Iles), Lettonie, Liechtenstein, Lituanie, Luxembourg, Madere, Malte, Man (Ile), Norvege, Pays-Bas, Pologne, Portugal, Rhodes (Ile de), Roumanie, Royaume-Uni, Slovaquie, Slovenie, Saint Marin, Suede, Suisse, Republique Tchegue, Vatican.

**DOM :** Guadeloupe, Guyane, La Desirade, Marie Galante, Martinique, Mayotte, Reunion, Saint Barthelemy, Saint Martin, Saint-Pierre-et-Miquelon, Saintes (Iles).

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

**USA :** Etats-Unis (y compris Alaska, Hawaii) Porto Rico, Vierges Americaines (Iles).

**Amériques :** Bresil, Canada, Chili, Mexique, Perou, Republique Dominicaine.

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

**Afrique :** Afrique du Sud, Algerie, Cameroun, Cote d'Ivoire, Kenya, Madagascar, Maroc, Nigeria, Senegal.

**Moyen-Orient :** Arabie Saoudite, Israel, Qatar, Turquie

**Liste des destinations des Packs Séjour Internet :**

**Europe :** Açores, Alands, Allemagne, Andorre, Autriche, Balears, Belgique, Bulgarie, Canaries, Chypre, Corfou, Crete, Croatie, Cyclades, Danemark, Espagne, Estonie, Finlande, Grece, Gibraltar, Guernesey, Hongrie, Feroe (Iles), Irlande, Islande, Italie, Jersey (Ile de), Lettonie, Liechtenstein, Lituanie, Luxembourg, Madere, Man (Ile), Malte, Norvege, Pays-Bas, Pologne, Portugal, Rhodes (Iles de), Roumanie, Royaume-Uni, Saint Marin, Sardaigne, Sicile, Slovaquie, Slovenie, Suede, Suisse, Republique Tchegue, Vatican.

**DOM :** Guadeloupe, Guyane française, La Desirade, Marie Galante, Martinique, Mayotte, Reunion, St Barthelemy, St Martin, St Pierre et Miquelon, Saintes (Iles).

**(1) Offres soumises à conditions, valables pour les offres RED by SFR** (hors offres RED avec option de blocage) dans la limite des zones couvertes par le réseau des opérateurs étrangers partenaires, avec l'option SFR Voyage - Communiquer depuis l'étranger activée. Packs activés immédiatement à la souscription ou à la date d'activation choisie, valables avec un mobile compatible pendant 7 jours consécutifs à compter de la date d'activation, jusqu'à minuit le 7<sup>ème</sup> jour, heure locale. Les packs se terminent soit à la fin de la date de validité, soit à l'épuisement des minutes, SMS et mégas inclus. Facturation à la seconde dès la première seconde pour la voix, par ko pour les mégas pour les Packs Séjour. Une fois le crédit ou la durée de validité épuisée, les appels, les SMS et les connexions data vous seront facturés selon les conditions SFR Voyage - Communiquer depuis l'étranger et en complément du décompte de votre forfait depuis l'Europe et les DOM, en fonction de la zone d'émission. Les Packs Séjour Europe/ DOM sont compatibles avec tous les autres packs des autres zones. Les Packs Séjour USA sont compatibles uniquement avec les Packs Séjour Europe/ DOM et Amériques. Les Packs Séjour Amériques sont compatibles uniquement avec les Packs Séjour Europe/ DOM et USA. Les Packs Séjour Asie/Océanie sont compatibles uniquement avec les Packs Séjour Europe/ DOM, Moyen-Orient et Europe de l'Est. Les Packs Séjour Moyen-Orient sont compatibles uniquement avec les Packs Séjour Europe/ DOM et Asie/ Océanie. Le Pack Séjour Europe de l'Est est compatible avec les Packs Séjour Europe/ DOM et Asie/ Océanie. Les Packs Séjour Afrique sont compatibles uniquement avec les Packs Séjour Europe/ DOM. Les Packs Séjour de la même zone sont incompatibles entre eux. Usages Peer to Peer déconseillés depuis l'étranger pour éviter une facturation importante. Appels et SMS hors numéros spéciaux, surtaxés et services. Détails sur red.sfr.fr/international. **(2) Appels illimités depuis le Portugal : 2 heures maximum par appel, coupé au-delà.** Appels illimités depuis le Portugal vers les fixes et mobiles du Portugal et de France métropolitaine, hors numéros spéciaux, services et appels depuis boîtiers radio. Limités à 200 destinataires différents par mois. **SMS illimités depuis le Portugal : Limités à 200 destinataires différents par mois.** SMS illimités depuis le Portugal vers les mobiles du Portugal et de France métropolitaine, hors SMS surtaxés et chat SMS. **Offre soumise à conditions, valable pour les abonnés REDbySFR (hors offres bloquées ou avec option de blocage)** dans la limite des zones couvertes par le réseau des opérateurs étrangers partenaires, avec l'option SFR Voyage - Communiquer depuis l'étranger activée. Pack activé immédiatement à la souscription ou à la date d'activation choisie, valable avec un mobile compatible pendant 3 jours consécutifs à compter de la date d'activation, jusqu'à minuit le 3<sup>ème</sup> jour, heure locale. Le pack se termine à la fin de la date de validité. Si la date est épuisée avant la date de fin de validité de votre pack, les connexions data vous seront facturés en tarif en vigueur dans votre offre. Vous pourrez continuer à utiliser vos appels et SMS en illimité jusqu'à la fin de validité de votre pack. INTERNET 1 Go/mois : Mode modem autorisé. Débit jusqu'à 42 Mb/s en 4G avec équipement compatible et jusqu'à 75 Mb/s (fréquence 800 MHz) ou 112.5 Mb/s (fréquence 1800 ou 2600 MHz) en 4G avec équipement compatible : dans la limite des zones couvertes par les réseaux GSM/GPRS/3G/4G et des opérateurs étrangers ayant conclu un accord d'itinérance. Les surtaxes des téléchargements et services restent applicables. Facturation par ko pour les mégas. Une fois le pack expiré, les appels, SMS et les connexions data vous seront facturés au tarif en vigueur dans votre offre, en fonction de la zone d'émission. Le Pack Escapade Portugal est compatible avec tous les autres Packs Séjour Voix, SMS et internet, hors Packs Séjour Europe/DOM durant la même période d'utilisation, Usages Peer to Peer déconseillés depuis l'étranger pour éviter une facturation importante. Appels et SMS hors numéros spéciaux, surtaxés et services. Détails sur red.sfr.fr/international.

**■ Pack Séjour Internet - valable 7 jours (hors offre RED 3H avec option de blocage)<sup>(1)</sup>**

Profitez d'Internet depuis l'Europe/DOM pendant 7 jours avec les Packs Séjour Internet (Souscription sur votre Espace Client).

<b>PACK SÉJOUR INTERNET EUROPE/DOM</b> 500 MO - VALABLE 7 JOURS	9€
<b>PACK SEJOUR INTERNET EUROPE/DOM</b> 1GO - VALABLE 7 JOURS	15€

100 Mo = Jusqu'à 10h de surf ou 10 000 mails sans pièce jointe ou 100 mails avec pièce jointe.

**■ Détails des zones SFR Voyage - Communiquer depuis l'étranger**

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

**Zone Suisse**

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

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

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

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

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

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

**Zone Tunisie**

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

**Zone Satellites**

**Option vers et depuis l'étranger**

<b>Option SMS illimités vers et depuis l'Europe et les DOM<sup>(2)</sup></b>	1€/mois
--	---------

**(1) Offres soumises à conditions, valables pour les abonnés RED ayant souscrit une offre mobile (hors Offres RED 3H) et les formules Connectés Partout dans la limite des zones couvertes par le réseau des opérateurs étrangers partenaires, avec l'option SFR Voyage - Communiquer depuis l'étranger activée.** Packs activés immédiatement à la souscription ou à la date d'activation choisie, valables avec un mobile compatible pendant 7 jours consécutifs à compter de la date d'activation, jusqu'à minuit le 7<sup>ème</sup> jour, heure locale. Les packs se terminent soit à la fin de la date de validité, soit à l'épuisement des mégas inclus. Facturation de la data au ko. Une fois les mégas épuisés les connexions data vous seront facturées au tarif en vigueur dans votre offre, en fonction de la zone d'émission. Les packs sont incompatibles avec le Pack Séjour Voix et SMS. Usages Peer to Peer déconseillés depuis l'étranger pour éviter une facturation importante. **(2) Option SMS illimités vers et depuis l'Europe et les DOM\* vers les opérateurs français.** Limités à 200 destinataires différents par mois (hors SMS surtaxés et Chat SMS et Wap). Option soumise à conditions.

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

## CONTRÔLE PARENTAL

Le Contrôle Parental Mobile : une solution simple et gratuite permettant de sécuriser la navigation Internet sur le mobile des plus jeunes. Parce que le téléphone mobile donne accès à de nombreux contenus qui peuvent se révéler inadaptés voire déconseillés pour les plus jeunes, RED propose gratuitement à ses clients le Contrôle Parental Mobile :

Une fois activé sur le mobile concerné, il permet de contrôler l'accès à Internet en temps réel.

Le Contrôle Parental Mobile verrouille l'accès aux sites proposant des contenus Internet pouvant heurter la sensibilité des plus jeunes depuis les réseaux GSM/EDGE/3G/4G (selon offre souscrite). Le Contrôle Parental Mobile est inactif sur le réseau WiFi et sur les mobiles BlackBerry®.

**RED met à la disposition des parents deux profils de Contrôle Parental :**

- **Le profil Contrôle Parental Renforcé**, adapté aux juniors, est plus restrictif en proposant une navigation restreinte au Portail Junior de SFR.
- **Le profil Contrôle Parental, adapté aux adolescents**, est plus ouvert et offre des perspectives de navigation étendue à tout le web mais verrouille l'accès aux sites pouvant heurter la sensibilité des adolescents depuis les réseaux GSM/EDGE/3G/4G (selon offre souscrite)

**Comment activer le contrôle parental de votre choix ?**

- **Sur Internet** : en vous rendant sur <http://www.sfr.fr/securite-sante/contrôle-parental/mobile/>
- **Depuis le mobile de votre enfant** : en vous connectant sur le portail Vodafone live! onglet "SFR&Moi", rubrique "Espace Client", puis "Cont. Parental" (hors coût de connexion Internet depuis votre mobile selon l'offre SFR souscrite).

L'option est activée dans les 72h suivant votre demande.

## PAIEMENT ET FACTURATION

### ■ Une facturation simple

- Facture sur Internet : offre automatique pour toute souscription d'un forfait RED by SFR. Votre facture est consultable sur redbysfr.fr, Espace client, rubrique Conso et factures, Consulter en ligne (prix d'une connexion Internet). Chaque mois, vous recevez un e-mail ou un texto dès que votre facture est disponible.
- La 1<sup>ère</sup> facture : disponible environ 15 jours après votre souscription. Elle comprend les frais de mise en service de la ligne, le prix de l'abonnement choisi et des options éventuelles pour le mois à venir.
- Les factures suivantes : elles sont établies mensuellement et comprennent le prix de l'abonnement choisi ainsi que les options éventuelles pour le mois à venir et, le cas échéant, le montant des communications passées au-delà de vos forfaits ou non comprises dans vos forfaits pour le mois écoulé.
- Facture Détaillée (6 ou 10 chiffres) : gratuite, elle vous donne le détail de vos communications passées.

### ■ La facturation depuis l'étranger

Un décalage peut survenir dans la facturation des connexions Internet, appels, SMS et MMS émis ou reçus à l'étranger. Ceci est lié au décalage de transmission à SFR des communications réalisées sur les réseaux de nos partenaires.

### ■ Les modes de règlement : disponible sur demande sur redbysfr.fr

Les modes de règlement : disponible sur demande sur redbysfr.fr

- Par prélèvement automatique : mode de paiement par défaut
- Par Carte bancaire
- Par chèque

En cas d'incident de paiement, le règlement par Carte Bancaire est gratuit et disponible sur redbysfr.fr (hors coût de connexion)

- Rubrique / Espace Client.

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

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

CAS POUR LESQUELS RED PEUT DEMANDER UN DÉPÔT DE GARANTIE ET/OU UNE AVANCE SUR FACTURATION	MONTANTS DEMANDÉS PAR RED
<b>Montant d'au moins 45€ de consommation en 24 heures consécutives ou montant d'au moins 20€ de consommation en 24 heures consécutives</b> si le contrat a été souscrit depuis moins de 9 mois	Avance sur facturation de 250€ ou d'un montant s'élevant au maximum à l'encours déjà consommé, mais non encore facturé
<b>Montant d'au moins 50€ d'encours</b> hors Formule ou Forfait depuis la dernière facture	Avance sur facturation de 250€ ou d'un montant consommé, mais non encore facturé
<b>Incidents de paiement en cours</b> au titre des contrats d'abonnements que l'abonné a passés avec RED by SFR	Avance sur facturation de 250€ par ligne souscrite
<b>En cas de changement de mode de paiement</b> pour un mode autre que le prélèvement	Dépôt de garantie de 450€ par ligne souscrite
<b>En cas de modification du compte bancaire (RIB)</b> sur lequel sont effectués les prélèvements suite au contrôle effectué via notre prestataire la société Viamobis, conformément à l'article 12 des conditions générales d'abonnement	Dépôt de garantie de 450€ par ligne souscrite
<b>Chèque déclaré irrégulier ou carte bancaire irrégulière</b> suite au contrôle effectué	Dépôt de garantie de 450€ par ligne souscrite
<b>Inscription au fichier Préventel</b>	Dépôt de garantie de 450€ par ligne souscrite
<b>Lorsque le nombre total de contrats souscrits par l'abonné est supérieur ou égal à 3 pour un particulier ou supérieur ou égal à 10 pour une entreprise</b>	Avance sur facturation de 250€ par ligne souscrite
<b>En l'absence de chèque ou de RIB</b> au nom de l'abonné	Dépôt de garantie de 450€ par ligne souscrite

### ■ Facturation des actes de gestion

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

## TÉLÉPHONIE MOBILE ET SANTÉ

L'OMS (Organisation mondiale de la santé) et les autorités sanitaires indiquent qu'à ce jour, au vu de l'analyse globale des résultats publiés dans ce domaine, la preuve d'un danger n'est pas établie pour la santé des utilisateurs de téléphone mobile, tout en demandant la poursuite des recherches scientifiques.

▶ A ce jour, tous les avis d'experts sur les effets sanitaires de l'exposition aux ondes radio arrivent à la même conclusion : aucun effet négatif n'a été établi à des niveaux d'exposition aux ondes radio inférieurs aux recommandations internationales.

Déclaration de l'OMS, juillet 2005.

▶ Il n'existe pas aujourd'hui de preuve scientifique démontrant que l'usage des téléphones mobiles présente un risque pour la santé. Néanmoins, cette hypothèse ne pouvant définitivement être exclue, les groupes d'experts invitent chacun à adopter une attitude inspirée du principe de précaution.

Dépliant du ministère de la Santé et des Solidarités, juin 2008.

Dans l'attente des résultats des recherches scientifiques en cours, l'OMS et les autorités sanitaires font des recommandations permettant de réduire votre exposition aux ondes radio quand vous utilisez votre mobile.

### Ce que vous pouvez faire pour réduire votre exposition aux ondes radio quand vous utilisez votre téléphone :

- ▶ Utiliser un kit oreillettes pendant vos appels téléphoniques. Avec un kit oreillettes, il est conseillé aux femmes enceintes d'éloigner le téléphone du ventre et aux adolescent(e)s de l'éloigner du bas ventre.
- ▶ Téléphoner de préférence dans les zones où la réception est de bonne qualité. La qualité de la réception est indiquée par le nombre de barrettes sur l'écran de votre téléphone : plus il y a de barrettes, plus votre téléphone émet à faible puissance.

Ces recommandations sont issues de l'arrêté du 8 octobre 2003 qui note que "ces conseils sont donnés par simple mesure de prudence, aucun danger lié à l'utilisation d'un téléphone mobile n'ayant été constaté" et précise dans ce cas de figure, les "précautions à prendre lors d'une communication : éloignement du téléphone du ventre pour les femmes enceintes ou du bas ventre pour les adolescents".

## ANNUAIRE UNIVERSEL

### Annuaire Universel : Gratuit

Ce service vous permet de faire apparaître vos coordonnées et votre numéro de mobile RED dans les annuaires (papier et électroniques (Internet, Wap, minitel)) et services de renseignements téléphoniques (accessibles en composant des numéros à 6 chiffres commençant par 118).

Seuls les clients mobiles ayant exprimé leur consentement figurent dans l'Annuaire Universel.

### Plusieurs options de parution Annuaires sont disponibles gratuitement :

- ▶ parution annuaires sans restriction : pour autoriser la parution complète des coordonnées de votre ligne mobile ;
- ▶ parution annuaires sans prospection : pour interdire l'utilisation de vos coordonnées publiées dans les annuaires à des fins de prospection par des tiers ;
- ▶ parution annuaires sans recherche inversée : pour interdire la recherche de vos coordonnées à partir de votre numéro de téléphone mobile RED ;
- ▶ parution annuaires sans prénom complet : pour n'afficher que la première lettre de votre prénom sans civilité (M., Mme, Melle) dans les annuaires et services de renseignements (sauf homonymie) ;
- ▶ parution annuaires sans adresse complète : pour limiter l'affichage de votre adresse à la ville ou au code postal dans les annuaires et services de renseignements ;
- ▶ parution coordonnées utilisateur (sous réserve de l'acceptation écrite de l'utilisateur (coupon disponible sur redbysfr.fr - prix d'une connexion).

Vous pouvez modifier vos options Annuaire à tout moment et gratuitement.

### POUR EN SAVOIR PLUS

- le site du Ministère de la santé : [www.sante.gouv.fr/htm/dossiers/telephon\\_mobil/sommaire.htm](http://www.sante.gouv.fr/htm/dossiers/telephon_mobil/sommaire.htm)
- le site de la Fondation Santé et radiofréquences : [www.sante-radiofréquences.org](http://www.sante-radiofréquences.org)
- le site de l'Agence nationale des fréquences : [www.anfr.fr](http://www.anfr.fr)
- le site de l'Association française des opérateurs mobiles : [www.afom.fr](http://www.afom.fr)

### PLUS D'INFORMATIONS ET SOUSCRIPTION

- Sur le site [redbysfr.fr](http://redbysfr.fr), rubrique "Aide et Conseils" puis, "Annuaire universel"
- Si vous êtes abonnés, sur le site [redbysfr.fr](http://redbysfr.fr) dans "Espace client" (prix d'une connexion Internet)

## FORFAITS RED BY SFR INFORMATIONS ESSENTIELLES

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 TÉLÉPHONIE PROPOSÉS PAR L'OPÉRATEUR RED BY SFR

Vous accédez au réseau 2G/3G/4G (selon l'offre souscrite) de SFR pour émettre et recevoir des appels nationaux et internationaux depuis la zone de couverture du réseau de SFR 2G/3G/4G (selon l'offre RED by SFR souscrite, couverture 4G telle que proposée par Virgin Mobile au 01/08/2016) 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 by SFR sans restriction. En revanche le changement d'offre RED by SFR 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 écoulée.

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 suspension 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 [www.redbysfr.fr/mon-espace-client](http://www.redbysfr.fr/mon-espace-client). La suspension de votre ligne n'entraîne pas l'arrêt de sa facturation.

### RÉCLAMATIONS

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 tronç). Téléphoner avec un kit oreillette permet ainsi de réduire l'exposition de votre tête. L'ANSES (Agence nationale de sécurité sanitaire de l'alimentation, de l'environnement et du travail) recommande par ailleurs de recourir aux terminaux mobiles de DAS (Débit d'Absorption Spécifique) les plus faibles.

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

Il convient également de respecter les conditions d'usage qui sont fixées par le fabricant dans la notice du téléphone. Celle-ci peut indiquer une distance à maintenir entre le tronç 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 tronç 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.radiofrquences.gouv.fr](http://www.radiofrquences.gouv.fr)  
[www.anses.fr](http://www.anses.fr)  
[www.mobile-et-radiofrquences.com](http://www.mobile-et-radiofrquences.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/4G (selon l'offre Red souscrite, couverture 4G telle que proposée par Virgin Mobile au 01/08/2016) 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) :

- ▶ 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 décide finalement de se rétracter, à acquitter le montant correspondant au Service fourni jusqu'à la communication de sa décision de rétractation.

Pour se rétracter, l'abonné doit, avant l'expiration du délai de 14 jours, adresser à 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, inaccessible 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 dudit 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 déclaré 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 Préventel 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 deux 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 91 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 RED BY SFR

**7.1** RED by SFR s'engage à tout mettre en oeuvre 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 L121-83 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 factures 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 redby sfr 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 en-

registrée 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.redby sfr.fr](http://www.redby sfr.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'engorgement volontaire ou involontaire des serveurs de messagerie de RED by SFR ou des destinataires de mails par du spamming sauvage (spamming, bulk e-mail, junk e-mail ou mail bombing) ou de son réseau, ou l'envoi de messages attractifs générant nécessairement un nombre imposant de réponses (teasing ou trolling) pouvant ainsi perturber la disponibilité desdits serveurs ou réseau.

## ■ ARTICLE 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 dernières.

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

Les SMS/MMS surtaxés seront décomptés du forfait ou facturés aux tarifs en vigueur, car ils n'entrent pas dans le périmètre de ces offres. 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/4G de SFR (selon l'offre RED by SFR souscrite)

#### 8.6.1 Matériel

L'accès au réseau 3G/4G de SFR suppose l'utilisation par l'Abonné ayant souscrit une offre RED by SFR compatible 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/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.

Pour ce qui concerne les clients Virgin dont l'offre a évolué vers une offre SFR, ils continuent de bénéficier d'une couverture réseau identique à celle dont ils bénéficiaient à la date de leur changement. Carte de couverture disponible sur [espaceclient.virginmobile.fr/ma-migrationRED](http://espaceclient.virginmobile.fr/ma-migrationRED)

Lorsque l'Abonné quitte une zone couverte par le réseau 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 (tels que notamment le Streaming.) S'il quitte une zone couverte par le réseau, l'Abonné bénéficiera automatiquement du réseau 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 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/4G depuis l'étranger doit, préalablement à tout déplacement, ne pas avoir désactivé l'option SFR Voyage incluse dans son offre (hors RED 3H).

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/international](http://red.sfr.fr/international)

#### 8.6.4 Débit

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

### 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 ne sont sous sa seule responsabilité, quel que soit le mode, notamment à l'occasion d'une connexion à Internet. Par conséquent, l'abonné assume l'entière responsabilité, tant civile que pénale, attachée à ces opérations.

L'Abonné est également informé que des données susceptibles d'être protégées par des droits de propriété intellectuelle ou d'enfreindre les dispositions légales en vigueur peuvent être accessibles au travers de ses connexions Internet. Ainsi, l'Abonné s'interdit de stocker, télécharger ou envoyer toute donnée prohibée, illicite, illégale, contraire aux bonnes mœurs ou à l'ordre public et portant atteinte ou étant susceptible de porter atteinte aux droits de tiers et notamment aux droits de propriété intellectuelle.

Conformément à la loi n°2009-669 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 (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 de 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 by 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 transmission 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 infaillible.

**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 publi-postage 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 visés à l'article 4.2 ou en cas de non versement de ceux-ci,
- ▶ en cas d'utilisation d'un mobile déclaré vué,
- ▶ 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 effectif 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 redbyfr.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 treize (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 évènement imprévisible l'empêchant d'en poursuivre l'exécution. Peut 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 le 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 le cas prévu 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 FNCI (Fichier National des Chèques Irréguliers) en cas de paiement par chèque ou le GIE Carte bancaire en cas de paiement par carte bancaire et ce même en cas de paiement d'avance ou de dépôt de garantie conformément à l'article 4 des présentes Conditions.
- ▶ en cas de paiement par prélèvement (par RIB), contrôler la régularité de celui-ci par l'intermédiaire de la société Viamobis prestataire de SFR.
- ▶ consulter la société FIA-NET qui réalise des prestations de prévention et de détection des fraudes effectuées par carte de paiement lors des achats sur les canaux de vente dématérialisés.
- ▶ 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 présent 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'ajoutent 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 voix 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'Équipement 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 Contact de 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.

En 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 Équipement afin d'éviter toute utilisation frauduleuse du Service Sans Contact.

L'Utilisateur est informé qu'en cas de prêt ou cession de son Équipement 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'Équipement de l'Utilisateur, indépendamment de toute déclaration de perte ou de vol dudit Équipement 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'Équipement,
- ▶ en cas de force majeure.

## ■ ARTICLE 9 - SUSPENSION DES SERVICES SANS CONTACT

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

En cas de perte ou de vol de la Carte SIM, l'Utilisateur en informe immédiatement 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 collaborateur désignée(s) par le Gestionnaire pour bénéficier du Service SFR Femto.

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

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

**Service Client** : 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 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 m<sup>2</sup> 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\\_conditionsjspe](http://www.sfr.fr/mobile/tarifs_conditionsjspe)

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

**5.3** En cas de souscription à distance, le Gestionnaire dispose, conformément aux dispositions de l'article 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 contraint 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, télé-

phoniques, de télévision et, en particulier, des Matériels, nécessaires pour accéder au Service SFR Femto.

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

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

## ■ ARTICLE 7 - UTILISATION DU SERVICE

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## ■ ARTICLE 8 - CONDITIONS FINANCIÈRES

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

Par ailleurs, des frais de mise à disposition des Matériels pourront être facturés au Gestionnaire lors de la souscription du Service SFR Femto. Ces derniers seront alors remboursés au Gestionnaire (hors abonné Red 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 révisibles 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.

## CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION SFR CLOUD

### NOVEMBRE 2015

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

## ■ ARTICLE 1 - DÉFINITIONS

« SFR désigne » : Société Française de Radiotéléphone (SFR) SA au capital social de 3 423 265 598,40 €, immatriculée 343 059 564 au RCS de Paris, dont le siège social est 1 Square Belà Bartok - 75015 Paris. Numéro de

TVA intracommunautaire : FR 71 343 059 564. Siège administratif : Campus SFR- 12, rue Jean-Philippe Rameau- 93 634 La Plaine St-Denis Le « Client » désigne : toute personne ayant un abonnement fixe ou mobile éligible et ayant souscrit au Service proposé par SFR.

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

Le « Service » désigne : les prestations de stockage, rapatriement des données, encadré par les présentes.

## ■ ARTICLE 2 - OBJET

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

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

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

## ■ ARTICLE 3 - OBJET

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

Le service est disponible pour le Client, jusqu'à la résiliation de son offre éligible ou jusqu'à son changement d'offre éligible vers une offre non éligible. Le Client aura alors, pendant 30 jours, le droit restreint de consultation des fichiers présents sur l'Espace de stockage (ainsi que leur téléchargement sur son smartphone), mais ne pourra les modifier ou en ajouter. Conformément aux dispositions de l'article L121-21 du Code de la consommation, le Client dispose d'un délai de 14 jours à compter de la souscription du Service pour renoncer au service en adressant à SFR le formulaire de rétractation mis à sa disposition. Si le Client souhaite bénéficier du Service avant l'expiration du délai de 14 jours, il doit en faire la demande expresse à SFR et s'engager, en cas de rétractation, à acquitter le montant correspondant au Service fourni jusqu'à la communication de sa décision de rétractation.

## ■ ARTICLE 4 - OBLIGATIONS DU CLIENT

**4.1.** Le Service est accessible depuis les écrans suivants : smartphone, tablette, ordinateur (fixe/portable), TV. Les limitations et incompatibilités techniques identifiées du Service avec certains matériels sont énumérées sur le site web. Le Client doit à tout le moins être équipé du matériel informatique et de télécommunication suivant, sans quoi il ne pourra accéder au Service :

- un ordinateur (PC ou MAC) disposant d'une connexion Internet Haut débit.
- un des navigateurs les plus récents sur Internet Explorer, Firefox 3.0, Chrome ou Safari, la dernière génération disponible étant fortement recommandée. Les conditions de compatibilités techniques sont détaillées sur sfr.fr.

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

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

**4.4** Le Client reconnaît que le Service est destiné à un usage personnel dans des conditions d'utilisation normales et raisonnables. L'accès à l'espace de stockage du Service est réservé à un usage exclusif et non commercial du Client, ainsi qu'à une personne avec lesquelles le Client partage le contenu. Le Client pourra autoriser l'accès à ses Contenus téléchargés dans l'espace de stockage du Service aux personnes qu'il aura personnellement sélectionnées. Le Client pourra choisir le mode de partage des fichiers et la durée d'accès aux fichiers partagés.

**4.5** Le Client s'engage à utiliser le Service dans le strict respect de la loi.

Le Client s'interdit notamment de stocker sur l'Espace de Stockage tout fichier à caractère pédophile, diffamatoires et/ou injurieux, appelant à la haine raciale ou religieuse, faisant l'apologie de crimes de guerre. Il s'engage par ailleurs à respecter strictement les dispositions du Code de la propriété intellectuelle. Il est à cet égard rappelé que : TOUTE REPRODUCTION ET/OU COMMUNICATION

ET/OU MISE A DISPOSITION DE TIERS D'UNE OEUVRE SANS DETENTION DES DROITS CORRESPONDANTS CONSTITUE LE DEUT DE CONTREFAÇON SANCTIONNÉE PAR LES ARTICLES L335-2 ET SUIVANTS DU CODE DE LA PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE. AU TERME DE L'ARTICLE L335-4 DU MEME CODE, EST PUNI DE TROIS ANS D'EMPRISONNEMENT ET DE 300 000 EUROS D'AMENDE TOUTE FIXATION, REPRODUCTION, COMMUNICATION OU MISE A DISPOSITION DU PUBLIC, A TITRE ONEREUX OU GRATUIT, OU TOUTE TELEDIFFUSION D'UNE PRESTATION, D'UN PHONOGRAMME, D'UN VIDEOGRAMME OU D'UN PROGRAMME, REALISEE SANS L'AUTORISATION, LORSQU'ELLE EST EXIGEE, DE L'ARTISTE INTEPRETE, DU PRODUCTEUR DE PHONOGRAMMES OU DE VIDEOGRAMMES OU DE L'ENTREPRISE DE COMMUNICATION AUDIOVISUELLE.

## ■ ARTICLE 5 - OBLIGATIONS DE SFR

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

En aucun cas SFR ne pourra être tenu pour responsable des conséquences du téléchargement par le Client d'un fichier vérolé.

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

**5.3** SFR assurera la maintenance du Service.

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

## ■ ARTICLE 6 - RESPONSABILITÉ

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

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

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

**6.4** Les données, stockées sur les serveurs SFR, restent la pleine et exclusive propriété du Client. SFR n'est pas en mesure et s'interdit de contrôler l'ensemble des données stockées et/ou circulant depuis/vers son serveur.

En conséquence, SFR ne saurait être tenu pour responsable de la présence sur ses serveurs ou de la restitution sur le terminal informatique du Client, de données obtenues frauduleusement et/ou interdites par la loi ou le règlement. Le Client détient seul la possibilité de choisir ou non d'enregistrer ces fichiers, de les conserver, de les partager, de les envoyer ou de les détruire, et assume seul la responsabilité de ses choix. Le Client est informé que SFR est tenu de collaborer avec toute autorité judiciaire dûment mandatée pour contrôler, voire éliminer, les données stockées sur le Serveur.

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

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

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

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

## ■ ARTICLE 7 - CONDITIONS FINANCIÈRES

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

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

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

## ■ ARTICLE 8 - RÉSILIATION

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

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

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

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

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

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

## ■ ARTICLE 9 - PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

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

## ■ ARTICLE 10 - FORCE MAJEURE

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

## ■ ARTICLE 11 - DISPOSITIONS GÉNÉRALES

Dans l'éventualité où l'une quelconque des dispositions du présent contrat serait déclarée nulle ou sans effet, de quelque façon et pour quelque motif que ce soit, elle sera réputée non écrite et n'entraînera pas la nullité des autres dispositions du présent contrat. Le Client agit en son nom propre et pour son propre compte. Il n'a ni le pouvoir, ni l'autorisation d'engager SFR de quelque façon que ce soit. Aucune des dispositions du Contrat ne pourra être interprétée comme créant, entre le Client et SFR un mandat, une filiale, une relation d'agent ou d'employé à employeur.

Le Client reconnaît et accepte expressément que SFR puisse être amené à soustraire à un ou plusieurs tiers une partie des obligations du présent contrat. Le Client ne peut céder ce contrat avec les droits et obligations y afférentes sans l'accord préalable écrit de SFR. SFR est autorisé, à son entière discrétion et sans préavis, à céder le bénéfice du présent contrat ou l'un quelconque de ses droits en vertu des présentes à tout tiers de son choix.

## ■ ARTICLE 12 - LOI APPLICABLE

Le présent contrat est soumis à la loi française.

# VOUS SOUHAITEZ NOUS CONTACTER ?

## VOTRE SITE WEB REDBYSFR.FR

### ■ Retrouvez tous les accès pour gérer votre offre en ligne sur [www.redbysfr.fr/assistance](http://www.redbysfr.fr/assistance) :

#### **Rubrique Espace Client**

Gérer votre offre, consulter vos factures ou changer de mobile. Vous pouvez également accéder à votre Espace Client depuis votre mobile avec l'application RED&MOI ou le site [m.red.sfr.fr](http://m.red.sfr.fr)

#### **Rubrique Assistance**

Trouver les réponses aux questions les plus fréquentes et profiter des conseils et astuces de la communauté d'entraide sur le Forum.

### ■ Retrouvez les rubriques offres RED box et Mobile sur [redbysfr.fr](http://redbysfr.fr) pour ouvrir une ligne mobile ou une ligne box Internet.