

The SFR logo is a white, bold, sans-serif font centered within a red, rounded rectangular shape that has a slight 3D effect and is positioned in the upper left quadrant of the page.

SFR

OFFRES INTERNET PARTOUT ET CONNECTÉ PARTOUT PRÉPAYÉ

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

PRÉSENTATION ET DÉTAILS SFR INTERNET PARTOUT ET CONNECTÉ PARTOUT

TARIFS DES FORFAITS SFR CONNECTÉ PARTOUT
FICHE D'INFORMATION STANDARDISÉE

INTERNET PARTOUT

DÉTAILS DU FORFAIT P 4

PRINCIPES GÉNÉRAUX DE TARIFICATION..... P 6

TARIFS À L'INTERNATIONAL P 7

TARIFS DES SERVICES PONCTUELS

LES SERVICES SFR P 9

LES SERVICES TEXTO..... P 10

MODALITÉS DE FACTURATION ET DE RÈGLEMENT..... P 11

CONNECTÉ PARTOUT PRÉPAYÉ P 12

CONDITIONS GÉNÉRALES D'ABONNEMENT P 13

INFORMATION DE LA FÉDÉRATION FRANÇAISE
DES TÉLÉCOMS

MON MOBILE ET MA SANTÉ P 21

FORMULAIRE DE RÉTRACTATION P 29

PIÈCES JUSTIFICATIVES

Pièces justificatives nécessaires à la souscription d'un Forfait SFR Internet Partout :
(Toutes les pièces doivent être aux nom et prénom du titulaire du contrat)

- Une pièce d'identité originale,
- Un RIB/RIP si paiement effectué par prélèvement,
- OU une carte bancaire + un justificatif de domicile

INTERNET PARTOUT

FICHE D'INFORMATION STANDARDISÉE

| | |
|--|---|
| INTERNET PARTOUT | SIM seule sans engagement |
| Prix offre | Facturation à la journée (3€ TTC) |
| NATURE DE L'OFFRE | FORFAIT INTERNET |
| ENGAGEMENT | SANS ENGAGEMENT |
| DESCRIPTION DE L'OFFRE | <p>INTERNET illimité/ jour en France métropolitaine : Accès réservé à un usage strictement personnel et privé et uniquement via un équipement à usage mobile. Mode modem autorisé. En cas d'usages en continu fortement consommateurs de bande passante (de type peer-to-peer ou téléchargement par exemple) de nature à saturer le réseau sur une zone donnée, et pouvant nuire aux utilisateurs SFR sur cette zone, et/ou d'usage via un matériel autre qu'un équipement à usage mobile, le client sera notifié par SMS de son usage déraisonnable. En cas de récurrence suite à cette notification, le client est informé que le bénéfice de l'internet mobile en illimité lui sera supprimé, et l'accès internet sera limité mensuellement à 100 Go.</p> <p>INTERNET 3 Go/ jour depuis l'Union Européenne et les DOM : 3 Go/ jour depuis l'Union Européenne et les DOM. Au-delà des 3 Go/jour, facturation du client à 0,0023€/Mo. Un usage depuis le reste du monde ne déclenche pas la facturation journalière.</p> |
| FACTURATION DES COMMUNICATIONS EN MODE GSM, GPRS, 3G, 4G, 4G+, EN FRANCE METROPOLITAINE DEPUIS L'UNION EUROPEENNE ET LES DOM | Facturation à la journée (3€ TTC). 1 Jour = la facturation est déclenchée dès le 1 ^{er} Ko utilisé durant une journée jusqu'à minuit, heure locale. |
| OPTIONS INCLUSES | Info Conso, Alerte Conso, Mode modem, Alerting Monde Internet Avec Blocage, SFR Voyage - Communiquer depuis l'étranger. |
| CARTE SIM | 1€ pour la Carte SIM facturée immédiatement + 10€ de frais de Mise en Service de la Carte SIM appliqués sur la première facture. |
| CONDITIONS DE RESILIATION (résiliation en appelant le Service Client) | L'abonné peut résilier son contrat par lettre recommandée avec accusé de réception adressée au Service Client. La résiliation sera effective dans un délai maximum de 10 jours à compter de la réception de la lettre de résiliation de l'abonné par le Service Client. |
| RÉSEAUX / TECHNOLOGIES | 4G/4G+ : 4G : réseau 4G en cours de déploiement. Détails de couverture sur sfr.fr/decouvrir-offres-sfr/reseau-sfr/4g/couverture.html . Valable sous réserve de couverture avec offre et terminal compatibles. Selon la capacité du terminal compatible et selon la fréquence utilisée par SFR, débit descendant maximum théorique de 75 Mb/s (fréquence 800 MHz), 112,5 Mb/s (fréquence 2600MHz ou 2100MHz) et 150 Mb/s (fréquence 1800 MHz) et jusqu'à 593Mb/s en 4G+ (avec l'agrégation des fréquences 800, 1800, 2100 et 2600 MHz) sous réserve d'équipement compatible. Débit montant maximum théorique en 4G/4G+ avec équipements compatibles de 75Mb/s. Dans la limite des zones couvertes par les réseaux 4G et des opérateurs étrangers ayant conclu un accord d'itinérance |
| SERVICE CLIENT | Service Client accessible du lundi au samedi de 8h à 20h, en appelant le 1023 (Service gratuit + prix d'un Appel) |

UNION EUROPEENNE : Acroes, Aland, Allemagne, Angleterre, Autriche, Balears, Belgique, Bulgarie, Canaries, Chypre (hors Chypre du Nord), Corfou, Crete, Croatie, Cyclades, Danemark, Ecosse, Espagne, Estonie, Finlande, Grèce, Gibraltar, Guernesey, Hongrie, Irlande, Irlande du Nord, Islande, Italie, Ile Jersey, Lettonie, Liechtenstein, Lituanie, Luxembourg, Madère, Malte, Ile Man, Ile Ferøe, Norvège, Pays de Galles, Pays-Bas, Pologne, Portugal, Iles de Rhodes, Roumanie, Saint Marin, Sardaigne, Sicile, Slovaquie, Slovenie, Suede, République Tchèque, Vatican.

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

Réseau 4G : Détails de couverture sur sfr.fr/decouvrir-offres-sfr/reseau-sfr/4g/couverture.html

DÉTAILS DE L'OFFRE INTERNET PARTOUT

Les SMS émis en France métropolitaine sont illimités vers tous les opérateurs métropolitains 24h/24 et depuis l'Union Européenne/ DOM vers cette même zone et la France métropolitaine. (hors SMS depuis et vers l'étranger, surtaxes et Chat SMS/MMS). Limités à 200 destinataires différents par mois.

Les appels voix et les MMS sont indisponibles avec ce forfait.

■ Les services et options

| | |
|--|---|
| FACTURE INTERNET | Incluse. (Voir p.11) |
| SFR VOYAGE - COMMUNIQUER DEPUIS L'ETRANGER | Option gratuite. Activée par défaut ⁽³⁾ . |
| INFO CONSO | Incluse. Solde de connexions ainsi que hors et au-delà de votre forfait. |
| ALERTING MONDE INTERNET AVEC BLOCAGE | Option gratuite. Activée par défaut ⁽³⁾ |
| SFR TV ⁽²⁾ | Offert sur demande. |
| MODE MODEM | Inclus ⁽³⁾ . Le mode modem permet de partager, grâce à votre équipement 3G/4G/4G+, les Mo/Go inclus dans votre offre SFR Internet Partout avec vos équipements compatibles WiFi. Le mode modem est compatible avec les équipements qui permettent le partage de connexion. Le mode modem est sans engagement et inclus par défaut. |

MODALITÉS DE FONCTIONNEMENT DE L'OFFRE INTERNET PARTOUT

Pour accéder à Internet avec avec le forfait Internet Partout vous devez être équipé :

- d'une SFR Box de Poche⁽⁴⁾ qui permet de connecter plusieurs équipements WiFi en même temps au réseau 3G/4G/4G+.
- ou d'une tablette compatible 3G/4G/4G+ ou tout autre équipement compatible permettant d'accéder au réseau 3G/4G/4G+ en y intégrant une carte SIM.

⁽²⁾ SFR TV : service valable en France métropolitaine, réservé aux abonnés mobiles/tablettes SFR avec offre compatible (sur demande et sous réserve du téléchargement de l'application SFR TV sur tablettes et smartphones avec système d'exploitation et terminal compatibles (iOS, Android et Windows Phone)). En 4G/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.**

⁽³⁾ Sauf demande contraire expresse de votre part. ⁽⁴⁾ Usage des équipements connectés décompté du forfait Internet. Plusieurs équipements WiFi en même temps (compatibles WiFi) connectés en même temps.

PRINCIPES GÉNÉRAUX DE TARIFICATION DU FORFAIT SFR INTERNET PARTOUT

■ Forfaits sans engagement

Le forfait Internet Partout est sans engagement uniquement.

■ Les connexions incluses

Le Forfait Internet Partout bénéficie de connexions en mode GPRS, GSM, 3G, 4G, 4G+, en France métropolitaine et depuis l'Union Européenne et les DOM depuis un équipement compatible (voir ci-dessus).

■ Et au-delà du forfait ?

En Europe/DOM, la tarification au-delà des 3 Go par jour de consommation est de 0,0023€/Mo.

■ Les communications non incluses

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

- Les connexions émises lors d'un dépassement du quota de données prévu, lorsque vous êtes en Union Européenne et DOM.
- Facturation depuis l'étranger (hors Union Européenne et DOM) : un décalage peut survenir dans la facturation des connexions ou des SMS émis à l'étranger. Ceci est lié à l'envoi tardif à SFR par ses opérateurs partenaires du montant des communications visées réalisées sur leurs réseaux.

■ Conditions générales de tarification

Le décompte des communications émises en mode GPRS/GSM/3G/4G/4G+ s'effectue au Ko en France métropolitaine, depuis l'Union Européenne et les DOM.

TARIFS À L'INTERNATIONAL

L'OFFRE INTERNATIONALE POUR VOS USAGES INTERNET

En 3G/4G, accédez à Internet depuis plus de 220 pays ou destinations⁽¹⁾, en vous connectant sur les réseaux des opérateurs étrangers partenaires de SFR dans la limite des débits et services garantis par les opérateurs étrangers. En cas de non couverture 3G/4G, le GPRS prend le relais dans plus de 237 pays ou destinations. Liste des opérateurs ouverts et des pays dans lesquels la 4G est disponible sur sfr.fr/international

1. INTERNET DEPUIS L'UNION EUROPÉENNE ET LES DOM

Pour le Forfait Internet Partout : les connexions internet sont décomptées de vos 3 Go par jour inclus dans votre forfait, sous réserve d'une utilisation raisonnable. Au-delà, le prix est de 0,0023€/Mo.

2. INTERNET DEPUIS LES AUTRES DESTINATIONS À L'ÉTRANGER

La tarification internet SFR Voyage - Communiquer depuis l'étranger s'applique par défaut lorsque vous vous connectez depuis l'étranger.

| | |
|--------------------------------|---|
| DEPUIS ANDORRE | 0,24€/ Mo - facturation par ko |
| DEPUIS LA SUISSE | 1,5€/Mo - facturation par tranche de 10 ko - minimum facturé de 30 ko |
| DEPUIS LES USA | 7€/Mo - facturation par tranche de 10 ko - minimum facturé de 30 ko |
| DEPUIS LA ZONE AFRIQUE | |
| DEPUIS LA ZONE EUROPE DE L'EST | |
| DEPUIS LA ZONE MOYEN-ORIENT | 10€/Mo - facturation par tranche de 10 ko - minimum facturé de 30 ko |
| DEPUIS LA ZONE AMÉRIQUES | |
| DEPUIS LA ZONE ASIE/ OCEANIE | |
| DEPUIS LA TUNISIE | 12€/Mo - facturation par tranche de 10 ko - minimum facturé de 30 ko |
| DEPUIS SATELLITES | |
| DEPUIS RESTE DU MONDE | 14€/Mo - facturation par tranche de 10 ko - minimum facturé de 30 ko |

Détail des zones page 8

3. MISE EN GARDE CONCERNANT LES CONNEXIONS INTERNET AUTOMATIQUES

SFR vous informe qu'il existe un risque de connexion data automatique lorsque le terminal dispose d'un accès à internet. En cas d'itinérance sur un réseau étranger, ces connexions sont susceptibles de générer un surcoût notamment dans les situations suivantes:

Aux frontières, lorsque le terminal se connecte au réseau du pays limitrophe ou lors de la connexion à un réseau non terrestre (bateau, avion, etc.); Pour éviter cela vous pouvez bloquer les données en itinérance depuis les paramètres de votre terminal ; Lors des mises à jour des applications installées; pour éviter cela, vous pouvez paramétrer votre terminal pour qu'il n'effectue ces mises à jour que lorsqu'il est connecté à un réseau wifi.

Afin de limiter la facturation en hors forfait lié à ces usages, SFR vous propose un Service de maîtrise de votre consommation Internet depuis l'étranger (voir ci dessous).

4. SERVICES DE MAITRISE DE VOTRE CONSOMMATION INTERNET A L'ÉTRANGER

SFR vous propose un service gratuit pour suivre votre consommation Internet depuis votre matériel mobile : vous êtes averti de votre consommation Internet depuis l'étranger.

OPTION ALERTING MONDE INTERNET AVEC BLOCAGE⁽²⁾

Cette option vous permet d'être alerté de votre consommation internet depuis la zone Union Européenne/DOM, la zone satellitaire ou le reste du monde, de manière indépendante. Vous recevrez une alerte à l'atteinte de 45€ de consommation, par SMS ou sur votre gestionnaire de connexion. L'option bloque votre accès internet à 60€ et 120€ (et dès 0€ depuis les zones couvertes par un réseau satellitaire). Vous pourrez débloquer vos usages Internet pour la zone Union Européenne/DOM, pour la zone satellitaire ou pour le reste du monde de manière indépendante en répondant OUI au SMS d'alerte (hors matériel ne pouvant pas recevoir ou émettre de SMS) ou en appelant votre Service Client depuis l'étranger au +33 6 1000 1023 (Prix d'un appel vers la France métropolitaine en fonction de la zone d'émission de l'appel). Vous pouvez résilier cette option au bénéfice de l'option Alerting Monde Internet Sans Blocage sur appel au Service Client.

A savoir : L'option Alerting Monde Internet Avec Blocage est activée par défaut lors de toute souscription de votre forfait Internet Partout.

⁽¹⁾ Dans la limite des zones couvertes par le réseau des opérateurs étrangers partenaires (voir liste complète sur sfr.fr/international).

⁽²⁾ 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 déblocage pour le mois en cours. Les différents seuils d'alertes de cette option comptabilisent les montants des communications Internet effectuées à l'étranger. Offre réservée aux abonnés SFR disposant d'une option SFR Voyage - Communiquer depuis l'étranger leur permettant un usage Internet depuis l'étranger. L'option Alerting Monde Internet Avec Blocage est activée par défaut sur tous les abonnements SFR Mobile et Tablette. Offre incompatible avec l'option Alerting Monde Internet sans blocage. Détails sur sfr.fr/international.

| Facturation des services ponctuels SFR et occasionnels à la demande du client | |
|---|--|
| Demande de changement de n° d'appel | 18€ |
| Demande de "désimlockage" dans les 3 mois suivant la souscription du contrat d'abonnement | 65€ |
| Remplacement de Carte SIM | 10€ |
| Déblocage de Carte SIM | 7,50€ Gratuit sur sfr.fr (hors coût de connexion) et au 06 1000 1963 (coût d'un appel vers un mobile depuis un fixe). |
| Liste Rouge | Gratuit sur demande |
| Demande de duplicata de facture | 7,50€ |
| Demande de duplicata de Bordereau de Livraison suite à un achat par correspondance | 4€ |
| Demande de changement de titulaire. Obligation de souscrire un forfait en cours de commercialisation. | 15€ |
| Demande de relevé de compte sur moins d'un an | 8€ |
| Demande de relevé de compte sur plus d'un an | 30€ |
| Frais d'attribution d'échéancier | 5€ |
| Demande de suspension temporaire de ligne | 2,30€ |
| Renvoi de chèque rejeté | 3€ |

| Facturation des actes de gestion | |
|--|--------|
| Rejet de prélèvement pour insuffisance de provisions | 10,50€ |
| Rejet de chèque pour insuffisance de provisions | 22,50€ |
| Rejet de carte bancaire | 22€ |
| Frais de remise en service | 7,50€ |

LES SERVICES SMS

| Tarifs des messages | |
|---|---|
| SMS vers et depuis la France métropolitaine | Inclus |
| | Prix d'envoi d'un SMS et surtaxe suivante : |
| | Gratuit pour un numéro du type 3XXXX 0,35€ pour un numéro du type 6XXXX |
| SMS + | 0,05€ pour un numéro du type 4XXXX 0,50€ pour un numéro du type 7XXXX |
| | 0,10€ ou 0,20€ pour un numéro du type 5XXXX 1€, 1,50€, 2€, 3€ ou 4,50€ pour un numéro du type 8XXXX |
| Envoyé depuis Europe/DOM (y compris Andorre) vers la France Métropolitaine. | inclus |
| Envoyés depuis Suisse, Europe de l'Est, USA, Amériques, Asie & Océanie, Afrique, Moyen Orient, Reste du Monde, Satellites | 0,50€/SMS |
| Envoyés depuis Tunisie | 1,20€/SMS |
| Reçus | Gratuit |

Détail des zones page 8.

MODALITÉS DE FACTURATION ET DE RÈGLEMENT

■ Une facturation simple

La 1^{ère} facture : envoyée environ 15 jours après votre souscription. Elle comprend les frais de mise en service de la carte sim.

Les factures suivantes sont établies mensuellement et détaillent les usages du client.

Facture Détaillée : gratuite, elle vous donne le détail de vos connexions internet réalisées. Elle vous est adressée sur simple demande auprès de votre Service Client. La facture détaillée est automatiquement activée en cas de réception de la facture sur internet.

Facture sur Internet* : Option automatique pour toute souscription d'un forfait SFR. Votre facture est consultable sur sfr.fr, Espace Client, Ma Conso, Mes factures (prix d'une connexion internet). Cette facture sur internet remplace votre facture papier. Chaque mois, vous recevez un e-mail ou un SMS dès que votre facture est disponible.

■ Facturation depuis l'étranger

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

■ Les modes de règlement

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

Par prélèvement carte American Express (hors clients Carre avec option de blocage)

Par TIP (Titre Interbancaire de Paiement)

Par TIP espèces

Par chèque

En cas d'incident de paiement, le règlement par Carte Bancaire est gratuit et disponible sur sfr.fr (hors cout de connexion) - Rubrique Gerer / 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 numero de "e- carte bleue" est considéré comme une carte bancaire à part entière.

Tous les modes de paiement sont gratuits.

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

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

* Option réservée aux abonnés mobile et Internet en mobilité SFR (hors clients SFR Business Team) payant par prélèvement automatique et sans facture groupée.

CONNECTÉ PARTOUT PRÉPAYÉ

| | |
|---|---|
| CARTE SIM PRÊTE À SURFER (TABLETTE ET CLÉS) | Compatibilité avec tous les équipements 3G/4G Tablettes 3G/4G, SFR Box de Poche, Clés 3G+, Consoles de jeux 3G ou tout autre équipement compatible 3G/4G Sans engagement Format de la carte double découpe (Macro et Micro) • Prévoir une carte SIM Nano pour les devices suivants : iPad Air, iPad Mini Retina • Débit Maximum : Jusqu'à 42,2 Mb/s dans le cadre des usages raisonnables • Prix de la carte SIM : 9,99€ Crédit : 200 Mo de crédit internet de bienvenue/bloqué et rechargeable Validité : 15 jours à partir de l'activation Crédit non reportable Condition de résiliation : Aucune Réseaux et technologies : GPRS/3G (sous réserve de disposer d'un équipement compatible). Bloqué et rechargeable Compatible avec les recharges Connecté Partout Starter et Power |
| RECHARGES DE LA GAMME CONNECTÉ PARTOUT | 3 recharges de crédit internet compatibles avec l'offre SFR Prépayée Connecté Partout (Prêt à Surfer et Pack Libre-Service SFR Box de Poche) 300 Mo - Validité 5 jours - 5€ 1 Go - Validité 8 jours - 10€ 8 Go - Validité 30 jours - 35€ |
| PACK VENDU EN LIBRE SERVICE SFR BOX DE POCHE + 1 GO | 49,99€ 1 Go de crédit internet inclus + SFR Box de Poche 21,6 Mbp/s ou 42,2 Mbp/s (bloqué et rechargeable) Valable 30 jours dès l'activation Réseaux : Jusqu'à 21,6 mbp/s ou 42,2 mbp/s dans le cadre des usages raisonnables (sous réserve de disposer d'un appareil compatible) Bloqué et rechargeable même sans crédit Compatible avec les recharges SFR Connecté Partout Prépayées |

PIÈCES JUSTIFICATIVES À FOURNIR POUR TOUTE OUVERTURE D'UNE LIGNE PRÉPAYÉE SFR CONNECTÉ PARTOUT

Connectez-vous sur www.sfr.fr/identification pour remplir le formulaire

(Attention : A défaut, SFR se réserve le droit de suspendre votre ligne internet en mobilité sous 15 jours.)

GÉRER VOTRE COMPTE

Vous pouvez gérer votre compte à tout moment :

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

Pour tout renseignement, appelez le service :

■ Composez le **1023** (Service gratuit + prix d'un Appel). Vous pouvez nous joindre de 8h à 20h du lundi au samedi.

■ Par téléphone au **0811 900 952** (prix d'un appel local depuis un poste fixe et 0,60€/minute depuis un mobile)

RECHARGER VOTRE COMPTE

■ Connectez-vous sur <http://moncompte.sfr.fr> à partir du réseau 3G/4G de SFR (même sans crédit).

■ Connectez-vous www.sfr.fr rubrique Espace Client et identifiez-vous (uniquement avec du crédit).

■ Par téléphone au **0811 900 952** (prix d'un appel local depuis un poste fixe et 0,60€/minute depuis un mobile)

■ En point de vente : Rendez-vous dans votre distributeur SFR habituel

CONDITIONS GÉNÉRALES D'ABONNEMENT DES OFFRES D'ACCÈS À INTERNET EN MOBILITÉ

JUILLET 2022

Le contrat liant SFR au Client (personne physique majeure ou personne morale), constitue des présentes Conditions Générales, de la demande d'abonnement (ou le bulletin de souscription) sur laquelle figure le Service Principal souscrit par le Client, des services complémentaires et/ou optionnels, des éventuelles conditions particulières rattachées à des offres ou options spécifiques, des Tarifs des offres SFR ainsi que les éventuels avenants, est portée à la connaissance et remis au Client à l'occasion de sa souscription.

ARTICLE 1 - DESCRIPTION DES SERVICES

Les Services sont souscrits à titre principal par le Client. A ces Services, s'ajoutent des services complémentaires ou optionnels/ de contenus qui nécessitent la souscription d'options spécifiques.

La souscription aux Services peut s'effectuer en point de vente SFR, par téléphone ou sur www.sfr.fr. Lorsque la souscription des Services est effectuée à distance par le Client, celui-ci dispose d'un délai de rétractation de 14 jours à compter de la date de conclusion du contrat ou à compter de la réception des biens, qu'il peut exercer en adressant à SFR le formulaire de rétractation ou tout autre courrier dénué d'ambiguïté. En cas de souscription à distance, le Service sera accessible une fois le délai de rétractation de 14 jours expire, sauf si le Client demande expressément à bénéficier du Service avant la fin de ce délai. Dans ce cas, si le Client se rétracte, il devra s'acquitter du montant correspondant au Service fourni jusqu'à la communication de sa décision de rétractation.

Le contrat est conclu pour une durée indéterminée et sans engagement. Le Client est informé que SFR n'étant pas éditeur des offres TV qu'elle propose, la sélection des programmes TV ainsi que leur positionnement et numérotation sont susceptibles d'évoluer, ce que le Client reconnaît et accepte.

Le Service principal souscrit par le Client lui permet d'accéder, dans la zone de couverture du réseau exploité par SFR, au réseau Internet via les Equipements compatibles permettant d'accéder au réseau 3G, et 4G/4G+ en y intégrant une carte SIM (tels que Tablette, SFR Box de Poche) et dont le détail et les instructions d'utilisation figurent sur le site internet www.sfr.fr. SFR remet au Client une carte SIM à laquelle est associé le numéro d'appel attribué par SFR et qui permet l'accès aux Services SFR. Le Client pourra suivre la consommation et l'usage de ses Services via une fonctionnalité gratuite disponible depuis son Espace Client. L'Opérateur est libre de faire évoluer le Service principal et les Services Complémentaires et Optionnels. Dans ce cas, le Client en est informé par tout moyen un (1) mois avant l'entrée en vigueur des évolutions. Le Client peut, s'il la refuse résilier son abonnement sans frais durant les quatre (4) mois qui suivent l'information de cette évolution; sauf lorsque les évolutions envisagées sont exclusivement à son bénéfice ou lorsqu'elles ont un caractère purement administratif ou qu'elles sont directement imposées par la législation. Ce forfait est valable durant 1 an à compter du dernier usage mensuel data réalisé. Sans aucune utilisation d'internet pendant 12 mois consécutifs, et au-delà de ce délai, l'accès au forfait internet partout sera résilié sans préavis.

ARTICLE 2 - CONDITIONS FINANCIÈRES

2.1 TARIFS

Les tarifs des Services ainsi que leurs modalités d'application figurent dans les Brochures " Tarifs des Offres SFR Internet Partout".
Indexation : les Tarifs pourront être indexés par SFR sur la base du dernier indice publié des salaires mensuels de base des télécommunications tel que publié par l'INSEE sous la référence 001567437 (l'indice est consultable sur www.insee.fr rubrique indices).

Les éventuelles indexations de Tarifs prendront effet un mois après la

notification de l'application au Client de la présente clause.

En cas de disparition de l'indice, le calcul s'effectuera sur la base de

l'indice de remplacement choisi par l'INSEE ou de l'indice le plus proche communiqué par SFR.

Calcul du Tarif indexé : Tarif indexé = Tarif ancien x (nouvel indice / indice en vigueur au moment de la souscription du Client).

2.2 FACTURATION ET PAIEMENT

Les factures, établies mensuellement d'avance, sont payables à la date indiquée sur la facture. Le paiement s'effectue, au choix du Client, par prélèvement automatique, par chèque ou par virement ou par tout autre mode de paiement que lui propose SFR. Le Client, optant pour le prélèvement bancaire, devra impérativement adresser à SFR un mandat SEPA valide, en complément de ses coordonnées bancaires. Les Clients seront informés par SMS ou email avec un préavis minimum de deux jours du montant de leur facture, de sa date d'échéance et de sa disponibilité dans leur espace client. L'option Facture sur internet est souscrite par défaut sauf demande expresse contraire du Client. L'adresse électronique transmise par le Client à SFR lors de la souscription sera utilisée dans la relation entre le Client et SFR, et à défaut, celle créée par SFR à l'occasion de la souscription fera office d'adresse de contact. Le Client a accès à ses 12 dernières factures archivées sur le site Internet de SFR dans la rubrique Espace Client. Le Client s'engage à informer SFR de tout changement d'adresse email.

Le Client peut résilier à tout moment l'option facture sur Internet pour recevoir une facture papier par courrier postal à l'adresse que le Client aura renseignée lors de la souscription de son contrat avec SFR.

2.3 FACTURATION DES SERVICES ET CONTENUS TIERS

Tout achat d'un service ou d'un contenu auprès d'un éditeur tiers est, par défaut, facturé sur la Facture Fixe ou Mobile du Client (hors SFR la Carte et forfaits avec option de blocage) et s'ajoute au montant de l'Abonnement. Le Client peut modifier ce mode de facturation via son Espace Client à tout moment. La résiliation de l'Abonnement par le Client entraîne la résiliation du paiement sur facture SFR de ce service ou contenu.

2.4 NON RÈGLEMENT

Les sommes restant dues à SFR par le Client, après relation 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 le cas où un titre de paiement émis au profit de SFR ne serait pas honoré, les frais divers liés à l'impayé sont facturés au Client (frais de rejet de chèque impayé ou de prélèvement automatique, ...) dans le respect des dispositions de l'article 32 de la loi du 9 juillet 1991. En cas de non-paiement par le Client des sommes dues, SFR se réserve le droit de restreindre la ligne du Client et le cas échéant, en l'absence de contestation sérieuse dûment motivée, les autres lignes dont celui-ci pourrait être titulaire, sans préjudice de son droit à suspendre les Services selon les modalités précisées ci-dessous.

2.5 DÉPÔT DE GARANTIE/AVANCES SUR FACTURATION

SFR peut demander au Client, lors de la souscription du contrat et jusqu'à ce qu'il soit valide par SFR, ou en cours d'exécution du contrat, un dépôt de garantie ou une avance sur facturation, dont les montants figurent dans les Tarifs des Offres SFR. Le dépôt de garantie ne peut se compenser avec des sommes dont le Client serait débiteur, sauf à l'expiration du contrat, si les sommes dues ne sont pas contestées par le Client. L'avance sur facturation est portée au crédit du Client trente jours après son versement. Elle vient en déduction des sommes dues et à venir par le Client jusqu'à épuisement.

ARTICLE 3 - OBLIGATIONS DE SFR

SFR s'engage à satisfaire toute demande d'abonnement dans la limite de la capacité des systèmes de radiotéléphonie publique qu'elle exploite et des contraintes de qualité de ses services. SFR s'engage à tout mettre en œuvre pour assurer la permanence, la continuité et la qualité du service de radiotéléphonie publique pour lequel l'abonnement est souscrit dans la zone de couverture de ce service.

3.1 DISPONIBILITÉ DU RÉSEAU SFR ET RÉTABLISSEMENT DE SERVICE

SFR s'engage, à l'égard de ses Clients, à assurer, en zone couverte, une disponibilité de l'accès à son réseau à hauteur de 90% chaque mois calendaire pour les différents services (voix, SMS, et internet mobile). Dans l'hypothèse d'une non-disponibilité du réseau SFR excédant 10% (soit en durée cumulée, soit plus de 48h consécutives) sur un mois calendaire, SFR s'engage à attribuer au Client ayant été affecté par cette non-disponibilité (selon sa localisation géographique et les moments (date heure) auxquels il a souhaité avoir accès au réseau SFR) des compensations soit financières (attribution d'avoirs au prorata de la durée d'indisponibilité), soit en usages (internet/minutes d'appels/SMS/services...). La demande de compensation devra être formulée par écrit par le Client et indiquer précisément : les dates, heures et localisation en précisant le code postal à 5 chiffres, ainsi que la durée pendant laquelle le Client n'a pu avoir accès au réseau SFR. Cette demande sera traitée par SFR dans les mois qui suivent sa réception. La non-disponibilité de l'accès au réseau SFR se traduit par l'absence d'indice de réception du réseau SFR sur le téléphone mobile, alors même que le Client se situe dans une zone couverte, et qu'il dispose d'un terminal compatible, allumé et en parfait état de fonctionnement. L'interruption de service le jour de la probabilité du client n'ouvre pas droit à compensation et n'engage pas la responsabilité de SFR. 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.

3.2. RÉSEAU MOBILE

Le réseau 4G/4G+ étant actuellement en cours de déploiement, le Client reconnaît que les conditions d'accès et d'usage des services puissent ne pas être optimales à tout moment. L'accès au réseau 3G/4G/4G+ de SFR se fait en France exclusivement, et dans la limite des zones de couverture telles qu'indiquées dans la documentation établie et régulièrement mise à jour par SFR.

Le réseau 3G/4G/4G+ étant mutualisé entre tous les Clients SFR, la Bande Passante indiquée dans la documentation établie et mise à jour par SFR est une Bande Passante de référence en réception d'informations. Elle peut varier selon notamment le nombre de Clients connectés à un même instant et leur usage du réseau et des services. Il ne s'agit donc pas de débits garantis mais de valeurs maximales pouvant être atteintes. L'utilisation d'un VPN est susceptible de perturber la localisation des Clients lors de leurs appels d'urgence en WIFI. Le VPN doit être désactivé avant d'effectuer ce type d'appel afin d'être orienté vers le bon centre de secours. En cas de difficultés d'acheminement des appels d'urgence vers les numéros nationaux de services d'urgence (15, 17, 18...), SFR recommande de composer le 112 à la place des numéros nationaux d'urgence. Afin d'élargir l'accès à la téléphonie mobile au plus grand nombre, les opérateurs de téléphonie mobile métropolitains se sont réunis afin de permettre à chacun d'émettre et de recevoir des appels dans certaines zones de France métropolitaine, dites zones blanches. Les services accessibles essentiellement limités aux communications voix et aux SMS depuis ces zones le seront soit à partir du réseau de SFR, soit à partir du réseau d'un des autres opérateurs métropolitains de téléphonie mobile.

3.3. INFORMATIONS RELATIVES AUX CONDITIONS DE SERVICE EN ITINÉRAIRE DANS L'UNION EUROPÉENNE/DOM

Les réseaux mobiles ont une architecture très différente d'un pays à l'autre et, il en est de même à l'intérieur d'un même Etat Membre. Aussi la qualité de service peut varier dans une même journée. La qualité de service sur le réseau de SFR ne sera pas identique à celle d'un autre réseau en itinérance dans l'Union Européenne/DOM (en raison notamment de fréquences, couverture et services différents). Différents facteurs peuvent avoir une influence sur la qualité de service (débit et latence) tels que par exemple :

- le choix du terminal mobile utilisé,
- les conditions climatiques,
- la topographie,
- la couverture de la zone où l'utilisateur se trouve,
- le nombre de clients connectés à un même instant.

Pendant l'utilisation des services en itinérance, la qualité délivrée est notamment de la responsabilité de l'opérateur du réseau visité et, celle-ci dépend également des accords conclus entre les opérateurs dans les différents pays selon la génération de réseau. En cas d'écart significatif entre la qualité de service délivrée et les performances de la qualité de service mentionnées au Contrat, le Client peut contacter le Service Client SFR au 1023. Enfin, SFR informe le Client que les usages vers les Services à Valeur Ajoutée en itinérance peuvent générer une surfacturation.

ARTICLE 4 - OBLIGATIONS DU CLIENT

Le Client s'engage à utiliser l'offre qu'il a souscrite conformément à l'usage pour lequel elle a été conçue et commercialisée. Le Client est seul responsable de l'utilisation et de la conservation de la carte SIM dont il s'interdit toute duplication. La carte SIM demeure la propriété exclusive, incessible et insaisissable de l'Opérateur ou de ses ayants droit. La Carte SIM ne pourra être cédée ou mise à disposition d'un tiers sous quelque forme que ce soit. Le Client s'interdit toute utilisation commerciale de l'accès au réseau SFR et est mis à sa disposition. La carte SIM ne peut pas être utilisée, par le Client, par un exploitant de réseau de télécommunications ou par un fournisseur de services de télécommunications, aux fins de modifier l'acheminement d'un service de télécommunications sur un réseau public de télécommunication, notamment dans le cadre de boîtiers radio, ni en émission, ni en réception. Tout usage frauduleux de la carte SIM, ou contraire aux présentes conditions, engage la responsabilité personnelle du Client. En cas de perte ou de vol de sa carte SIM, le Client en informe immédiatement SFR par téléphone et sa ligne est mise hors service dès réception de l'appel. En cas d'utilisation d'un équipement déclaré volé, SFR se réserve le droit de procéder au blocage dudit équipement.

En cas de modification de ses coordonnées bancaires ou des adresses (postales ou email), le Client s'engage à en informer sans délai le Service Client SFR et à lui adresser une mise à jour de ces dernières.

Le Client s'engage à respecter les lois et règlements en vigueur.

Le Client s'interdit de stocker, télécharger ou envoyer toute donnée prohibée, illicite, illégale, contraire aux bonnes mœurs ou à l'ordre public et portant atteinte ou étant susceptible de porter atteinte aux droits de tiers et notamment aux droits de propriété intellectuelle. SFR informe expressément le Client qu'internet n'est pas un réseau sécurisé. Dans ces conditions, il appartient au Client de prendre toutes les mesures appropriées de façon à protéger ses propres données et/ou logiciels, préalablement et postérieurement à la mise en place des services.

Le Client est informé que les offres TV SFR doivent être utilisées à des fins strictement privées et personnelles au sein du cercle de famille. Toute autre utilisation notamment à des fins professionnelles ou commerciales est interdite.

Le Client s'engage à respecter les termes et conditions de licence de tout logiciel utilisé dans le cadre du Service. Il s'engage également à respecter les droits de propriété intellectuelle des tiers auxquels il aura accès du fait de l'utilisation du Service et à obtenir des tiers, titulaires de droits sur les œuvres (textes, images, vidéos, sons ou tout autre élément protégé) qu'il pourrait utiliser et, en particulier, inclure dans ses pages personnelles, les autorisations préalables et concession de droits nécessaires. Par ailleurs, le Client reconnaît que la violation des droits d'auteur ou des droits voisins (telle que par exemple la reproduction, la représentation, la mise à disposition ou la communication au public d'œuvres ou d'objets protégés par un droit d'auteur ou par un droit voisin sans l'autorisation des titulaires des droits) constitue un acte de contrefaçon, passible de sanctions civiles et/ou pénales. Si le Client est une personne physique agissant à des fins privées, il s'engage à utiliser le Service 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.

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

L'accès au réseau mobile de SFR suppose l'utilisation par le Client de

matériels et de logiciels compatibles, correctement paramétrés.

Le Client est informé que sa connexion peut être interrompue automatiquement en cas d'inactivité.

Le Client s'interdit toute utilisation frauduleuse, abusive ou excessive des Services pouvant ainsi perturber la disponibilité des dits serveurs ou réseau. SFR se réserve donc la possibilité de suspendre et/ou de résilier, l'accès au réseau mobile du Client qui contreviendrait aux usages interdits.

En application de la réglementation européenne, les usages (appels, SMS, MMS et l'internet mobile) seront utilisables depuis l'Union Européenne et les DOM vers ces mêmes destinations, aux mêmes tarifs que ceux appliqués en France métropolitaine, dans la limite d'un usage raisonnable.

Un usage non raisonnable avéré (tel que détaillé dans les Tarifs des Offres SFR), entraînera la facturation hors forfait des usages réalisés par le Client

ARTICLE 5 - SUSPENSION - RÉSILIATION DU CONTRAT

5.1 SUSPENSION

SFR se réserve le droit de restreindre l'accès à tout ou partie des Services souscrits par le Client, après en avoir avisé ce dernier, sans que le Client ne puisse prétendre à une quelconque indemnisation dans les cas suivants :

- en cas d'inexécution de l'une des obligations du Client,
- dans l'attente du dépôt de garantie ou de l'avance sur facturation ou en cas de non versement de ceux-ci,
- en cas d'utilisation d'une Carte SIM déclaré volé,
- en cas de non réception du Dossier d'abonnement complet,
- en cas de non règlement des sommes dues à l'échance,
- en cas de violation des dispositions légales, notamment en matière d'ordre public et de bonnes mœurs,
- en cas d'agissements de nature à perturber le réseau de SFR ou le réseau Internet,
- en cas d'augmentation substantielle du montant des consommations du Client.

Dans cette dernière hypothèse, le Client pourra demander à SFR de lui remettre sa ligne en service sur simple appel téléphonique, SFR se réservant la possibilité de lui demander une avance sur facturation.

En cas de suspension, quelle qu'en soit la cause, le Client reste tenu par ses obligations. La suspension des Services n'entraîne pas l'arrêt de la facturation sauf si lesdits Service ont été suspendus suite à un impayé.

Les Services peuvent être interrompus en cas de force majeure.

5.2 RÉSILIATION À L'INITIATIVE DU CLIENT

Le Client peut résilier son contrat par courrier recommandé avec un préavis de 10 jours après réception de la demande par le Service Client en précisant le motif de sa résiliation à l'adresse suivante : SFR Résiliation TSA 30103 69947 - LYON Cedex 20.

5.3 RÉSILIATION À L'INITIATIVE DE SFR

SFR peut résilier le Contrat du Client sans qu'il ne puisse prétendre à une quelconque indemnisation, dans les cas suivants :

- fausse déclaration du Client concernant le contrat, la résiliation pouvant intervenir immédiatement après en avoir avisé le Client,
- manquement du Client à l'une quelconque de ses obligations,
- non règlement du dépôt de garantie ou de l'avance sur facturation,
- non réception par SFR du Dossier d'abonnement complet,
- non-paiement par le Client des sommes dues à SFR, après mise en demeure restée sans effet, (la résiliation suite à ces différents cas sera effective cinq (5) jours minimum après que SFR ait avisé le Client),
- force majeure affectant SFR pendant plus de quinze (15) jours,
- à compter du jour où, dans le cadre de la mise en œuvre d'une procédure de redressement judiciaire ouverte à l'encontre du Client, l'administrateur judiciaire se prononce, implicitement ou explicitement, en faveur de la non-continuation du présent contrat, ou à compter du prononcé du jugement de liquidation judiciaire,
- recevabilité du dossier du Client en Commission de Surendettement.

5.4 CONSÉQUENCES DU TERME DU CONTRAT

L'Opérateur pourra, 6 mois à compter du terme du Contrat, supprimer toutes les données et adresses de courriers électroniques stockées sur son serveur

et compris les courriers électroniques, les messages téléphoniques ainsi que les pages personnelles du Client. Le remboursement des sommes versées d'avance par le Client pourra intervenir au plus tard dans un délai de dix (10) jours à compter du paiement par le Client de la totalité des sommes portées sur la dernière facture.

ARTICLE 6 - PORTABILITÉ DU NUMÉRO

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

ARTICLE 7 - DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL (« DCP »)

1. Lois applicables

La politique de protection des DCP est consultable sur le site sfr.fr. SFR prend les mesures propres à assurer la protection et la confidentialité des DCP en sa possession concernant les Clients et les traite dans le respect des dispositions de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés et de la réglementation européenne en vigueur sur la protection des DCP (« Réglementation »).

2. Contact

Le responsable du traitement des DCP est SFR S.A., dont le siège est sis 16 rue du Général Alain de Boissieu – 75015 Paris, représentée par son PDG. Le Délégué à la Protection des Données (ci-après « DPD ») peut être contacté à l'adresse suivante : SFR – DPO – 16 rue du Général Alain de Boissieu - CS 68217- 75741 Paris cedex 15.

3. Nature des données

Les DCP sont collectées par SFR dans le cadre de la souscription et de l'utilisation des Services par le Client.

4. Finalités

Le traitement des DCP a pour finalités : la gestion du compte du Client y compris la prévention des impayés et la lutte contre la fraude ainsi que le paiement sur facture de services de tiers, l'identification et l'authentification du Client, la gestion des précontentieux, des contentieux et des impayés, la gestion des droits et des demandes d'exercice des droits des personnes, la fourniture et le fonctionnements du Service, l'hébergement des données du Client, le développement de produits et services SFR ou de tiers, la réalisation d'études statistiques, d'analyses et de mesures d'audience, l'enrichissement et la valorisation de la base clients, l'organisation de jeux-concours, la fourniture de contenus localisés et de recommandations personnalisés basés sur l'analyse des usages, la communication avec le Client à propos des offres et services de SFR (par e-mail, messages instantanés, SMS et via des services de messagerie en ligne) et dans le cadre de l'assistance technique (le cas échéant, après recueil du consentement préalable du Client conformément à la Réglementation), le déploiement, l'exploitation et la sécurisation du réseau, l'administration et la gestion du réseau et des Services, le respect par SFR de ses obligations légales et réglementaires. La fourniture de certaines DCP par le Client conditionne la conclusion et, dans certains cas, l'exécution du contrat par SFR.

5. Durées de conservation

Les DCP sont conservées pour la durée de la fourniture des Services et/ou pour la durée des traitements spécifiques auxquels le Client a consenti et/ou pour les durées légales de conservation.

6. Destinataires

Les DCP pourront être traitées par le personnel habilité du Groupe, des sous-traitants, partenaires ou prestataires de SFR. Si ces sous-traitants, partenaires ou prestataires sont situés en dehors de l'Union européenne, ils auront alors, conformément à la Réglementation, préalablement soit fait l'objet d'une décision d'adéquation de la Commission européenne soit signé des « clauses contractuelles types ». Une copie de ces documents peut être obtenue auprès du DPD de SFR. Le recours à ces prestataires est nécessaire à la bonne exécution du contrat passé entre SFR et le Client.

7. Prospection

SFR pourra utiliser les DCP pour des actions de prospection relative à des produits ou services analogues par téléphone ou par courrier postal. SFR se réserve également le droit d'utiliser les DCP dans le cadre d'opérations marketing et commerciales de partenaires ou de tiers, par

email, SMS, MMS, courrier postal ou téléphone, avec le consentement du Client. Dans tous les cas visés au présent paragraphe, le Client aura la possibilité de s'opposer à tout moment à l'utilisation des DCP de manière simple et sans frais.

8. Données de géolocalisation

Dans le cadre des services géo-localisés proposés grâce à son réseau, SFR peut être amenée à communiquer à un prestataire ou à un partenaire les données de localisation géographique du Client qui souhaite bénéficier de ces services et qui aura consenti préalablement à être localisé.

9. Enregistrement des appels

Le Client est informé que ses conversations avec le Service Client sont susceptibles d'être enregistrées ou écoutées par SFR à des fins probatoires et de détection des fraudes et/ou d'être étudiées afin d'améliorer la qualité du service. Ces conversations sont conservées pour une durée de six mois maximum à compter de leur enregistrement sauf réglementation imposant une durée de conservation supérieure.

10. Droits des personnes

10.1. Règle générale

A tout moment, le Client peut demander l'accès aux DCP le concernant, recueillies dans le cadre des finalités détaillées ci-dessus, la rectification ou l'effacement de celles-ci (dans la mesure où cela n'empêche pas la bonne exécution du contrat ou le respect des obligations légales de SFR) et la limitation d'un ou plusieurs traitements particuliers le concernant, dans les conditions prévues par la Réglementation. Le Client dispose également du droit de s'opposer à un traitement de ses DCP et du droit à leur portabilité, dans les conditions fixées par la Réglementation.

Il peut exercer ces droits :

- en envoyant un courrier postal à : Service client SFR - données personnelles – TSA 10101- 69947 Lyon Cedex 20. Il devra fournir ses nom, prénom, numéro d'appel ainsi qu'une copie de sa pièce d'identité.

- par voie électronique, via son espace-client.

Lorsqu'un traitement de DCP est fondé sur le recueil de son consentement, le Client dispose du droit de retirer ledit consentement à tout moment, sans porter atteinte à la licéité du traitement fondé sur le consentement effectué avant le retrait de celui-ci, via les mentions contenues dans chaque message publicitaire, via SMS/MMS/Email ou via son espace personnel. Le Client a le droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL. Le Client est informé que les DCP le concernant sont conservées ou supprimées après son décès conformément à la Réglementation et qu'il dispose du droit de donner instruction de communiquer ou non ces données à un tiers qu'il aura préalablement désigné.

10.2 Règle particulière au démarchage téléphonique

Le Client qui ne souhaite pas faire l'objet de prospection commerciale par voie téléphonique par un professionnel avec lequel il n'a pas de relation contractuelle en cours peut gratuitement s'inscrire sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique, dite « Bloctel », soit en ligne sur le site www.bloctel.gouv.fr, soit par courrier adressé à : Société Opposetel, Service Bloctel 6, rue Nicolas Siret - 10 000 Troyes.

11. Prévention des impayés

En cas d'impayé ou de déclaration irrégulière, les informations concernant le Client 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 le droit d'accès peut être exercé à l'adresse suivante : GIE PREVENTEL Service des consultations - TSA 54315 - 77050 Melun Cedex. Afin de se prémunir contre d'éventuels impayés et de lutter contre les fraudes, SFR pourra :

- interroger le FNCI (Fichier National des Chèques Irréguliers) en cas de paiement par chèque ou le GIE Carte bancaire en cas de paiement par carte bancaire et ce même en cas de paiement d'avance ou de dépôt de garantie,
- en cas de paiement par prélèvement (par RIB), contrôler la régularité de celui-ci par l'intermédiaire de la société Viamobis, prestataire de SFR,
- consulter le GIE PREVENTEL sur le signalement du Client dans le cadre des consultations multiples du GIE.

12. Annuaire Universel

Seules les coordonnées du Client titulaire d'une ligne fixe figurent dans les annuaires, sauf demande contraire de sa part. Les coordonnées d'un Client titulaire d'une ligne mobile quant à elles ne figurent pas dans les annuaires, sauf demande express contraire de sa part. Le Client peut s'opposer à la publication de ses coordonnées dans les annuaires, via son espace Client en ligne ou en envoyant un courrier postal à : SFR Service Client - TSA 10101 - 69947 Lyon Cedex 20. Il peut également s'inscrire sur les listes anti-prospection, anti-annuaire inversé et sur les listes communiquant partiellement les coordonnées ou modifier les critères de parution par les mêmes moyens.

ARTICLE 8 - RÉCLAMATIONS

Le Service Client est accessible par téléphone au 1023 ou par courrier postal (SFR Service Client - TSA 10101 - 69947 LYON Cedex 20) ou électronique. Ce service d'assistance technique et commerciale est composé de trois niveaux de contact : premier niveau de contact par téléphone/courrier postal ou électronique. Les demandes seront traitées dans un délai compris entre 10 jours ouvrés et un mois à compter de la date de l'appel, sauf cas exceptionnels. Si le premier niveau n'a pas donné satisfaction, un deuxième niveau de contact peut être saisi par courrier à : SFR Service Consommateurs - TSA 20102 - 69947 LYON Cedex 20. Sauf cas exceptionnel, le Client recevra une réponse écrite dans un délai d'un mois. Après épuisement des recours amiables internes, le Client est en droit de saisir le troisième niveau de contact, le médiateur des communications électroniques en complétant en ligne le formulaire mis à sa disposition sur le site du médiateur (www.mediation-telecom.org).

ARTICLE 9 - CESSION

SFR pourra librement céder, transférer, déléguer, sous-traiter ou aliéner tout ou partie de ses obligations, droits, titres ou intérêts en vertu du Contrat.

ARTICLE 10 - LOI APPLICABLE

Le Contrat est régi par la loi française.

CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION 3G/4G DE L'OFFRE PRÉPAYÉE SFR CONNECTÉ PARTOUT

JUILLET 2022

Le contrat liant SFR au Client (personne physique majeure ou personne morale), constituée des présentes Conditions Générales, de la demande d'abonnement (ou le bulletin de souscription) sur laquelle figure le Service Principal souscrit par le Client, des services complémentaires et/ou optionnels, des éventuelles conditions particulières rattachées, des offres ou options spécifiques, des Tarifs des offres Prépayées Connecté Partout ainsi que les éventuels avenants, est porté à la connaissance et remis au Client à l'occasion de sa souscription.

ARTICLE 1 - DESCRIPTION DES SERVICES

Le Service principal souscrit par le Client lui permet d'accéder dans la zone de couverture du réseau GSM/GPRS/3G/4G exploité par SFR, au réseau internet sur tout équipement data permettant d'accéder au réseau SFR en y insérant une carte SIM : ordinateur portable, clés internet, SFR Box de Poche, console de jeux, etc...

A ce Service, s'ajoutent des services complémentaires ou optionnels/ de contenus qui nécessitent la souscription d'options spécifiques. La souscription aux Services peut s'effectuer en point de vente SFR, par téléphone ou sur www.sfr.fr. Le Client est informé que SFR n'étant pas éditeur des offres TV quelle propose, la sélection des programmes TV ainsi que leur positionnement et numérotation sont susceptibles d'évoluer, ce que le Client reconnaît et accepte.

Le Service principal souscrit par le Client lui permet d'accéder dans la zone

de couverture du réseau GSM/GPRS/3G/4G exploité par SFR, au réseau internet sur tout équipement data permettant d'accéder au réseau SFR en y insérant une carte SIM : ordinateur portable, clés internet, SFR Box de Poche, console de jeux, etc... SFR remet au Client une carte SIM à laquelle est associé le numéro d'appel attribué par SFR et qui permet l'accès aux Services SFR. Conformément à une demande ministérielle, l'Utilisateur s'engage à communiquer son identité au moment de l'activation de son offre en remplissant sur www.sfr.fr/identification le formulaire prévu à cet effet et en envoyant une copie recto verso de sa pièce d'identité dans les 15 jours à compter de l'activation de sa ligne.

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

ARTICLE 2 - MODALITÉS D'ACCÈS AUX SERVICES

2.1 ACHAT PRINCIPAL

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

2.2 RECHARGEMENT

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

Le rechargement par carte bancaire est plafonné à un montant maximum par mois, par numéro d'appel SFR et/ou par carte bancaire. Ce plafond est indiqué dans les conditions relatives au rechargement par carte bancaire. La durée d'utilisation d'une nouvelle recharge ne s'ajoute pas à celle de la recharge précédente. Lorsque le paiement s'effectue par carte bancaire, en cas de contestations répétées des ordres de payer, SFR se réserve le droit de suspendre l'accès au service.

2.3 SOUSCRIPTION A DISTANCE DE LA CARTE SIM OU DES RECHARGES

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

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

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

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

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

ARTICLE 3 - CONDITIONS FINANCIERES

3.1 TARIFS

Les tarifs des Services ainsi que leurs modalités d'application figurent dans les Brochures Offres prépayées SFR connecté partout. Cette documentation est également disponible sur le site [Web HYPERLINK "http://www.sfr.fr"](http://www.sfr.fr) www.sfr.fr

3.2 MODALITES DE REGLEMENTS

L'offre Prépayée Connecté Partout peut faire l'objet de rechargements. Ces achats de recharges, dont la composition et la période de validité sont indiquées dans la brochure des tarifs et sur le site www.sfr.fr, se font sur le site web de SFR <http://moncompte.sfr.fr>, soit par téléphone (SVI) au 0811 900 952 (0,06€/min + prix d'un appel local depuis un poste fixe

ou un mobile), soit sur facture (pour les Utilisateurs également abonnées mobiles SFR), soit via les coupons de rechargement disponibles auprès des revendeurs SFR. Le paiement s'effectue par carte bancaire, après communication du numéro de la carte bancaire et de sa date d'expiration. Le rechargement par carte bancaire est plafonné au montant global maximal de rechargement de 75€/ mois calendaire (montant maximum par carte bancaire et par ligne rechargée) sous réserve de ne pas avoir eu d'incident de paiement. Une carte bancaire peut recharger 3 lignes SFR au maximum dans un délai de 3 mois. Pas plus de 2 cartes bancaires différentes acceptées dans un délai de 3 mois pour recharger une même ligne. Un numéro de e-carte bleue est considéré comme une carte bancaire à part entière. La durée d'utilisation du crédit de consommation d'un nouveau rechargement ne s'ajoute pas à celle du rechargement précédent. Lorsque le paiement s'effectue par carte bancaire, en cas de contestations répétées des ordres de payer, SFR se réserve le droit de suspendre l'accès aux services.

ARTICLE 4 - OBLIGATIONS DE SFR

SFR s'engage à tout mettre en œuvre pour assurer la permanence, la continuité et la qualité du service de radiotéléphonie publique dans la zone de couverture de ce service.

4.1 DISPONIBILITÉ DU RÉSEAU SFR ET RÉTABLISSEMENT DE SERVICE

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

L'hypothèse d'une non-disponibilité du réseau SFR excédant 10% (soit en durée cumulée, soit plus de 48h consécutives) sur un mois calendaire, SFR s'engage à attribuer au Client ayant été affecté par cette non-disponibilité (selon sa localisation géographique et les moments (date heure) auxquels il a souhaité avoir accès au réseau SFR) des compensations soit financières (attribution d'avoirs au prorata de la durée d'indisponibilité), soit en usages (internet/minutes d'appels/SMS/services...). La demande de compensation devra être formulée par écrit par le Client et indiquer précisément : les dates, heures et localisation en précisant le code postal à 5 chiffres, ainsi que la durée pendant laquelle le Client n'a pu avoir accès au réseau SFR. Cette demande sera traitée par SFR

dans le mois qui suit sa réception. La non-disponibilité de l'accès au réseau SFR se traduit par l'absence d'indice de réception du réseau SFR sur le téléphone mobile, alors même que le Client se situe dans une zone couverte, et qu'il dispose d'un terminal compatible, allumé et en parfait état de fonctionnement. L'interruption de service le jour de la portabilité du client n'ouvre pas droit à compensation et n'engage pas la responsabilité de SFR. 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.

4.2 RÉSEAU MOBILE

Le réseau 4G/4G+ étant actuellement en cours de déploiement, le Client reconnaît que les conditions d'accès et d'usage des services puissent ne pas être optimales à tout moment. L'accès au réseau 3G/4G/4G+ de SFR se fait en France exclusivement, et dans la limite des zones de couverture telles qu'indiquées dans la documentation établie et régulièrement mise à jour par SFR.

Le réseau 3G/4G/4G+ étant mutualisé entre tous les Clients SFR, la Bande Passante indiquée dans la documentation établie et mise à jour par SFR est une Bande Passante de référence en réception d'informations. Elle peut varier selon notamment le nombre de Clients connectés à un même instant et leur usage du réseau et des services.

Il ne s'agit donc pas de débits garantis mais de valeurs maximales pouvant être atteintes. Afin d'élargir l'accès à la téléphonie mobile au plus grand nombre, les opérateurs de téléphonie mobile métropolitains se sont réunis afin de permettre à chacun d'émettre et de recevoir des appels dans certaines zones de France métropolitaine, dites zones blanches. Les services accessibles essentiellement limités aux communications voix et aux SMS depuis ces zones le seront soit à partir du réseau de SFR, soit à partir du réseau d'un des autres opérateurs métropolitains de téléphonie mobile.

4.3 INFORMATIONS RELATIVES AUX CONDITIONS DE SERVICE EN ITINÉRANCE DANS L'UNION EUROPÉENNE/DOM

Les réseaux mobiles ont une architecture très différente d'un pays à l'autre et, il en est de même à l'intérieur d'un même Etat Membre. Aussi la qualité de service peut varier dans une même journée. La qualité de service sur le réseau de SFR ne sera pas identique à celle

d'un autre réseau en itinérance dans l'Union Européenne/DOM (en raison notamment de fréquences, couverture et services différents).

Différents facteurs peuvent avoir une influence sur la qualité de service (débit et latence) tels que par exemple :

- le choix du terminal mobile utilisé,
- les conditions climatiques,
- la topographie,
- la couverture de la zone où l'utilisateur se trouve,
- le nombre de clients connectés à un même instant.

Pendant l'utilisation des services en itinérance, la qualité délivrée est notamment de la responsabilité de l'opérateur du réseau visité et, celle-ci dépend également des accords conclus entre les opérateurs dans les différents pays selon la génération de réseau.

En cas d'écart significatif entre la qualité de service délivrée et les performances de la qualité de service mentionnées au Contrat, le Client peut contacter le Service Client SFR au 1023.

Enfin, SFR informe le Client que les usages vers les Services à Valeur Ajoutée en itinérance peuvent générer une surfacturation.

ARTICLE 5 - OBLIGATIONS DU CLIENT

Le Client s'engage à utiliser l'offre qu'il a souscrite conformément à l'usage pour lequel elle a été conçue et commercialisée. Le Client est seul responsable de l'utilisation et de la conservation de la carte SIM dont il s'interdit toute duplication.

La carte SIM demeure la propriété exclusive, incessible et insaisissable de l'Opérateur ou de ses ayants droit. La Carte SIM ne pourra être cédée ou mis à disposition d'un tiers sous quelle que forme que ce soit. Le Client s'interdit toute utilisation commerciale de l'accès au réseau SFR qui est mis à sa disposition. La carte SIM ne peut pas être utilisée, par le Client, par un exploitant de réseau de télécommunications ou par un fournisseur de services de télécommunications, aux fins de modifier l'acheminement d'un service de télécommunications sur un réseau public de télécommunication, notamment dans le cadre de boîtiers radio, ni en émission, ni en réception. Tout usage frauduleux de la carte SIM, ou contraire aux présentes conditions, engage la responsabilité personnelle du Client. En cas de perte ou de vol de sa carte SIM, le Client en informe immédiatement SFR par téléphone et sa ligne est mise hors service dès réception de l'appel. En cas de modification de ses coordonnées bancaires ou des adresses (postales et email), le Client s'engage à en informer sans délai le Service Client SFR et à lui adresser une mise à jour de ces dernières.

Le Client s'engage à respecter les lois et règlements en vigueur. Le Client s'interdit de stocker, télécharger ou envoyer toute donnée prohibée, illicite, illégale, contraire aux bonnes mœurs ou à l'ordre public et portant atteinte ou étant susceptible de porter atteinte aux droits de tiers et notamment aux droits de propriété intellectuelle.

SFR informe expressément le Client qu'Internet n'est pas un réseau sécurisé. Dans ces conditions, il appartient au Client de prendre toutes les mesures appropriées de façon à protéger ses propres données et/ou logiciels, préalablement et postérieurement à la mise en place des services.

Le Client est informé que les offres TV SFR doivent être utilisées à des fins strictement privées et personnelles au sein du cercle de famille.

Toute autre utilisation notamment à des fins professionnelles ou commerciales est interdite.

Le Client s'engage à respecter les termes et conditions de licence de tout logiciel utilisé dans le cadre du Service. Il s'engage également à respecter les droits de propriété intellectuelle des tiers auxquels il aura accès du fait de l'utilisation du Service et à obtenir des tiers, titulaires de droits sur les œuvres (textes, images, vidéos, sons ou tout autre élément protégé) qu'il pourrait utiliser et, en particulier, inclure dans ses pages personnelles, les autorisations préalables et concession de droits nécessaires. Par ailleurs, le Client reconnaît que la violation des droits d'auteur ou des droits voisins (telle que par exemple la reproduction, la représentation, la mise à disposition ou la communication au public d'œuvres ou d'objets protégés par un droit d'auteur ou par un droit voisin sans l'autorisation des titulaires des droits) constitue un acte de contrefaçon, passible de sanctions civiles et/ou pénales.

Si le Client est une personne physique agissant à des fins privées, il s'engage à utiliser le Service 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.

Toute autre utilisation du Service, sous quelque que forme et en quelque

lieu que ce soit, est illicite, notamment toute commercialisation du Service ou toute utilisation du Service par de multiples utilisateurs autres que ceux du foyer.

L'accès au réseau mobile de SFR suppose l'utilisation par le Client de matériels et de logiciels compatibles, correctement paramétrés.

Le Client est informé que sa connexion peut être interrompue automatiquement en cas d'inactivité.

Le Client s'interdit toute utilisation frauduleuse, abusive ou excessive des Services pouvant ainsi perturber la disponibilité des dits serveurs ou réseau. SFR se réserve donc la possibilité de suspendre et/ou de résilier, l'accès au réseau mobile du Client qui contreviendrait aux usages interdits.

En application de la réglementation européenne, les usages (appels, SMS, MMS et l'Internet mobile) seront utilisables depuis l'Union Européenne et les DOM vers ces mêmes destinations, aux mêmes tarifs que ceux appliqués en France métropolitaine, dans la limite d'un usage raisonnable.

Un usage non raisonnable avéré (tel que détaillé dans les Tarifs des Offres SFR), entraînera la facturation hors forfait des usages réalisés par le Client depuis l'Union Européenne et les DOM.

ARTICLE 6 - SUSPENSION - RÉSILIATION DU CONTRAT

6.1 SUSPENSION

SFR se réserve le droit de restreindre l'accès à tout ou partie des Services souscrits par le Client, après en avoir avisé ce dernier, sans que le Client ne puisse prétendre à une quelconque indemnisation dans les cas suivants :

- en cas d'inexécution de l'une des obligations du Client,
- dans l'attente du dépôt de garantie ou de l'avance sur facturation ou en cas de non versement de ceux-ci,
- en cas d'utilisation d'une Carte SIM déclaré volée,
- en cas de non réception du Dossier d'abonnement complet,
- en cas de non règlement des sommes dues à l'échéance,
- en cas de violation des dispositions légales, notamment en matière d'ordre public et de bonnes mœurs,
- en cas d'agissements de nature à perturber le réseau de SFR ou le réseau Internet,
- en cas d'augmentation substantielle du montant des consommations du Client.

Dans cette dernière hypothèse, le Client pourra demander à SFR de lui remettre sa ligne en service sur simple appel téléphonique, SFR se réservant la possibilité de lui demander une avance sur facturation.

En cas de suspension, quelle qu'en soit la cause, le Client reste tenu par ses obligations. La suspension des Services n'entraîne pas l'arrêt de la facturation.

Les Services peuvent être interrompus en cas de force majeure.

6.2 RÉSILIATION A L'INITIATIVE DU CLIENT

Le Client peut résilier son contrat, par courrier recommandé avec un préavis de 10 jours après réception de la demande par le Service Client en précisant le motif de sa résiliation.

6.3 RÉSILIATION A L'INITIATIVE DE SFR

SFR peut résilier le Contrat du Client sans qu'il ne puisse prétendre à une quelconque indemnisation, dans les cas suivants :

- fausse déclaration du Client concernant le contrat, la résiliation pouvant intervenir immédiatement après en avoir avisé le Client,
- manquement du Client à l'une quelconque de ses obligations,
- non règlement du dépôt de garantie ou de l'avance sur facturation,
- non réception par SFR du Dossier d'abonnement complet,
- non-paiement par le Client des sommes dues à SFR, après mise en demeure restée sans effet, (la résiliation suite à ces différents cas sera effective cinq (5) jours minimum après que SFR ait avisé le Client).
- force majeure affectant SFR pendant plus de quinze (15) jours,
- à compter du jour ou, dans le cadre de la mise en œuvre d'une procédure de redressement judiciaire ouverte à l'encontre du Client, l'administrateur judiciaire se prononce, implicitement ou explicitement, en faveur de la non-continuation du présent contrat, ou à compter du prononcé du jugement de liquidation judiciaire, - recevabilité du dossier du Client en Commission de Surendettement.

6.4 CONSÉQUENCES DU TERME DU CONTRAT

L'Opérateur pourra, 6 mois à compter du terme du Contrat, supprimer toutes les données et adresses de courriers électroniques stockées sur son serveur y compris les courriers électroniques, les messages téléphoniques ainsi que les pages personnelles du Client. L'Opérateur se réserve le droit

de facturer au Client les frais techniques liés à la fermeture de l'accès, en cas d'interruption du Contrat pour toute raison autre qu'une faute de l'Opérateur ou un motif légitime. Le remboursement des sommes versées d'avance par le Client pourra intervenir au plus tard dans un délai de dix (10) jours à compter du paiement par le Client de la totalité des sommes portées sur la dernière facture.

ARTICLE 7 - PORTABILITÉ DU NUMÉRO

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

ARTICLE 8 - DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL (« DCP »)

1. Lois applicables

La politique de protection des DCP est consultable sur le site sfr.fr. SFR prend les mesures propres à assurer la protection et la confidentialité des DCP en sa possession concernant les Clients et les traite dans le respect des dispositions de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés et de la réglementation européenne en vigueur sur la protection des DCP (« Réglementation »).

2. Contact

Le responsable du traitement des DCP est SFR S.A., dont le siège est sis 16 rue du Général Alain de Boissieu – 75015 Paris, représentée par son PDG. Le Délégué à la Protection des Données (ci-après « DPD ») peut être contacté à l'adresse suivante : SFR – DPO – 16 rue du Général Alain de Boissieu - CS 68217- 75741 Paris cedex 15.

3. Nature des données

Les DCP sont collectés par SFR dans le cadre de la souscription et de l'utilisation des Services par le Client.

4. Finalités

Le traitement des DCP a pour finalités : la gestion du compte du Client y compris la prévention des impayés et la lutte contre la fraude, l'identification et l'authentification du Client, la gestion des précontentieux, des contentieux et des impayés, la gestion des droits et des demandes d'exercice des droits des personnes, la fourniture et le fonctionnements du Service, l'hébergement des données du Client, le développement de produits et services SFR ou de tiers, la réalisation d'études statistiques, d'analyses et de mesures d'audience, l'enrichissement et la valorisation de la base clients, l'organisation de jeux-concours, la fourniture de contenus localisés et de recommandations personnalisées basés sur l'analyse des usages, la communication avec le Client à propos des offres et services de SFR (par e-mail, messages instantanés, SMS et via des services de messagerie en ligne) et dans le cadre de l'assistance technique (le cas échéant, après recueil du consentement préalable du Client conformément à la Réglementation), le déploiement, l'exploitation et la sécurisation du réseau, l'administration et la gestion du réseau et des Services, le respect par SFR de ses obligations légales et réglementaires. La fourniture de certaines DCP par le Client conditionne la conclusion et, dans certains cas, l'exécution du contrat par SFR.

5. Durées de conservation

Les DCP sont conservés pour la durée de la fourniture des Services et/ou pour la durée des traitements spécifiques auxquels le Client a consenti et/ou pour les durées légales de conservation.

6. Destinataires

Les DCP pourront être traitées par le personnel habilité du Groupe, des sous-traitants, partenaires ou prestataires de SFR. Si ces sous-traitants, partenaires ou prestataires sont situés en dehors de l'Union européenne, ils auront alors, conformément à la Réglementation, préalablement soit fait l'objet d'une décision d'adéquation de la Commission européenne soit signé des « clauses contractuelles types ». Une copie de ces documents peut être obtenue auprès du DPD de SFR. Le recours à ces prestataires est nécessaire à la bonne exécution du contrat passé entre SFR et le Client.

7. Prospection

SFR pourra utiliser les DCP pour des actions de prospection relative à des produits ou services analogues par téléphone ou par courrier postal. SFR se réserve également le droit d'utiliser les DCP dans le

cadre d'opérations marketing et commerciales de partenaires ou de tiers, par email, SMS, MMS, courrier postal ou téléphone, avec le consentement du Client. Dans tous les cas visés au présent paragraphe, le Client aura la possibilité de s'opposer à tout moment à l'utilisation des DCP de manière simple et sans frais.

8. Données de géolocalisation

Dans le cadre des services géo-localisés proposés grâce à son réseau, SFR peut être amenée à communiquer à un prestataire ou à un partenaire les données de localisation géographique du Client qui souhaite bénéficier de ces services et qui aura consenti préalablement à être localisé.

9. Enregistrement des appels

Le Client est informé que ses conversations avec le Service Client sont susceptibles d'être enregistrées ou écoutées par SFR à des fins probatoires et de détection des fraudes et/ou d'être étudiées afin d'améliorer la qualité du service. Ces conversations sont conservées pour une durée de six mois maximum à compter de leur enregistrement sauf réglementation imposant une durée de conservation supérieure.

10. Droits des personnes

10.1 Règle générale

A tout moment, le Client peut demander l'accès aux DCP le concernant, recueillis dans le cadre des finalités détaillées ci-dessus, la rectification ou l'effacement de celles-ci (dans la mesure où cela n'empêche pas la bonne exécution du contrat ou le respect des obligations légales de SFR) et la limitation d'un ou plusieurs traitements particuliers le concernant, dans les conditions prévues par la Réglementation. Le Client dispose également du droit de s'opposer à un traitement de ses DCP et du droit à leur portabilité, dans les conditions fixées par la Réglementation.

Il peut exercer ces droits :

- en envoyant un courrier postal à : Service client SFR - données personnelles – TSA 10101- 69947 Lyon Cedex 20. Il devra fournir ses nom, prénom, numéro d'appel ainsi qu'une copie de sa pièce d'identité.

- par voie électronique, via son espace-client.

Lorsqu'un traitement de DCP est fondé sur le recueil de son consentement, le Client dispose du droit de retirer ledit consentement à tout moment, sans porter atteinte à la licéité du traitement fondé sur le consentement effectué avant le retrait de celui-ci, via les mentions contenues dans chaque message publicitaire, via SMS/MMS/Email ou via son espace personnel. Le Client a le droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL. Le Client est informé que les DCP le concernant sont conservées ou supprimées après son décès conformément à la Réglementation et qu'il dispose du droit de donner instruction de communiquer ou non ces données à un tiers qu'il aura préalablement désigné.

10.2 Règle particulière au démarchage téléphonique

Le Client qui ne souhaite pas faire l'objet de prospection commerciale par voie téléphonique par un professionnel avec lequel il n'a pas de relation contractuelle en cours peut gratuitement s'inscrire sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique, dite « Bloctel », soit en ligne sur le site www.bloctel.gouv.fr, soit par courrier adressé à : Société Opposetel, Service Bloctel 6, rue Nicolas Siret - 10 000 Troyes.

11. Prévention des impayés

En cas d'impayé ou de déclaration irrégulière, les informations concernant le Client 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 le droit d'accès peut être exercé à l'adresse suivante : GIE PREVENTEL Service des consultations - TSA 54315 - 77050 Melun Cedex. Afin de se prémunir contre d'éventuels impayés et de lutter contre les fraudes, SFR pourra :

- interroger le FNCCI (Fichier National des Chèques Irréguliers) en cas de paiement par chèque ou le GIE Carte Bancaire en cas de paiement par carte bancaire et ce même en cas de paiement d'avance ou de dépôt de garantie,
- 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 le GIE PREVENTEL sur le signalement du Client dans le cadre des consultations multiples du GIE.

12. Annuaire Universel

Seules les coordonnées du Client titulaire d'une ligne fixe figurent dans les annuaires, sauf demande contraire de sa part. Les coordonnées d'un Client titulaire d'une ligne mobile quant à elles ne figurent pas dans les annuaires, sauf demande express contraire de sa part. Le Client peut s'opposer à la publication de ses coordonnées dans les annuaires, via son espace Client en ligne ou en envoyant un courrier postal à : SFR Service Client - TSA 10101 - 69947 Lyon Cedex 20. Il peut également s'inscrire sur les listes anti-prospection, anti-annuaire inversé et sur les listes communiquant partiellement les coordonnées ou modifier les critères de parution par les mêmes moyens.

ARTICLE 9 - RÉCLAMATIONS

Le Service Client accessible par téléphone au 1023 ou par courrier postal (SFR Service Client - TSA 10101 - 69947 LYON Cedex 20) ou électronique. Ce service d'assistance technique et commerciale est composé de trois niveaux de contact : premier niveau de contact par téléphone/courrier postal ou électronique. Les demandes seront traitées dans un délai compris entre 10 jours ouvrés et un mois à compter de la date de l'appel, sauf cas exceptionnels. Si le premier niveau n'a pas donné satisfaction, un deuxième niveau de contact peut être saisi par courrier a :

SFR Service Consommateurs - TSA 20102 - 69947 LYON Cedex 20.

Sauf cas exceptionnel, le Client recevra une réponse écrite dans un délai d'un mois. Après épuisement des recours amiables internes, le Client est en droit de saisir le troisième niveau de contact, le médiateur des communications électroniques en complétant en ligne le formulaire mis à sa disposition sur le site du médiateur (www.mediation-telecom.org).

ARTICLE 10 - CESSION

SFR pourra librement céder, transférer, déléguer, sous-traiter ou aliéner tout ou partie de ses obligations, droits, titres ou intérêts en vertu du Contrat.

ARTICLE 11 - LOI APPLICABLE

Le Contrat est régi par la loi française.



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



«Y a-t-il des effets sur la santé ?

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

* Pour connaître l'intégralité de la position de l'OMS, il convient de se reporter à son aide-mémoire n°193, d'octobre 2014, dont sont extraites ces citations

«Principaux faits :

- L'usage du téléphone portable est généralisé et on estime à 6,9 milliards le nombre des abonnés dans le monde.
- Les champs électromagnétiques produits par les téléphones portables sont classés par le Centre international de Recherche sur le Cancer dans la catégorie des cancérigènes possibles pour l'homme.
- Des études visant à évaluer plus complètement les effets potentiels à long terme de l'utilisation des téléphones portables sont actuellement en cours.
- L'OMS procédera [...] à une évaluation formelle du risque pour tous les effets sur la santé dus à une exposition à des champs de radiofréquences. »

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

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

L'ANSES considère que « cette actualisation [des connaissances scientifiques sur les ondes radio] ne met pas en évidence d'effet sanitaire avéré [...] » mais « pointe toutefois, avec des niveaux de preuve limités, différents effets biologiques chez l'Homme ou chez l'animal. Par ailleurs, certaines publications évoquent une possible augmentation du risque de tumeur cérébrale, sur le long terme, pour les utilisateurs intensifs de téléphones portables.

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

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

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

« Les travaux d'expertise menés par l'Agence sur la base des données actuelles issues de la littérature scientifique internationale ne permettent pas de conclure à l'existence ou non d'effets des radiofréquences chez l'enfant sur le comportement, les fonctions auditives, le développement, le système reproducteur mâle et femelle, le système immunitaire et la toxicité systémique, ni d'effets cancérigènes ou tératogènes. En revanche, l'Agence conclut à un effet possible de l'exposition aux radiofréquences sur le bien-être des enfants et leurs fonctions cognitives (mémoire, fonctions exécutives, attention). Les effets observés sur le bien-être pourraient toutefois davantage être liés à l'usage des téléphones mobiles plutôt qu'aux radiofréquences qu'ils émettent. »

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

REGLEMENTATION

● Le DAS

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

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

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

● Cette limite de 2 W/kg est recommandée par l'OMS. Elle a été confirmée par l'ANSES dans son avis d'octobre 2013 sur les radiofréquences.

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

RECOMMANDATIONS

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

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

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

Il est conseillé aux femmes enceintes qui utilisent un kit oreillette d'éloigner le mobile du ventre et aux adolescents de l'éloigner du bas ventre. Il convient également de respecter les conditions d'usage qui sont fixées par le fabricant dans la notice de l'appareil. Celle-ci peut indiquer une distance à maintenir entre le tronc et le mobile en communication.

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

Votre mobile ajuste automatiquement sa puissance d'émission en fonction des signaux radio qu'il reçoit du réseau de votre opérateur. Quand la réception radio est de bonne qualité (4 ou 5 barrettes sur l'écran de votre téléphone), votre mobile émet plus faiblement – ce qui réduit d'autant votre exposition aux ondes radio.

Inciter vos enfants et adolescents à faire une utilisation modérée du téléphone mobile si vous décidez de les équiper.

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

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



À SAVOIR EN +

SUR L'EXPOSITION AUX ONDES RADIO

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

Quand je téléphone, je suis moins exposé en 3G qu'en 2G.

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

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

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

Quelle diminution de l'exposition permet un kit oreillette ?

En éloignant le téléphone mobile de la tête, le kit oreillette permet de diviser l'exposition au téléphone mobile d'un facteur allant jusqu'à 400.

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

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

Quelle efficacité pour les dispositifs « anti-ondes » ?

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

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

SÉCURITÉ ET RESTRICTIONS D'USAGE



Consulter la notice d'emploi élaborée par le fabricant.



Ne pas utiliser votre mobile en conduisant.

Utiliser un mobile en conduisant, avec ou sans kit mains-libres, constitue un réel facteur d'accident grave et est passible de sanctions pénales.



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

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



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

Cela peut dégrader l'audition de façon irréversible.



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

Eloigner le téléphone mobile d'au moins 15 cm de cet implant et utiliser le téléphone mobile uniquement du côté opposé à celui de l'implant. Il vous est recommandé de parler de ce sujet avec votre médecin car celui-ci connaît les caractéristiques de votre appareil médical.

POUR EN SAVOIR+



Organisation Mondiale de la Santé :
www.who.int/peh-emf/fr

Portail d'information du Gouvernement sur les radiofréquences
www.radiofréquences.gouv.fr

**Agence Nationale de Sécurité Sanitaire de l'Alimentation,
de l'Environnement et du Travail**
www.anses.fr

Fédération Française des Télécoms
www.fftelecoms.org

La Fédération Française des Télécoms

**FÉDÉRATION
FRANÇAISE
DES TÉLÉCOMS**

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

Elle a pour mission de promouvoir une industrie responsable et innovante au regard de la société, de l'environnement, des personnes et des entreprises, de valoriser l'image de ses membres et de la profession au niveau national et international. Pour cela, la Fédération propose un dialogue structuré, ouvert, constructif et permanent avec l'ensemble des parties prenantes du secteur : les consommateurs, les associations, les pouvoirs publics, les partenaires professionnels et institutionnels... Elle assure de façon exigeante la représentation du secteur et défend ses intérêts collectifs, dans le respect absolu des règles de concurrence.

Fédération Française des Télécoms
11-17 rue de l'Amiral Hamelin
75 016 PARIS

www.fftelecoms.org



@FFTelecoms



Fédération Française des Télécoms



FORMULAIRE DE RÉTRACTATION

(Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat.)

A l'attention de **SFR SA – Service Clients – TSA 10101 – 69947 LYON Cedex 20**
ou depuis le suivi de commande de votre espace client (<https://espace-client.sfr.fr/suivre-ma-commande/commandesRetracter>)

Numéro de ligne téléphonique : _____

Numéro de contrat : _____

Nom : _____

Adresse postale : _____

Adresse mail : _____

Je vous notifie par la présente ma rétractation du contrat portant sur la vente du bien (*)/
pour la prestation de services (*) ci-dessous :

Prestation de service commandée le (*) : _____

Bien reçu le (*) : _____

Date :

Signature du (des) consommateur(s) (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier) :

(*) Rayez la mention inutile.

VOUS SOUHAITEZ NOUS CONTACTER ?

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

VOTRE SITE WEB SFR.FR

Espace Client

Gérer, suivre ou changer votre forfait «Internet Partout».

Assistance

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

Boutique en ligne

Ouvrir une ligne mobile, une ligne SFR Internet Partout et bénéficier d'offres exclusives.

POUR GÉRER À TOUT MOMENT VOTRE COMPTE :

Connectez-vous sur votre Espace Client.

Composez le **1023**  du lundi au samedi de 8h à 20h.