

**CONDITIONS PARTICULIERES D'UTILISATION DU SERVICE « NETFLIX ET LE BOUQUET FAMILLE »,
« NETFLIX ET SFR CINEMA », « NETFLIX ET DEEZER » et « NETFLIX ET RMC SPORT »**

OCTOBRE 2022

1- Objet

Les Services « **NETFLIX ET LE BOUQUET FAMILLE** », « **NETFLIX ET SFR CINEMA** », « **NETFLIX ET DEEZER** » et « **NETFLIX ET RMC SPORT** » (ci-après « les Services ») sont commercialisés par SFR (ci-après « SFR »).

Les présentes Conditions Particulières d'Utilisation (ci-après « CPU ») ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles SFR commercialisera auprès de l'Utilisateur, en France métropolitaine, depuis l'Union Européenne et les DOM, le Service Netflix distribué par Netflix associé aux bouquets TV SFR Cinéma ou le Bouquet Famille, à Deezer ou à RMC Sport, sur les équipements compatibles définis à l'article 5, et complètent les Conditions Générales d'Abonnement pour les services mobiles et fixes de SFR. La souscription du Service suppose l'acceptation préalable et sans réserve des présentes conditions.

2- Définitions

« **Abonnement** » : désigne l'abonnement mensuel, sans engagement, payant aux Programmes des Services « **NETFLIX ET SFR CINEMA** », « **NETFLIX ET DEEZER** », « **NETFLIX ET RMC SPORT** » et « **NETFLIX ET LE BOUQUET FAMILLE** »,

« **Service Netflix et SFR Cinéma** » : désigne l'offre payante permettant à l'Utilisateur SFR d'accéder via un Abonnement au service Netflix et à des chaînes TV du bouquet SFR Cinéma.

« **Service Netflix et Le Bouquet Famille** » : désigne l'offre payante permettant à l'Utilisateur SFR ou RED by SFR d'accéder via un Abonnement au service Netflix et à des chaînes TV du bouquet Famille.

« **Service Netflix et Deezer** » : désigne l'offre payante permettant à l'Utilisateur SFR d'accéder via un Abonnement au service Netflix et au service Deezer Premium sous réserve de création d'un compte utilisateur et d'acceptation des conditions générales d'utilisation du service (disponibles sur <http://www.deezer.com/legal/cgu>)

« **Service Netflix et RMC Sport** » : désigne l'offre payante permettant à l'Utilisateur SFR d'accéder via un Abonnement au service Netflix et au service RMC Sport (sans engagement) régi par les conditions particulières d'utilisation des Services Sports (disponibles sur <https://www.sfr.fr/offre-mobile/tarifs-conditions>).

« **JJ** » : désigne la date mensuelle de facturation du service de communications électroniques (mobile ou Box) SFR ou RED by SFR et du Service.

« **Territoire** » : le Service est utilisable en France métropolitaine, depuis l'Union Européenne et les DOM.

« **Utilisateur SFR** » : désigne tout abonné mobile et/ou box de SFR ayant souscrit un des Services.

« **Utilisateur RED by SFR** » : désigne tout abonné mobile et/ou box RED by SFR, ayant souscrit le Service « Netflix et le Bouquet Famille »

3- Souscription aux Services

Les Services peuvent être souscrits :

- pour les Utilisateurs SFR : en boutique SFR, sur la boutique en ligne www.sfr.fr, auprès du Service Client ou via le décodeur TV SFR,

Les Services SFR Cinéma, Bouquet Famille et RMC Sport seront disponibles immédiatement après la souscription. Pour bénéficier du service Netflix, l'Utilisateur devra créer un compte Netflix en cliquant sur le lien reçu par mail et/ou SMS suite à la souscription du Service ou via son espace client SFR. L'utilisation du Service Netflix est soumise aux Conditions d'utilisation de Netflix (voir <https://www.netflix.com/fr-fr/legal/conditions-generales-dabonnement>).

Les Utilisateurs possédant un compte Netflix pourront associer ce compte aux Services Netflix et SFR Cinéma, Netflix et le Bouquet Famille et Netflix et RMC Sport à partir du moment où Netflix sera activé dans le cadre d'un de ces services.

Pour bénéficier du service Deezer Premium l'Utilisateur devra activer/créer un compte Deezer en cliquant sur le lien reçu par mail et/ou SMS suite à la souscription du Service ou via son espace client SFR.

L'utilisation des Services est soumise aux Conditions d'utilisation Deezer (<http://www.deezer.com/legal/cgu>) pour le service Deezer et aux Conditions d'utilisation de RMC Sport pour le service RMC Sports (<https://www.sfr.fr/offre-mobile/tarifs-conditions>).

En cas de souscription simultanée d'un Service et d'un abonnement mobile ou Box SFR, l'activation ne pourra se faire qu'après le raccordement pour l'Utilisateur Box SFR et à l'activation de la ligne mobile pour l'Utilisateur mobile SFR.

4- Données à caractère personnel (« DCP »)

4.1 Lois applicables

SFR prend les mesures propres à assurer la protection et la confidentialité des DCP en sa possession concernant les Utilisateurs 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 »).

4.2 Contacts

L'Utilisateur pourra consulter la politique de protection des données de SFR pour les traitements mis en œuvre (définis ci-dessous au § 4.4), en tant que responsable de traitement indépendant sur le site sfr.fr/politique-de-protection-des-donnees-personnelles.html.

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.

La politique de protection des données de Netflix peut être consultée sur le site netflix.com/privacy.

4.3 Nature des données

Les DCP sont collectées et traitées respectivement par SFR, Netflix, Deezer en leur qualité de responsables de traitement indépendants, dans le cadre de la souscription et de l'utilisation des Services par l'Utilisateur.

4.4 Finalités

Le traitement des DCP par SFR a pour finalités : la gestion du compte de l'Utilisateur y compris la prévention des impayés et la lutte contre la fraude, l'identification et l'authentification de l'Utilisateur, 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 fonctionnement 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 l'Utilisateur 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 de l'Utilisateur conformément à la Réglementation), le respect par SFR de ses obligations légales et réglementaires. La fourniture de certaines DCP par l'Utilisateur conditionne la conclusion et, dans certains cas, l'exécution du contrat par SFR.

4.5 Durées de conservation

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

4.6 Destinataires

Afin de finaliser la souscription du service NETFLIX inclus dans les offres « Netflix et SFR Cinéma », « Netflix et le Bouquet Famille », « Netflix et RMC Sport » et « Netflix et Deezer » SFR, en qualité de responsable du traitement indépendant, transmet à NETFLIX, l'adresse e-mail de contact (Utilisateurs Box SFR ou RED by SFR) ou le numéro de téléphone mobile (Utilisateurs mobiles SFR ou RED by SFR) enregistré sur le compte de l'Utilisateur. En outre, 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, les transferts se feront, conformément à la Réglementation, soit sur la base d'un d'une décision d'adéquation de la Commission européenne, soit sur la base des « clauses contractuelles types ». Le recours à ces prestataires est nécessaire à la bonne exécution du contrat passé entre SFR et l'Utilisateur.

4.7 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, l'Utilisateur aura la possibilité de s'opposer à tout moment à l'utilisation des DCP de manière simple et sans frais.

4.8 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 de l'Utilisateur qui souhaite bénéficier de ces services et qui aura consenti préalablement à être localisé.

4.9 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.

4.10 Droits des personnes

À tout moment, l'Utilisateur 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. L'Utilisateur 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. En cas de doute raisonnable sur l'identité du demandeur, SFR pourra demander une copie de sa pièce d'identité.
- par voie électronique, via son espace-client sécurisé sur le site sfr.fr.

Lorsqu'un traitement de DCP est fondé sur le recueil de son consentement, l'Utilisateur 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. L'Utilisateur a le droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL. L'Utilisateur 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.

5- Absence de délai de rétractation

Conformément aux dispositions de l'article L.221-28-13° du Code de la consommation, compte tenu de la nature du Service, et dans la mesure où l'exécution du/des Service(s) a commencé après accord préalable exprès de l'Utilisateur SFR ou RED by SFR et après son renoncement exprès à son droit de rétractation, l'Utilisateur SFR ou RED by SFR ne peut exercer son droit de rétractation.

6- Utilisation du Service

6.1 Terminaux

Les Services ont vocation à être utilisés sur un smartphone et/ou une tablette compatible via l'Application, sur un ordinateur PC/MAC via le Site web ou sur une TV connectée (si l'application Netflix y est intégrée).

Pour accéder aux Services via les Applications dédiées, l'Utilisateur mobile SFR ou RED by SFR doit être titulaire d'un accès Wifi ou d'un forfait mobile avec un débit suffisant. L'usage de l'Application par les réseaux 3G/4G/4G+/5G (hors Wifi) est décompté de l'internet mobile inclus dans le forfait mobile de l'Utilisateur SFR ou RED by SFR.

L'accès au Service Netflix associé à SFR Cinéma, Bouquet Famille, RMC Sport ou Deezer est possible dans la limite de 2 écrans en simultané. Le Service Netflix associé à SFR Cinéma, Bouquet Famille, RMC Sport ou Deezer est également disponible sur 4 écrans en simultané sous réserve d'une souscription au Service Netflix Premium. La souscription au Service Netflix Premium est possible lors de l'activation de votre compte Netflix ou via son espace client SFR ou RED by SFR.

6.2 Usage des Services

L'Utilisateur SFR ou RED by SFR s'engage à faire un usage conforme des Services et notamment à visionner les Programmes proposés uniquement dans le cadre de son cercle familial, à des fins personnelles et privées et non commerciales. Toute autre diffusion des Programmes, sous quelque forme et dans quelque lieu que ce soit, est illicite. Plus généralement, l'Utilisateur SFR ou RED by SFR s'engage à respecter la législation française en vigueur et à ne pas porter atteinte de quelque manière que ce soit aux droits de propriété intellectuelle attachés aux Services, au Site web et/ou à l'Application.

6.3 Programmes

L'Utilisateur SFR ou RED by SFR reconnaît que les Programmes sont susceptibles d'évolution et peuvent être modifiés en tout ou partie, après notification préalable.

7- Abonnement

Les Services sont conclus(s) pour une durée d'un (1) mois à compter de la date de souscription des Services (ou de raccordement de la Box ou de l'activation de la ligne mobile comme détaillé à l'article 3 des présentes) et sera ensuite reconduit tacitement pour des périodes successives d'un (1) mois sauf dénonciation par l'Utilisateur SFR ou RED by SFR dans les conditions visées à l'article 9 ci-dessous.

8- Conditions Financières

8.1 Tarif

Les tarifs mensuels des Services sont précisés sur le Site web, dans les brochures des tarifs des offres Box et mobile SFR ou RED by SFR en vigueur et sur les Applications dédiées.

8.2 Facturation

La facturation débute à la date de souscription des Services (ou de raccordement de la Box ou de l'activation de la ligne mobile comme détaillé à l'article 3 des présentes), quelle que soit la date d'activation Des Services.

Les Utilisateurs possédant un compte Netflix se verront facturer par Netflix les frais d'abonnements séparément jusqu'à ce que l'Utilisateur associe son compte Netflix existant aux Services Netflix et SFR Cinéma, Bouquet Famille, RMC Sport ou Deezer. Pour toute question concernant la facturation Netflix d'un compte existant, l'Utilisateur devra contacter Netflix directement.

Souscription d'un des Services simultanément à un abonnement BOX SFR ou RED by SFR : les Services débutent au raccordement Box et seront facturés au prorata (du jour de raccordement au dernier jour du mois calendaire en cours).

Souscription d'un des Services simultanément à un abonnement Mobile SFR ou RED by SFR : Les Services débutent dès l'activation de l'abonnement mobile et seront facturés au JJ sur la facture de l'abonnement mobile d'un mois entier.

Souscription d'un des Services en cours d'abonnement Box SFR ou RED by SFR : les Services débutent dès la souscription et seront facturés au prorata (du jour de souscription au dernier jour du mois calendaire en cours).

Souscription d'un des Services en cours d'abonnement Mobile SFR ou RED by SFR : les Services débutent dès la souscription et seront facturés au prorata (du jour de souscription au dernier jour du mois de facturation en cours) ainsi que le mois suivant.

L'Utilisateur SFR ou Red by SFR est informé que tout mois commencé est dû et que les Abonnements ne sont pas remboursables. Les sommes dues par l'Utilisateur SFR ou RED by SFR à SFR/RED by SFR au titre du Service souscrit seront facturées sur la facture mensuelle de l'abonnement mobile ou Box de SFR/ RED by SFR.

Dans l'hypothèse où l'Utilisateur SFR ou RED by SFR résilie son abonnement mobile et/ou Box de SFR/RED by SFR le Service souscrit sera également résilié.

9- Responsabilité

SFR fera ses meilleurs efforts pour s'assurer que les Services sont fournis à l'Utilisateur SFR ou RED by SFR dans les meilleures conditions.

La responsabilité de SFR ne peut pas être engagée de quelque manière que ce soit, du contenu des Services ainsi que de l'usage que l'Utilisateur SFR ou RED by SFR en fait.

10- Résiliation

10.1 L'Utilisateur SFR ou RED by SFR peut résilier son Service depuis son espace client, sur le Site Web, et pour les Utilisateurs SFR, en boutique SFR ou en contactant le service client.

Pour les Utilisateurs Box SFR ou RED by SFR (hors THD) : la résiliation prendra effet à la fin du mois calendaire en rappelant à l'Utilisateur que tout mois commencé est dû.

Pour les Utilisateurs Box THD SFR ou RED by SFR, si la résiliation du Service intervient avant le 20 du mois, la résiliation sera alors prise en compte le premier jour du prochain mois (M+1) et le Service ne sera pas facturé le mois suivant. En cas de résiliation après le 20 du mois, le Service sera facturé le mois suivant et la résiliation ne sera prise en compte que pour le premier jour du mois complet d'après (M+2).

Pour les Utilisateurs mobiles SFR ou RED by SFR : La résiliation prendra effet immédiatement en rappelant à l'Utilisateur que tout mois commencé est dû.

Dans l'hypothèse où l'Utilisateur SFR ou RED by SFR résilie son abonnement mobile ou Box de SFR ou RED by SFR, la résiliation du Service est concomitante à la résiliation de l'abonnement mobile ou Box de SFR ou RED by SFR, en rappelant à l'Utilisateur box de SFR ou RED by SFR que tout mois commencé

est dû. Les Utilisateurs mobiles SFR ou RED by SFR seront remboursés au prorata sur la dernière facture.

Si l'Utilisateur était détenteur d'un compte Netflix avant la souscription du Service et qu'il l'a associé à un des Services, la résiliation du Service n'annulera pas l'abonnement Netflix initial. Une fois que le Service sera résilié, Netflix facturera automatiquement à l'Utilisateur les frais correspondants à son abonnement via le mode de paiement que Netflix a associé à son compte.

10.2 SFR dispose de la faculté de suspendre les Services dans les cas suivants :

- en cas de non-paiement par l'Utilisateur SFR ou RED by SFR de la ou des mensualités due(s) au titre de l'Abonnement ;
- en cas de perte de validité du moyen de paiement utilisé dans le cadre des présentes ;
- en cas d'infraction commise par l'Utilisateur SFR ou RED by SFR aux droits existants sur le Service, le Site web, l'Application, en ce compris les droits de propriété intellectuelle qui y sont attachés ;
- plus généralement, en cas de manquement de l'Utilisateur SFR ou RED by SFR aux présentes CPU.

11- Contacts

Tant qu'il est titulaire d'un abonnement mobile ou box SFR, l'Utilisateur SFR ou RED by SFR peut utiliser les contacts lui étant proposés dans le cadre de son abonnement mobile ou Box SFR ou Red by SFR.