

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

17 novembre 2026

À BIENTÔT SUR REDBYSFR.FR

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE RED BY SFR

Article 1 - Objet

Article 2 - Commande

Article 3 - Expédition - Livraison

Article 4 - Responsabilité

Article 5 - Droit de rétractation

Article 6 - Prix - Conditions de paiement

Article 7 - Garanties - Service après-vente

Article 8 - Données à caractère personnel (« DCP »)

Article 9 - Litiges

Article 10 - Loi applicable

Article 11 – Divers

ARTICLE 1 - OBJET

Les présentes conditions générales de vente ont pour objet de déterminer les conditions dans lesquelles RED by SFR vend sur son site internet www.redbysfr.fr des équipements (terminaux mobiles, décodeur TV...), ci-après dénommés « les Produits » ou « le Produit » à une personne physique ou morale, ci-après dénommé « l'Acheteur ». Il est conseillé à l'Acheteur de conserver et/ou d'imprimer les présentes conditions.

ARTICLE 2 - COMMANDE

2-1 NOUVEAUX CLIENTS :

Les Produits sont proposés seuls ou avec la souscription concomitante d'un Abonnement RED by SFR dont les conditions générales d'abonnement sont portées à la connaissance de l'Acheteur sur la boutique en ligne RED by SFR. Les Produits sont réservés aux particuliers et professionnels domiciliés en France métropolitaine et en Corse et les commandes sont limitées à quatre (4) par personne et par foyer (même nom, prénom et même adresse) tous les 6 mois. Il est interdit à l'Acheteur de faire un usage commercial des Produits RED by SFR. L'Acheteur consulte l'ensemble des caractéristiques du Produit et passe commande sur le site www.redbysfr.fr.

Les différentes étapes de la commande en ligne sont les suivantes :

- L'Acheteur choisit le cas échéant sa formule d'abonnement RED by SFR.
- L'Acheteur choisit son Produit et/ou d'éventuels accessoires.
- L'Acheteur saisit ses données d'identification.
- L'Acheteur corrige les éventuelles erreurs de saisie sur une première page récapitulant sa commande et la valide.
- L'Acheteur confirme définitivement son choix sur une seconde page récapitulative.
- RED by SFR accuse réception de la commande en indiquant à l'Acheteur que celle-ci a correctement été prise en compte via un écran web, sous réserve de disponibilité du Produit.
- RED by SFR envoie un email de confirmation à l'Acheteur détaillant l'ensemble de sa commande et son prix toutes taxes et frais de livraison compris.
- Toute commande réalisée sur la boutique en ligne RED by SFR implique l'acceptation expresse, entière et sans réserve, par l'Acheteur, des présentes Conditions Générales de Vente ainsi, le cas échéant, que des Conditions Générales d'Abonnement ou d'Utilisation attachées à la formule d'abonnement RED souscrite. Les Produits avec abonnement sont réservés aux seuls particuliers et sont limités à 4 (quatre) commandes tous les 6 mois par personne et par foyer, dans la limite des stocks disponibles, sous réserve d'acceptation du dossier par RED by SFR.

Une facture récapitulant cette commande est adressée à l'Acheteur.

LUTTE CONTRE LA FRAUDE PAR CARTE BANCAIRE :

Les informations en rapport avec votre commande font l'objet d'un traitement automatisé de données ayant pour finalité de définir un niveau d'analyse d'une transaction et de lutter contre la fraude à la carte bancaire. La non-transmission des données en rapport avec votre commande empêche la réalisation et l'analyse de votre transaction.

La survenance d'un impayé au motif d'une utilisation frauduleuse d'une carte bancaire entraînera l'inscription des coordonnées en rapport avec votre commande associée à cet impayé au sein d'un fichier incident de paiement. Une déclaration irrégulière ou une anomalie pourra également faire l'objet d'un traitement spécifique. Dans le cadre du service de contrôle de commandes effectué, SFR peut être amenée à contacter l'Acheteur par tous moyens, en vue de la validation d'une transaction et pourra, le cas échéant, demander des pièces justificatives (Pièce d'identité et RIB/Chèque annulé...).

L'Acheteur est informé que le défaut ou le refus de transmettre les justificatifs demandés pourra conduire SFR à annuler la commande sur le site et orienter l'Acheteur vers un point de vente. Le délai de transmission à des pièces sollicitées peut décaler d'autant la livraison du(es).

2-2 RENOUVELLEMENT DE PRODUIT :

Les Produits sont proposés dans le cadre d'un renouvellement de Produit, adossé ou non à un changement concomitant de forfait RED.

Le renouvellement de Produit se fait sans engagement.

Il est interdit à l'Acheteur de faire un usage commercial des Produits SFR.

L'Acheteur consulte l'ensemble des caractéristiques du Produit et passe commande sur le site. Les différentes étapes de la commande en ligne sont les suivantes :

- L'Acheteur saisit ses données d'identification.
- L'Acheteur choisit son terminal et d'éventuels accessoires.
- Selon les cas, l'Acheteur choisit sa formule de réabonnement.
- L'Acheteur paye par Carte bancaire.
- L'Acheteur corrige les éventuelles erreurs de saisie sur une première page récapitulant sa commande.
- L'Acheteur confirme définitivement son choix sur une seconde page récapitulative.
- RED by SFR accuse réception de la commande en indiquant à l'Acheteur que celle-ci a correctement été prise en compte via un écran web, sous réserve de disponibilité du Produit.
- RED by SFR envoie un SMS et un email de confirmation à L'Acheteur détaillant l'ensemble de sa commande et son prix toutes taxes et frais de livraison compris

La commande implique l'acceptation expresse, entière et sans réserve, par l'Acheteur, des présentes Conditions Générales de Vente ainsi, le cas échéant, que des Conditions Générales d'Abonnement ou d'Utilisation attachées à la formule d'abonnement RED éventuellement souscrite.

Une facture récapitulant ces montants est adressée à l'Acheteur.

Le Produit vendu reste la propriété de RED by SFR jusqu'au paiement intégral de son prix. Les risques (notamment vol, perte, détérioration) vous sont transférés dès la livraison du(des) Produit(s) et/ou Accessoire(s) et aucun remboursement ne pourra être demandé à RED by SFR à ce titre.

ARTICLE 3 - EXPÉDITION – LIVRAISON

RED by SFR valide la commande de l'Acheteur dans les 24 h suivant la confirmation de celle-ci (cf. Art. 2) puis procède à la livraison du colis. SFR propose les modes de livraisons suivants :

LA LIVRAISON À DOMICILE :

- Gratuitement par courrier simple si la commande ne contient qu'une carte SIM.
- Par Chronopost à 10€ sous 24h.

Les délais ci-dessus précisés sont valables à compter de la notification de mise à disposition du produit à l'Acheteur.

Les livraisons ne s'effectuent qu'en France métropolitaine et en Corse (+ 24 h pour la Corse) à l'adresse de livraison indiquée par l'Acheteur. Sous réserve de sa disponibilité en stock (qui est précisée sur la page de présentation), la réception du/des Produit(s) commandé(s) se matérialise par la signature, par l'Acheteur, du document de livraison.

Il appartient à l'Acheteur de faire toute réclamation éventuelle concernant la nature du Produit ou toute avarie subie par le Produit au cours du transport, au moment de sa livraison ou de refuser la livraison, et de confirmer cette réclamation par lettre recommandée avec accusé de réception adressée dans les sept (7) jours suivant la livraison du Produit à : Courrier RED by SFR - TSA 10101- 69947 LYON Cedex 20

ARTICLE 4 - RESPONSABILITÉ

RED by SFR ne saurait être tenue pour responsable en cas :

- de fait de l'Acheteur lui-même
- de fait, imprévisible et insurmontable, d'un tiers étranger au contrat
- de force majeure telle que définie par la Jurisprudence.

ARTICLE 5 - RESPONSABILITÉ

DÉLAI DE RÉTRACTATION

Conformément aux dispositions des articles L221-18 et suivants du Code de la Consommation, l'Acheteur bénéficie d'un délai de rétractation de quatorze (14) jours à compter de la réception du Produit.

- **Modalités d'exercice du droit de rétractation**

Pour se rétracter, l'Acheteur doit, avant l'expiration du délai de 14 jours, adresser à RED by SFR le formulaire de rétractation mis à sa disposition (ou tout autre courrier exprimant sa volonté de se rétracter) ou saisir sa demande de rétractation, avec les informations requises, sur l'outil en ligne disponible sur l'espace client via https://espace-client-red.sfr.fr/resiliation/retractation/accueil ou via le lien suivant : https://assistance.red-by-sfr.fr/annuler-commande-mobile.html. La charge de la preuve du respect de ce délai par l'Acheteur lui incombe.

L'Acheteur sera ensuite tenu de retourner, dans un délai maximum de 14 jours à compter de sa rétractation, le Produit en recommandé avec accusé de réception (frais à la charge de l'expéditeur) dans son emballage d'origine, en parfait état, accompagné de tous les accessoires éventuels, notices d'emploi, documentations et bon de retour à l'adresse figurant sur le bon de retour.

À réception du Produit (sous réserve de son état), et si l' Acheteur n'avait pas choisi de bénéficier du Service (abonnement) avant l'expiration du délai de rétractation, RED by SFR sera tenu de lui rembourser l'intégralité des sommes versées au plus tard dans les 14 jours à compter de la réception. Les frais de livraison seront également remboursés au Client sous réserve de rétractation sur l'ensemble des Produits composant un même colis.

Toute commande retournée incomplète à l'adresse indiquée et/ou en cas d'absence du numéro de retour et/ou le retour du (des) Produit(s) à une adresse différente de celle indiquée ci-dessus ne sera pas traitée comme retour et donc non remboursée.

Si au terme de ce second délai de 14 jours, RED by SFR n'a pas réceptionné le Produit mais qu'il a enregistré la demande de rétractation sur le Service, l'Acheteur sera facturé et prélevé du prix du Produit seul.

- **Rétractation (Connect TV)**

En cas de commande composée d'une Connect TV et d'un abonnement RED by SFR, si le client souhaite se rétracter, la rétractation partielle n'est pas possible et il devra le faire sur l'ensemble de sa Commande. Si RED by SFR ne réceptionne pas la Connect TV dans un délai de 14 jours après l'enregistrement de la rétractation, RED by SFR facturera à l'Acheteur le prix de la Connect TV sans abonnement.

- **Activation du Service avant l'expiration du délai de rétractation**

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

Cette demande d'activation du Service peut être formulée :

- soit directement sur le suivi de commande : www.redbysfr.fr/activation
- soit lors de son parcours de souscription,
- soit par téléphone, auquel cas cette demande d'activation lui sera confirmée par e-mail.

ARTICLE 6 - PRIX - CONDITIONS DE PAIEMENT

Les prix des Produits sont ceux indiqués sur le site www.redbysfr.fr à la date de la commande. Ils sont indiqués toutes taxes comprises, hors frais de livraison. Les frais de livraison sont indiqués le cas échéant sur le site.

Le paiement s'effectue sur la boutique en ligne par carte bancaire. Le débit de la carte bancaire est effectué à l'expédition du colis.

PAIEMENT EN 4X OU 24X AVEC FLOA.

Attention ! Un crédit coûte de l'argent et doit être remboursé.

Notre partenaire financier Floa, propose des solutions de paiement pour vos achats de biens et/ou de services, en 4 ou 24 échéances par carte bancaire ou prélèvement bancaire. Disponibles pour des montants de 50 euros et 3000 euros en 4 échéances, et de 200 euros et 3000 euros en 24 échéances.

Ces financements sont des crédits à la consommation et sont réservées aux particuliers, personnes physiques majeures, n'agissant pas pour des besoins professionnels.

Pour les financements en 4X, l'emprunteur devra être titulaire d'une carte bancaire Visa ou MasterCard possédant une date de validité supérieure de 6 mois à la date d'achat. Pour les financements 24 fois, le prélèvement des échéances se fera sur le RIB fourni.

Floa SA, RCS Bordeaux 434 130 423, dont le siège social se situe Immeuble G7 – 71 Rue Lucien Faure à Bordeaux (33300) soumise au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) 4 Place de Budapest, CS 92459, 75436 PARIS CEDEX 09 et enregistrée à l'ORIAS sous le numéro n° 07 028 160 (www.orias.fr).

Floa se réserve le droit d'accepter ou de refuser votre demande de financement ; vous disposez du délai légal de rétractation.

Nous attirons votre attention sur le fait que si vous demandez à payer votre commande au moyen de ces solutions de paiement, vos données personnelles seront transmises à Floa à des fins d'étude de votre demande de financement, de gestion de votre contrat de crédit et le cas échéant, de recouvrement. Pour plus d'informations, https://www.floa.com/politique-confidentialite.

Pour consulter les financements proposés par Floa : https://www.floa.com/images/images/particuliers/informations-generales.pdf.

ARTICLE 7 - GARANTIES – SERVICE APRÈS-VENTE

Le consommateur dispose d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour obtenir la mise en œuvre de la garantie légale de conformité en cas d'apparition d'un défaut de conformité. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir

que l'existence du défaut de conformité et non la date d'apparition de celui-ci.

Lorsque le contrat de vente du bien prévoit la fourniture d'un contenu numérique ou d'un service numérique de manière continue pendant une durée supérieure à deux ans, la garantie légale est applicable à ce contenu numérique ou ce service numérique tout au long de la période de fourniture prévue. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité affectant le contenu numérique ou le service numérique et non la date d'apparition de celui-ci.

La garantie légale de conformité emporte obligation pour le professionnel, le cas échéant, de fournir toutes les mises à jour nécessaires au maintien de la conformité du bien.

La garantie légale de conformité donne au consommateur droit à la réparation ou au remplacement du bien dans un délai de trente jours suivant sa demande, sans frais et sans inconvénient majeur pour lui.

Si le bien est réparé dans le cadre de la garantie légale de conformité, le consommateur bénéficie d'une extension de six mois de la garantie initiale.

Si le consommateur demande la réparation du bien, mais que le vendeur impose le remplacement, la garantie légale de conformité est renouvelée pour une période de deux ans à compter de la date de remplacement du bien.

Le consommateur peut obtenir une réduction du prix d'achat en conservant le bien ou mettre fin au contrat en se faisant rembourser intégralement contre restitution du bien, si :

1° Le professionnel refuse de réparer ou de remplacer le bien ;

2° La réparation ou le remplacement du bien intervient après un délai de trente jours ;

3° La réparation ou le remplacement du bien occasionne un inconvénient majeur pour le consommateur, notamment lorsque le consommateur supporte définitivement les frais de reprise ou d'enlèvement du bien non conforme, ou s'il supporte les frais d'installation du bien réparé ou de remplacement ;

4° La non-conformité du bien persiste en dépit de la tentative de mise en conformité du vendeur restée infructueuse.

Le consommateur a également droit à une réduction du prix du bien ou à la résolution du contrat lorsque le défaut de conformité est si grave qu'il justifie que la réduction du prix ou la résolution du contrat soit immédiate. Le consommateur n'est alors pas tenu de demander la réparation ou le remplacement du bien au préalable.

Le consommateur n'a pas droit à la résolution de la vente si le défaut de conformité est mineur.

Toute période d'immobilisation du bien en vue de sa réparation ou de son remplacement suspend la garantie qui restait à courir jusqu'à la délivrance du bien remis en état.

Les droits mentionnés ci-dessus résultent de l'application des articles L. 217-1 à L. 217-32 du code de la consommation.

Le vendeur qui fait obstacle de mauvaise foi à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité encourt une amende civile d'un montant maximal de 300 000 euros, qui peut être porté jusqu'à 10 % du chiffre d'affaires moyen annuel (article L. 241-5 du code de la consommation).

Le consommateur bénéficie également de la garantie légale des vices cachés en application des articles 1641 à 1649 du code civil, pendant une durée de deux ans à compter de la découverte du défaut. Cette garantie donne droit à une réduction de prix si le bien est conservé ou à un remboursement intégral contre restitution du bien.

7-1 SFR doit délivrer un Produit conforme au contrat selon les critères suivants :

- Le Produit doit correspondre aux caractéristiques prévues au contrat (ex : description, type, quantité, qualité, fonctionnalité, la compatibilité ou l'interopérabilité, mises à jour, ...)
- Le Produit doit être propre à tout usage légitimement attendu par l'Acheteur,
- Le Produit doit être délivré avec tous les accessoires légalement requis et instructions d'installation.
- Les éventuels éléments numériques intégrés au Produit peuvent ne pas être fournis selon la dernière version disponible qui sera néanmoins proposée à l'Acheteur au moment de la configuration du Produit.
- L'Acheteur est par ailleurs informé que le Produit ne sera pas nécessairement compatible avec les mises à jour qui pourront être proposées à l'avenir.
- Concernant les éventuelles mises à jour non nécessaires au maintien de la conformité d'un Produit comportant des éléments numériques, l'Acheteur est informé qu'il est en droit de les refuser ou de les désinstaller le cas échéant, dans l'hypothèse où elles auraient une incidence négative (non mineure) sur l'accès à ces éléments numériques ou sur leur utilisation.

SFR répond aussi des défauts résultant de l'emballage, des instructions de montage, ou d'installation faite par ses soins ou sous sa responsabilité.

7-2 La présomption d'antériorité des défauts est de deux (2) ans pour les Produits neufs et de un (1) an pour les Produits d'occasion (pour les produits d'occasion, passé le délai d'un an suivant l'achat, l'Acheteur devra démontrer que le défaut existait déjà au moment de la vente).

7-3 EXCLUSIONS DE LA GARANTIE LÉGALE DE CONFORMITÉ

- les dommages engageant la responsabilité d'un tiers, résultant d'une faute intentionnelle ou dolosive d'emploi ou d'installation non conforme aux prescriptions du constructeur ou négligences.
- Les dommages résultant d'une cause externe comme le choc, la chute, la foudre, l'incendie, le dégât d'eau, la tempête ou le vandalisme.
- Les dommages matériels et immatériels consécutifs à la panne de l'appareil (trouble de jouissance, contenu des appareils, etc...).

7-4 MISE EN OEUVRE DE LA GARANTIE LÉGALE DE CONFORMITÉ

S'il s'agit d'un défaut couvert par la garantie, le Produit sera alors soit réparé, soit échangé sans frais et dans un délai de 30 jours.

Après étude de l'éligibilité de la panne du Produit à la garantie légale de conformité, l'Acheteur recevra un courrier de refus de prise en charge (avec motif du rejet) ou de confirmation de prise en charge (un bon de transport y sera joint pour envoyer le Produit en centre de réparation pour être soit réparé, soit échangé, sans frais et dans un délai de 30 jours). Le nouveau Produit ou le Produit réparé sera livré au domicile de l'Acheteur ou en point relais. Dans l'hypothèse d'une réparation du Produit sous garantie, toute période d'immobilisation suspend la durée de garantie qui restait à courir jusqu'à la restitution du Produit réparé.

SFR peut imposer la réparation ou le remplacement du Produit si l'une des deux solutions est impossible ou engendre des coûts disproportionnés.

Si l'une des causes d'exclusion de garantie est constatée, le Produit ne sera ni réparé ni échangé et retourné en l'état pour ce motif.

L'éventuelle prestation de service après-vente afférent au Produit vendu ne relevant pas de la garantie légale fera l'objet d'un contrat séparé.

Avant envoi, il est conseillé à l'Acheteur de procéder à une sauvegarde préalable des données stockées dans son Produit puis de le réinitialiser.

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

1. LOIS APPLICABLES

RED by 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 RED by SFR dans le cadre des achats effectués sur son site internet et le service après-vente fourni à l'Acheteur.

4. FINALITÉS

Le traitement des DCP a pour finalités : l'identification et l'authentification de l'Acheteur , la gestion de la commande du Produit et l'information de l'Acheteur sur les Produits achetés, la prévention des impayés et la lutte contre la fraude ainsi que le paiement sur facture de services de tiers, la gestion des expéditions et livraisons des Produits, la gestion du service après-vente, la gestion des droits et des demandes d'exercice des droits des personnes, le développement de produits RED by SFR, la réalisation d'études statistiques d'analyses et de mesures d'audience, l'enrichissement et la valorisation de la base clients, 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), la conclusion de contrat d'assurance. La fourniture de certaines DCP par le Client conditionne la conclusion et, dans certains cas, l'exécution du contrat par RED by SFR.

5. DURÉES DE CONSERVATION

Les DCP sont conservées pour la durée des traitements spécifiques auxquels le Client a consenti et/ou pour les durées légales de conservation. Les DCP du Client pourront être transmises à des partenaires de SFR à des fins d'identification et d'authentification du Client ou de lutte contre la fraude sous la responsabilité de ceux-ci.

6. DESTINATAIRES

Les DCP pourront être traitées par le personnel habilité du Groupe, des sous-traitants, partenaires ou prestataires de RED by SFR. Si ces sous-traitants, partenaires ou prestataires effectuent des traitements en dehors de l'Union européenne, ceux-ci se feront, conformément à la Réglementation, soit sur la base d'une décision d'adéquation de la Commission européenne soit sur la base de « clauses contractuelles types ». Une copie de ces documents peut être obtenue auprès du DPD de RED by SFR. Le recours à ces prestataires est nécessaire à la bonne exécution du contrat passé entre RED by 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. RED by 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'Acheteur aura la possibilité de s'opposer à tout moment à l'utilisation des DCP de manière simple et sans frais.

8. ENREGISTREMENT DES APPELS

Le Client est informé que ses conversations avec le Service Client sont susceptibles d'être enregistrées ou écoutées par RED by 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.

9. DROITS DES PERSONNES

À 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 RED by 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 RED by 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, l'Acheteur 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. L'Acheteur 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. PRÉVENTION DES IMPAYÉS

Afin de se prémunir contre d'éventuels impayés et de lutter contre les fraudes, RED by SFR pourra : interroger 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 RED by SFR,

ARTICLE 9 - LITIGES

Le Service Client est accessible par téléphone au 1023 ou par courrier postal (RED by SFR Service Client - TSA 10101- 69947 LYON Cedex 20) ou électronique. Après épuisement des recours amiables internes, le Client est en droit de saisir le 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 – LOI APPLICABLE

Les parties conviennent que la loi applicable aux présentes conditions générales est la loi française.

ARTICLE 11 – DIVERS

Pour tout achat d'appareil électrique ou électronique, RED by SFR reprend gratuitement vos anciens équipements. Vous pouvez également vous rendre, en boutique, à la déchèterie de votre commune, ou trouver un point de collecte en vous connectant sur www.ecosystem.eco. L'Acheteur est informé que dans le cas de l'achat d'un équipement terminal et/ou assorti de la souscription d'un abonnement RED avec ou sans engagement, les applications SFR My Apps et SFR Jeux sont préinstallées sur le terminal.

Lors de la mise en service du terminal après inclusion de la carte SIM, ces services installeront automatiquement des applications SFR telles que RED et Moi, RED TV, SFR Mail, des démonstrations du service SFR Jeux, SFR Cloud dont la liste non limitative est susceptible d'évolution.

Cette pré-installation n'active pas les applications et n'a pas pour effet d'activer une quelconque collecte de données pour les besoins des applications.

À tout moment le Client pourra refuser de recevoir de nouveaux jeux à tester et à découvrir via le menu "Réglages" de l'application.

S'agissant des applications (Red et Moi, RED TV, SFR Mail, SFR Cloud) vous pourrez les désinstaller à tout moment depuis les paramètres de votre téléphone.

Les terminaux mobiles vendus sont dits « non-simlockés » c'est-à-dire qu'ils ne font l'objet d'aucun verrouillage empêchant l'usage du terminal sur un autre réseau que celui de SFR.

En application de l'article L.541-10-13 du Code de l'Environnement, SFR, pour les cas où elle est endosse le statut de Producteur, s'est vue attribuer par l'ADEME les identifiants uniques suivants, qui attestent de l'enregistrement au registre des producteurs et de la réalisation de ses déclarations de mises sur le marché :

- pour la filière des piles & accumulateurs, l'identifiant FR011036_066UCC

- pour la filière des d'équipements électriques et électroniques, l'identifiant FR011036_05L4H7

- pour la filière des papiers graphiques, l'identifiant FR212004_03OBPU

- pour la filière des emballages ménagers, l'identifiant FR212004_01VKZT

Société Française du Radiotéléphone
SA au capital de 3.423.265.720 euros -
RCS Paris 343 059 564 Siège social :
16 rue du Général Alain de Boissieu, 75015 Paris
Réf. : DOC CGV VD 261117

FORMULAIRE DE RÉTRACTATION

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

À l'attention de :
SFR SA – Service Clients – TSA 10101 – 69947 LYON Cedex 20 ou depuis le suivi de commande
https://espace-client-red.sfr.fr/suivre-ma-commande/rechercheMobile

Numéro de ligne téléphonique : _____

Numéro de contrat : _____

Nom/Prénom :_____

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