

A woman with dark hair tied in a bun is shown in profile, looking down at her smartphone. She is wearing a grey sweater and a green long-sleeved shirt. The background is a bright, out-of-focus indoor setting.

# CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

**Mai 2018**

À BIENTÔT SUR [REDBYSFR.FR](http://REDBYSFR.FR)

# CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE RED BY SFR

Mai 2018

**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** - Garantie - Service après-vente

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

**Article 9** - Loi applicable

## ■ 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](http://www.redbysfr.fr) des terminaux mobiles, 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 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](http://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 dont le responsable est FIA-NET S.A. Ce traitement automatisé de données a pour finalité de définir un niveau d'analyse d'une transaction et de lutter contre la fraude à la carte bancaire. FIA-NET S.A. et SFR sont les destinataires des données en rapport avec votre commande. 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 mis en oeuvre par FIA-NET S.A. 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 par FIA-NET via le service CERTISSIM EXPERT, la société FIA-NET 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 empêchera FIA-NET d'octroyer une garantie sur la transaction concernée et pourra conduire SFR à annuler la commande sur le site et orienter l'Acheteur vers un point de vente. Le délai de transmission à FIANET des pièces sollicitées peut décaler d'autant la livraison du(es) Produit(s) commandé(s).

Conformément à la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 vous disposez, à tout moment, d'un droit d'accès, de rectification, et d'opposition à l'ensemble de vos données personnelles en écrivant, par courrier et en justifiant de votre identité, à FIA-NET - Service Informatique et Libertés - Traitements n°773061 et n°1080905 - 39 rue Saint Lazare, 75009 PARIS.

### 2-2 RENOUELEMENT DE PRODUIT :

Les Produits sont proposés dans le cadre d'un renouvellement de Produit, assés 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 Colissimo à 9€ sous 48H.
- ▶ Par Chronopost à 10€ sous 24h.

### LA LIVRAISON EN RELAIS COLIS SOUS 24 HEURES : 5€.

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 ou à l'adresse du Relais-Colis choisi 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.

### LA REMISE DU COLIS EN CAS DE LIVRAISON EN RELAIS COLIS :

- ▶ En cas de livraison en relais colis, vous devez vous rendre au relais avec votre pièce d'identité originale (carte nationale d'identité, passeport, carte de séjour).

Le colis n'est remis qu'au destinataire de la commande, il n'y a pas de possibilité de procuration. En cas d'erreur ou d'anomalie d'identité de l'Acheteur ou de défaut de présentation d'une pièce d'identité originale au moment du retrait de colis, RED by SFR se réserve le droit de ne pas délivrer le colis à l'Acheteur.

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 - DROIT DE RÉTRACTATION

### 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 sur l'outil en ligne disponible sur [www.redbysfr.fr](http://www.redbysfr.fr). 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 et documentations, à :

NDL Secteur VPC - Bâtiment 5 ou F  
Carrefour de la Conférence de Paris  
5, rue de l'Espace Schengen  
91250 TIGERY

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, à l'exception des frais de livraison si l'Acheteur avait choisi un mode livraison payant.

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.

- ▶ 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](http://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](http://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.

- ▶ Pour les nouveaux clients ou pour un renouvellement de Produit :

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.

## ■ ARTICLE 7 - GARANTIE - SERVICE APRÈS-VENTE

RED by SFR s'engage à assurer le service après-vente des Produits. L'Acheteur bénéficie d'une garantie jusqu'à 24 mois (la garantie est de 12 mois pour le chargeur, le kit piéton, et la batterie).

Les dommages d'origine externe ou consécutifs à une mauvaise utilisation du Produit ou à une utilisation non conforme, une intervention autre que celle des personnes habilitées par le constructeur, d'un choc, d'une mauvaise utilisation, d'une exposition à l'humidité (oxydation), sont exclus de la garantie. Les dispositions ci-dessus ne font pas obstacle à l'application de la garantie légale prévue par les articles 1641 et suivants du Code Civil, ni à la garantie légale de conformité visée aux articles 217-4 et suivants du Code de la consommation reproduits ci-dessous :

- ▶ Articles L217-4 du Code de la Consommation : « Le vendeur est tenu de livrer un bien conforme au contrat et répond des défauts de conformité existant lors de la délivrance. Il répond également des défauts de conformité résultant de l'emballage, des instructions de montage ou de l'installation lorsque celle-ci a été mise à sa charge par le contrat ou a été réalisée sous sa responsabilité ».
- ▶ Articles L217-5 du Code de la Consommation : « Pour être conforme au contrat, le bien doit :

1° Etre propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et, le cas échéant :

- correspondre à la description donnée par le vendeur et posséder les qualités que celui-ci a présentées à l'acheteur sous forme d'échantillon ou de modèle ;

- présenter les qualités qu'un acheteur peut légitimement attendre eu égard aux déclarations publiques faites par le vendeur, par le producteur ou par son représentant, notamment dans la publicité ou l'étiquetage ;

2° Ou présenter les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou être propre à tout usage spécial recherché par l'acheteur, porté à la connaissance du vendeur et que ce dernier a accepté ».

▶ Article L217-9 du Code de la Consommation : « En cas de défaut de conformité, l'acheteur choisit entre la réparation et le remplacement du bien. Toutefois, le vendeur peut ne pas procéder selon le choix de l'acheteur si ce choix entraîne un coût manifestement disproportionné au regard de l'autre modalité, compte-tenu de la valeur du bien ou de l'importance du défaut. Il est alors tenu de procéder, sauf impossibilité, selon la modalité non choisie par l'acheteur ».

▶ Article L217-10 du Code de la Consommation : « Si la réparation et le remplacement du bien sont impossibles, l'acheteur peut rendre le bien et se faire restituer le prix ou garder le bien et se faire rendre une partie du prix. La même faculté lui est ouverte :

1° Si la solution demandée, proposée ou convenue en application de l'article L. 217-9 ne peut être mise en oeuvre dans le délai d'un mois suivant la réclamation de l'acheteur ;

2° Ou si cette solution ne peut l'être sans inconvénient majeur pour celui-ci compte tenu de la nature du bien et de l'usage qu'il recherche. La résolution de la vente ne peut toutefois être prononcée si le défaut de conformité est mineur ».

▶ Article L217-11 du Code de la Consommation : « L'application des dispositions des articles L. 217-9 et L. 217-10 a lieu sans aucun frais pour l'acheteur. Ces mêmes dispositions ne font pas obstacle à l'allocation de dommages et intérêts ».

▶ Articles L217-12 du Code de la Consommation : « L'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux ans à compter de la délivrance du bien ».

▶ Article 217-13 du Code de la Consommation : « Les dispositions de la présente section ne privent pas l'acheteur du droit d'exercer l'action résultant des vices rédhibitoires telle qu'elle résulte des articles 1641 à 1649 du code civil ou toute autre action de

nature contractuelle ou extracontractuelle qui lui est reconnue par la loi ».

▶ Article 1641 du Code Civil : « Le vendeur est tenu de la garantie à raison des défauts cachés de la chose vendue qui la rendent impropre à l'usage auquel on la destine, ou qui diminuent tellement cet usage, que l'acheteur ne l'aurait pas acquise, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus ».

▶ Article 1644 du Code Civil : « Dans le cas des articles 1641 et 1643, l'acheteur a le choix de rendre la chose et de se faire restituer le prix, ou de garder la chose et de se faire rendre une partie du prix, telle qu'elle sera arbitrée par experts ».

▶ Article 1645 du Code Civil : « Si le vendeur connaissait les vices de la chose, il est tenu, outre la restitution du prix qu'il en a reçu, de tous les dommages et intérêts envers l'acheteur ».

▶ Article 1646 du Code Civil : « Si le vendeur ignorait les vices de la chose, il ne sera tenu qu'à la restitution du prix, et à rembourser à l'acquéreur les frais occasionnés par la vente ».

▶ Article 1647 du Code Civil : « Si la chose qui avait des vices a péri par suite de sa mauvaise qualité, la perte est pour le vendeur, qui sera tenu envers l'acheteur à la restitution du prix et aux autres dédommagements expliqués dans les deux articles précédents. Mais la perte arrivée par cas fortuit sera pour le compte de l'acheteur ».

▶ Article 1648 du Code Civil : « L'action résultant des vices rédhibitoires doit être intentée par l'acquéreur dans un délai de deux ans à compter de la découverte du vice. Dans le cas prévu par l'article 1642-1, l'action doit être introduite, à peine de forclusion, dans l'année qui suit la date à laquelle le vendeur peut être déchargé des vices apparents ou des défauts de conformité apparents ».

## ■ 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, 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.

## 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,
- ▶ consulter son prestataire qui réalise des prestations de prévention et de détection des fraudes effectuées par carte de paiement lors des achats sur les canaux de vente dématérialisée.

## ■ ARTICLE 9 - LOI APPLICABLE

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