

## CONDITIONS PARTICULIÈRES D'UTILISATION DU SERVICE SFR MAIL 24 NOVEMBRE 2020

### ARTICLE 1 – OBJET

Le présent document a pour objet de définir les conditions particulières d'utilisation du Service SFR Mail. Ce Service est réservé aux Abonnés SFR et est à durée indéterminée. Les personnes éligibles sont ci-après dénommées « l'Utilisateur ».

SFR se réserve le droit d'annuler l'inscription au Service SFR Mail en cas d'expiration, pour quelle que cause que ce soit, du contrat d'abonnement de l'Utilisateur dont les présentes conditions particulières constituent l'accessoire.

### ARTICLE 2 - DESCRIPTIF DU SERVICE SFR MAIL

Le Service SFR Mail permet de :

- Composer, envoyer, consulter, transférer, répondre à des e-mails vers des boîtes e-mails de tous les fournisseurs de messagerie depuis l'interface web, un logiciel de messagerie ou une application mobile.
- Pouvoir souscrire au service SFR Cloud pour stocker ses pièces jointes (dont les conditions générales sont jointes en annexe) si l'Utilisateur est éligible et titulaire d'une offre compatible. La boîte de réception dispose d'une capacité maximale (voir page Assistance du Service SFR Mail), au-delà de laquelle la réception et le stockage des nouveaux messages ne sont plus garantis.

Le Service SFR Mail est accessible à partir d'un ordinateur, d'une tablette et/ou d'un smartphone connectés au réseau Internet, sous réserve de compatibilité du service avec le système d'exploitation ainsi que le navigateur Internet du terminal de l'Utilisateur.

Afin d'améliorer l'expérience de l'Utilisateur et de garantir le bon fonctionnement du Service, SFR Mail est accompagné d'une fonction anti-spam. L'anti-spam est un outil de traitement automatique permettant de filtrer et de limiter la réception de courriers électroniques non sollicités et malveillants.

Les courriers électroniques identifiés comme non sollicités ou malveillants par l'anti-spam seront placés automatiquement dans le dossier « Indésirables » de la boîte de messagerie de SFR Mail et seront marqués du préfixe « \*\*\*SPAM\*\*\* ». Les courriers électroniques indésirables seront automatiquement effacés après 5 jours, à compter de leur réception. Grâce à la fonction de signalement « courrier indésirable », l'utilisateur peut lui-même identifier un courrier électronique comme étant non sollicité ou malveillant et ainsi améliorer le fonctionnement de l'anti-spam. Les messages déclarés comme spam par l'Utilisateur sont renvoyés à l'émetteur via un intermédiaire technique afin de limiter les envois non sollicités.

Afin de garantir le fonctionnement de l'anti-spam, l'Utilisateur accepte que l'ensemble des messages reçus sur les boîtes de réception de SFR Mail soit analysé par l'outil de traitement automatique de l'anti-spam.

### ARTICLE 3 - COMMUNICATION DES ÉLÉMENTS D'INSCRIPTION

L'Utilisateur s'engage à indiquer à SFR tout changement ou toute modification ultérieure de l'une de ses informations personnelles, communiquées lors de l'inscription au Service. Dans le cas contraire, SFR ne sera plus en mesure d'assurer la fourniture du Service, ce que l'Utilisateur reconnaît et accepte.

Pour accéder au service SFR Mail, l'Utilisateur doit saisir son mot de passe SFR.

L'Utilisateur doit impérativement préserver la confidentialité de ce mot de passe afin d'éviter toute utilisation non autorisée ou malveillante d'un tiers. L'Utilisateur est informé qu'en cas de divulgation de son mot de passe à un tiers, il est seul responsable de toutes les conséquences de l'utilisation qui pourrait en être faite. Toute utilisation effectuée par le biais du mot de passe de l'Utilisateur est réputée effectuée par ce dernier.

En cas d'oubli de son mot de passe, l'Utilisateur recevra par SMS ou mail un nouveau mot de passe, après en avoir fait la demande depuis la page d'authentification.

SFR ne pourra être tenue responsable de toute perte ou dommage survenu en raison du manquement aux obligations de confidentialité incombant à l'Utilisateur (notamment et non limitativement : envoi de message par un ou des tiers).

SFR s'engage à prendre les mesures nécessaires visant à assurer la protection, l'intégrité et la confidentialité des informations fournies par l'Utilisateur et de celles acheminées par SFR, dans le cadre de l'utilisation du Service.

#### ARTICLE 4 - CONDITIONS FINANCIÈRES

L'inscription au service SFR Mail est gratuite, ainsi que l'envoi/réception, la consultation et l'archivage des e-mails.

#### ARTICLE 5 : INACTIVITÉ DU COMPTE/ RESILIATION/ANNULATION

En cas d'absence d'utilisation du service SFR Mail pendant un délai de 6 mois consécutifs, SFR se réserve le droit de bloquer l'accès au compte SFR Mail de l'Utilisateur. Si cette inactivité se poursuit au-delà de 12 mois, SFR se réserve le droit de désactiver le compte SFR Mail de l'Utilisateur. Dans ce cas, son adresse e-mail et l'ensemble de ses contenus sont définitivement supprimés.

Concernant les Utilisateurs, abonnés mobile SFR, en cas de résiliation du Service ou de résiliation de leur abonnement mobile, ils perdent leur adresse 06xxxxxxx@sfr.fr, et les données associées à cette adresse, une fois leur résiliation effective.

En cas d'usage abusif, frauduleux ou prohibitif du Service tel que décrit à l'article 6 des présentes, SFR se réserve le droit de suspendre ou de résilier après notification à l'Utilisateur, l'accès au Service SFR Mail.

En cas d'arrêt définitif du Service par SFR, l'Utilisateur en sera informé préalablement.

#### ARTICLE 6 - RESPONSABILITÉ

Il est expressément rappelé que SFR ne saurait être tenue responsable en cas de perte de toute donnée, email, ou information, stockés par le Service, dans le cadre d'un usage personnel, professionnel et/ou commercial que l'Utilisateur aura choisi d'appliquer, alors même que cela entraînerait pour ce dernier des dommages indirects, tels que, notamment, la perte de chiffre d'affaires, de bénéfice, de profits, de clientèle ou autre perte de revenu.

Par ailleurs, SFR ne pourra être tenue responsable de tout fait dommageable, intervenu par la survenance d'un cas de force majeure, telle que définie par la jurisprudence.

Il appartient à l'Utilisateur de prendre toutes les mesures appropriées à la sauvegarde de ses données, e-mails et informations.

Il est expressément rappelé qu'Internet n'est pas un réseau sécurisé. Le secret des correspondances transmises sur ce réseau n'est pas assuré.

L'Utilisateur reconnaît donc être informé que l'intégrité, l'authentification et la confidentialité des informations et données de toute nature qu'il souhaite échanger sur le réseau Internet ne peuvent être garanties sur ce réseau.

L'Utilisateur ne doit donc pas transmettre via le réseau Internet des messages dont il souhaiterait voir la confidentialité garantie de manière infaillible.

Les messages envoyés dans le cadre de SFR Mail relèvent de la correspondance privée et l'Utilisateur est le seul responsable des messages envoyés. Néanmoins, il s'interdit d'échanger 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 des tiers et notamment à leurs droits de propriété intellectuelle.

L'Utilisateur s'interdit aussi de proférer des messages injurieux, diffamatoires ou des messages à

caractère raciste, violent ou pornographique, des messages susceptibles par leur nature de porter atteinte au respect de la personne humaine et de sa dignité, de l'égalité entre les femmes et les hommes, de la protection des enfants et des adolescents.

Il s'engage également à ne pas émettre de messages encourageant la commission de crimes et/ou délits ou incitant à la consommation de substances illicites, de messages incitant à la discrimination, à la haine ou la violence. L'Utilisateur s'interdit d'usurper l'identité d'un tiers lorsqu'il envoie des messages depuis SFR Mail.

Il appartient à l'Utilisateur de prendre toutes les mesures appropriées de façon à protéger ses propres données et/ou logiciels notamment de la contamination par d'éventuels virus circulant sur le réseau Internet ou de l'intrusion d'un tiers dans le système de ses terminaux à quelque fin que ce soit et de procéder à des sauvegardes préalablement et postérieurement à l'utilisation du Service.

S'agissant de l'utilisation d'Internet, l'Utilisateur est informé qu'Internet est un réseau véhiculant des données susceptibles d'être protégées par des droits de propriété intellectuelle ou d'enfreindre les dispositions légales en vigueur.

SFR n'est pas en mesure de contrôler le contenu des messages ou des données transmis ou reçus via le Service, et par conséquent ne pourra en aucune manière être tenue responsable de quelque dommage que ce soit résultant notamment du non-respect de la réglementation en vigueur, d'erreur ou d'omission dans les messages. De la même manière, l'Utilisateur devra faire preuve de vigilance dans le cadre de l'utilisation du Service, notamment pour se protéger de comportements nuisibles possibles, comme le phishing. SFR ne pourra être tenue pour responsable en cas de dommages imputables à ce type de fraude.

L'Utilisateur reconnaît également être pleinement informé du défaut de fiabilité du réseau Internet, notamment en termes de non-garantie d'accès, d'absence de sécurité relative à la transmission de données et de non garantie des performances relatives à la transmission des données.

L'Utilisateur s'interdit toute utilisation frauduleuse, abusive ou excessive du Service, telle que notamment l'encombrement volontaire ou involontaire des serveurs de messageries de SFR et/ou des destinataires de messages ou de son réseau, ou l'envoi de messages attractifs générant nécessairement un nombre imposant de réponses, pouvant ainsi perturber la disponibilité des dits serveurs ou réseau. L'usage du service SFR Mail est strictement limité à un usage privé.

SFR ne peut garantir et, par conséquent, ne peut être tenue responsable des dysfonctionnements ou des pannes advenant sur le réseau GSM, le réseau de données et les serveurs de SFR qui ne seraient pas de son propre fait ainsi que des dysfonctionnements ou des pannes advenant sur les réseaux interconnectés au sien.

La Marque SFR et toutes les marques commerciales citées dans ce site sont des marques déposées.

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

### 1. Lois applicables

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 – CS 68217 - 75741 PARIS CEDEX 15 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 du Service par l'Utilisateur.

### 4. Finalités

Le traitement des DCP 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 de l'Utilisateur, 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 déploiement, l'exploitation et la sécurisation du réseau, l'administration et la gestion du réseau et du Service, 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.

### 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.

### 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 effectuent des traitements hors de l'Union européenne, ceux-ci se feront alors, conformément à la Réglementation, sur la base d'une décision d'adéquation de la Commission européenne ou de « 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 l'Utilisateur.

### 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 de l'Utilisateur. 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.

### 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.

### 9. Enregistrement des appels

L'Utilisateur 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

A 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 via son espace-client, ou en envoyant un courriel à : ott-donnees-personnelles@sfr.com. Il devra fournir son nom, prénom, identifiant et numéro d'appel ainsi qu'une copie de sa pièce d'identité.

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.

#### 11. Prévention des impayés

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

- interroger le GIE Carte bancaire en cas de paiement par carte bancaire
- 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 8 - PROPRIETE INTELLECTUELLE

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

#### ARTICLE 9 - FORCE MAJEURE

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

soit.

#### ARTICLE 10 - DISPOSITIONS GENERALES

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

L'Utilisateur ne peut céder ce contrat avec les droits et obligations y afférentes sans l'accord préalable écrit de SFR. SFR est autorisé, à son entière discrétion et sans préavis, à céder le bénéfice du présent contrat ou l'un quelconque de ses droits en vertu des présentes à tout tiers de son choix.

#### ARTICLE 11 - LOI APPLICABLE

Le présent contrat est soumis à la loi française.