



**SFR**

**OFFRES  
INTERNET  
PARTOUT ET  
CONNECTÉ  
PARTOUT  
PRÉPAYÉ**

TARIFS & CONDITIONS  
D'ABONNEMENT ET  
D'UTILISATION

# PRÉSENTATION ET DÉTAILS SFR INTERNET PARTOUT ET CONNECTÉ PARTOUT

## TARIFS DES FORFAITS SFR CONNECTÉ PARTOUT

FICHE D'INFORMATION STANDARDISÉE

### INTERNET PARTOUT

DÉTAILS DU FORFAIT ..... P 4

PRINCIPES GÉNÉRAUX DE TARIFICATION..... P 6

TARIFS À L'INTERNATIONAL ..... P 7

### TARIFS DES SERVICES PONCTUELS

**LES SERVICES SFR** ..... P 9

**LES SERVICES TEXTO**..... P 10

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

TARIF DES OFFRES WiFi ..... P 12

CONNECTÉ PARTOUT PRÉPAYÉ ..... P 13

CONDITIONS GÉNÉRALES D'ABONNEMENT ..... P 14

## INFORMATION DE LA FÉDÉRATION FRANÇAISE DES TÉLÉCOMS

**MON MOBILE ET MA SANTÉ** ..... P 21

## PIÈCES JUSTIFICATIVES

Pièces justificatives nécessaires à la souscription d'un Forfait SFR Internet Partout :

(Toutes les pièces doivent être aux nom et prénom du titulaire du contrat)

- Une pièce d'identité originale,
- Un RIB/RIP si paiement effectué par prélèvement,
- Un chèque annulé original + un justificatif de domicile si l'adresse figurant sur le chèque annulé est différente de celle figurant sur le contrat,
- OU une carte bancaire + un justificatif de domicile

## INTERNET PARTOUT

### FICHE D'INFORMATION STANDARDISÉE

<b>INTERNET PARTOUT</b>	<b>SIM seule sans engagement</b>
<b>Prix offre</b>	Facturation à la journée (3€ TTC)
NATURE DE L'OFFRE	<b>FORFAIT INTERNET</b>
ENGAGEMENT	<b>SANS ENGAGEMENT</b>
DESCRIPTION DE L'OFFRE	<p><b>INTERNET illimité/ jour en France métropolitaine</b> : Accès réservé à un usage strictement personnel et privé et uniquement via un équipement à usage mobile. Mode modem autorisé. En cas d'usages en continu fortement consommateurs de bande passante (de type peer-to-peer ou téléchargement par exemple )de nature à saturer le réseau sur une zone donnée, et pouvant nuire aux utilisateurs SFR sur cette zone, et/ou d'usage via un matériel autre qu'un équipement à usage mobile, le client sera notifié par SMS de son usage déraisonnable. En cas de récurrence suite à cette notification, le client est informé que le bénéfice de l'internet mobile en illimité lui sera supprimé, et l'accès internet sera limité mensuellement à 100 Go.</p> <p><b>INTERNET 2Go/jour depuis l'Union Européenne et les DOM</b> : 2 Go/ jour depuis l'Union Européenne et les DOM. Au-delà des 2Go/jour, facturation du client à 0.004€/Mo (facturation par ko). Un usage depuis le reste du monde ne déclenche pas la facturation journalière.</p>
FACTURATION DES COMMUNICATIONS EN MODE GSM, GPRS, 3G, 4G, 4G+, EN FRANCE METROPOLITAINE DEPUIS L'UNION EUROPEENNE ET LES DOM	Facturation à la journée (3€ TTC). 1 Jour = la facturation est déclenchée dès le 1 <sup>er</sup> Ko utilisé durant une journée jusqu'à minuit, heure locale.
OPTIONS INCLUSES	Info Conso, Alerte Conso, Mode modem, Alerting Monde Internet Avec Blocage, SFR Voyage - Communiquer depuis l'étranger
CARTE SIM	1€ pour la Carte SIM facturée immédiatement + 10 € de frais de Mise en Service de la Carte SIM appliqués sur la première facture.
CONDITIONS DE RESILIATION (résiliation en appelant le Service Client)	L'abonné peut résilier son contrat par lettre recommandée avec accusé de réception adressée au Service Client. La résiliation sera effective dans un délai maximum de 10 jours à compter de la réception de la lettre de résiliation de l'abonné par le Service Client.
RESEAUX / TECHNOLOGIES	<p><b>4G/4G+</b> : 4G : réseau 4G en cours de déploiement. Détails de couverture sur <a href="http://sfr.fr/decouvrir-offres-sfr/reseau-sfr/4g/couverture.html">sfr.fr/decouvrir-offres-sfr/reseau-sfr/4g/couverture.html</a>. Valable sous réserve de couverture avec offre et terminal compatibles. Selon la capacité du terminal compatible et selon la fréquence utilisée par SFR, débit descendant maximum théorique de 75 Mb/s (fréquence 800 MHz), 112,5 Mb/s (fréquence 2600MHz ou 2100MHz) et 150 Mb/s (fréquence 1800 MHz) et jusqu'à 593Mb/s en 4G+ (avec l'agrégation des fréquences 800, 1800, 2100 et 2600 MHz) sous réserve d'équipement compatible. Débit montant maximum théorique en 4G/4G+ avec équipements compatibles de 75Mb/s. Dans la limite des zones couvertes par les réseaux 4G et des opérateurs étrangers ayant conclu un accord d'itinérance</p> <p><b>SFR WiFi</b> : disponible selon compatibilité du mobile. Non disponible avec une SFR Box de Poche.</p>
SERVICE CLIENT	Service Client accessible du lundi au samedi de 8h à 22h, en appelant le <b>1023</b> (Service gratuit + prix d'un Appel)

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

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

**Réseau 4G** : Détails de couverture sur [sfr.fr/decouvrir-offres-sfr/reseau-sfr/4g/couverture.html](http://sfr.fr/decouvrir-offres-sfr/reseau-sfr/4g/couverture.html)

## DÉTAILS DE L'OFFRE INTERNET PARTOUT

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

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

### ■ Les services et options

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

## MODALITÉS DE FONCTIONNEMENT DE L'OFFRE INTERNET PARTOUT

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

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

<sup>(2)</sup> **SFR TV** : service valable en France métropolitaine, réservé aux abonnés mobiles/tablettes SFR avec offre compatible (**sur demande** et sous réserve du téléchargement de l'application SFR TV sur tablettes et smartphones avec système d'exploitation et terminal compatibles (iOS, Android et Windows Phone)). En 4G/4G+, l'accès à la TV est décompté des Mo/Go inclus dans l'offre mobile du client. Certains programmes peuvent faire l'objet d'occultation selon les supports. **Plus de détails sur sfr.fr.**

<sup>(3)</sup> Sauf demande contraire expresse de votre part. <sup>(4)</sup> SFR WiFi non disponible. Usage des équipements connectés décompté du forfait Internet. Plusieurs équipements WiFi en même temps (compatibles WiFi) connectés en même temps.

## PRINCIPES GÉNÉRAUX DE TARIFICATION DU FORFAIT SFR INTERNET PARTOUT

### ■ Forfaits sans engagement

Le forfait Internet Partout est sans engagement uniquement.

### ■ Les connexions incluses

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

### ■ Et au-delà du forfait ?

En Europe/DOM, la tarification au-delà des 2 Go par jour de consommation, est de 0,004€ TTC par Mo.

### ■ Les communications non incluses

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

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

### ■ Conditions générales de tarification

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

## TARIFS À L'INTERNATIONAL

### L'OFFRE INTERNATIONALE POUR VOS USAGES INTERNET

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

#### 1. INTERNET DEPUIS L'UNION EUROPÉENNE ET LES DOM

Pour le Forfait Internet Partout : les connexions internet sont décomptées de vos 2 Go par jour inclus dans votre forfait, sous réserve d'une utilisation raisonnable. Au-delà, le prix est de 0,004€ par Mo.

#### 2. INTERNET DEPUIS LES AUTRES DESTINATIONS À L'ÉTRANGER

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

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

Détail des zones page 8

#### 3. SERVICES DE MAÎTRISE DE VOTRE CONSOMMATION INTERNET A L'ÉTRANGER

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

##### OPTION ALERTING MONDE INTERNET AVEC BLOCAGE<sup>(2)</sup>

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

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

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

(2) Offre valable une seule fois par période de facturation. Les usages internet antérieurs à la date d'activation de cette option ne seront pas compris dans le décompte des seuils d'alerte et déblocage pour le mois en cours. Les différents seuils d'alertes de cette option comptabilisent les montants des communications Internet effectuées à l'étranger. Offre réservée aux abonnés SFR disposant d'une option SFR Voyage - Communiquer depuis l'étranger leur permettant un usage Internet depuis l'étranger. L'option Alerting Monde Internet Avec Blocage est activée par défaut sur tous les abonnements SFR Mobile et Tablette. Offre incompatible avec l'option Alerting Monde Internet sans blocage. Détails sur [sfr.fr/international](http://sfr.fr/international).

## L'OFFRE INTERNATIONALE POUR VOS USAGES SMS

Avec l'option SFR Voyage - Communiquer depuis l'étranger incluse gratuitement vous pouvez envoyer des SMS depuis plus de 278 pays ou destinations, dans la limite des zones couvertes par les opérateurs étrangers disponibles. La liste des pays ou destinations SFR Voyage - Communiquer depuis l'étranger est disponible sur [sfr.fr/international](http://sfr.fr/international).

### 1. SMS DEPUIS L'UNION EUROPEENNE ET LES DOM

Les SMS sont illimités depuis l'Union Européenne et les DOM vers la France métropolitaine, l'Union Européenne et les DOM, sous réserve d'une utilisation raisonnable. (voir p.9).

### 2. SMS DEPUIS LES AUTRES DESTINATIONS A L'ETRANGER

SMS	
Envoyé depuis l'Andorre	0,07€/SMS
Envoyés depuis Suisse, Europe de l'Est, USA, Amériques, Asie/ Océanie, Afrique, Moyen-Orient, Reste du Monde, Satellites	0,50€/SMS
Envoyés depuis Tunisie	1,20€/SMS
Reçus	Gratuit

SMS (vers un mobile) : la taille maximale d'un SMS peut varier en fonction des caractères utilisés :

- 160 caractères maximum par SMS en cas d'utilisation de caractères standards (liste des caractères standards : A B C D E F G H I J K L M N O P Q R S T U V W X Y Z A Ñ Ü Š ž a b c d e f g h i j k l m n o p q r s t u v w x y z à ò ñ ü à 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 @ £ \$ ¥ € é ù ì ò Ç Ø Å à â Æ ☐ ☒ ☓ ☔ ☕ ☖ ☗ ☘ ☙ ☚ ☛ ☜ ☝ ☞ ☟ ☠ ☡ ☢ ☣ ☤ ☥ ☦ ☧ ☨ ☩ ☪ ☫ ☬ ☭ ☮ ☯ ☰ ☱ ☲ ☳ ☴ ☵ ☶ ☷ ☸ ☹ ☺ ☻ ☼ ☽ ☾ ☿ ♀ ♂ ♁ ♃ ♄ ♅ ♆ ♇ ♈ ♉ ♊ ♋ ♌ ♍ ♎ ♏ ♐ ♑ ♒ ♓ ♀ ♂ ♁ ♃ ♄ ♅ ♆ ♇ ♈ ♉ ♊ ♋ ♌ ♍ ♎ ♏ ♐ ♑ ♒ ♓

- 70 caractères maximum par SMS en cas d'utilisation d'au moins un caractère spécial (tous les caractères ne figurant pas dans la liste ci-dessus)

L'envoi et la réception de SMS sont disponibles depuis l'étranger selon le réseau de l'opérateur étranger auquel vous êtes connecté.

## DÉTAIL DES ZONES SFR VOYAGE - COMMUNIQUER DEPUIS L'ÉTRANGER

**Union Européenne** : Açores, Aland, Allemagne, Angleterre, Autriche, Balears, Belgique, Bulgarie, Canaries, Chypre (hors Chypre du Nord), Corfou, Crète, Croatie, Cyclades, Danemark, Ecosse, Espagne, Estonie, Finlande, Grèce, Gibraltar, Guernesey, Hongrie, Irlande, Irlande du Nord, Islande, Italie, Ile Jersey, Lettonie, Liechtenstein, Lituanie, Luxembourg, Madère, Malte, Ile Man, Ile Ferøe, Norvège, Pays de Galles, Pays-Bas, Pologne, Portugal, Iles de Rhodes, Roumanie, Saint Marin, Sardaigne, Sicile, Slovaquie, Slovenie, Suède, République Tchèque, Vatican. **DOM** : Guadeloupe, Guyane française, Martinique, Reunion, St. Barthelemy, St. Martin (Antilles françaises), St. Pierre et Miquelon, Mayotte, La Désirade, Marie Galante, Iles Saintes.

**Suisse**

**Andorre**

**Europe de l'Est** : Albanie, Macédoine, Moldavie, Russie, Ukraine.

**USA** : Etats-Unis (y compris Alaska et Hawaii), Porto Rico, Iles Vierges Américaines.

**Amériques** : Canada, Brésil, Mexique, République Dominicaine, Chili, Pérou.

**Asie/ Océanie** : Australie, Chine, Hong Kong, Inde, Indonésie, Japon, Singapour, Thaïlande, Tasmanie, Tibet.

**Afrique** : Algérie, Maroc, Afrique du Sud, Sénégal, Cameroun, Côte d'Ivoire, Madagascar, Nigéria, Kenya.

**Moyen-Orient** : Israël, Turquie, Chypre du Nord, Qatar, Arabie Saoudite.

**Tunisie**

**Reste du Monde** : Afghanistan, Angola, Anguilla, Antigua et Barbuda, Antilles Néerlandaises, Argentine, Arménie, Aruba, Azerbaïdjan, Bahamas, Bahreïn, Bangladesh, Barbade, Belize, Bénin, Bermudes, Bhoutan, Biélorussie, Birmanie, Bissau, Bolivie, Bosnie Herzégovine, Botswana, Brunei, Burkina Faso, Burundi, Cambodge, Cap Vert, Cayman (Iles), Centrafrique, Colombie, Comores, Costa Rica, Corée du Sud, Cuba, Djibouti, Dominique (Ile de la), Egypte, Émirats Arabes Unis, Équateur, Ethiopie, Fidji (Iles), Gabon, Gambie, Géorgie, Ghana, Grenade, Grenadine (Iles), Guam, Guatemala, Guinée Équatoriale, Guinée, Guyana, Groenland, Haïti, Honduras, Iles Vierges Britanniques, Irak, Iran, Jamaïque (Ile de la), Jordanie, Kazakhstan, Kirghizistan, Kosovo, Koweït, Laos, Lesotho, Liban, Libéria, Lybie, Macao, Malaisie, Malawi, Maldives (Iles), Mali, Maurice (Ile), Mauritanie, Mongolie, Monténégro, Mozambique, Namibie, Népal, Nicaragua, Niger, Nouvelle-Calédonie, Nouvelle Zélande, Oman, Ouganda, Ouzbékistan, Pakistan, Palestine, Panama, Papouasie / Nouvelle Guinée, Paraguay, Philippines, Polynésie Française, République Démocratique du Congo, République du Congo, Rwanda, Saint Kitts & Nevis, Saint Martin (Antilles néerlandaises), Saint Vincent, Sainte Lucie, Saïpan, Salvador, Seychelles, Serbie, Srpska (Rép.), Sierra Leone, Soudan, Suriname, Sri Lanka, Swaziland, Syrie, Tadjikistan, Taïwan, Tanzanie, Tchad, Togo, Trinité et Tobago, Turkménistan, Turcs et Caïcos, Uruguay, Vanuatu, Venezuela, Vietnam, Yémen, Zambie, Zimbabwe.

**Satellites**

## UTILISATION RAISONNABLE DE VOTRE FORFAIT DEPUIS L'UNION EUROPEENNE ET LES DOM

L'utilisation de votre forfait SFR Internet Partout depuis l'Union Européenne et les DOM devra être « raisonnable » : une utilisation majoritaire ou exclusive de votre forfait depuis l'Union Européenne et les DOM entraînera la facturation de frais supplémentaires de vos futurs usages.

En effet, au cours des 4 derniers mois :

- Si un ou plusieurs usages (SMS et/ou internet mobile y compris les usages exclusivement disponibles depuis l'Union Européenne et les DOM) depuis l'Union Européenne/DOM est/sont plus importants que le ou les mêmes usages depuis la France métropolitaine et l'étranger (hors Union Européenne/DOM)

**ET**

- Si le nombre de jours passés en Union Européenne/DOM est supérieur au nombre de jours passés en France et à l'étranger (hors Union Européenne/DOM),

Alors, vous recevrez un SMS d'alerte pour vous en informer et vous disposerez de 15 jours pour modifier l'utilisation de votre forfait.

Au terme de ces 15 jours :

- Si vous respectez au moins l'une des 2 règles ci-dessus, l'utilisation de votre forfait redevient raisonnable, vous ne serez pas facturé de frais supplémentaires.
- Si vous ne respectez toujours aucune des 2 règles ci-dessus, vous recevrez un nouveau SMS d'alerte vous informant de la facturation immédiate de frais supplémentaires du ou des futurs usages non raisonnables depuis l'Union Européenne/DOM. Dès que l'utilisation de votre forfait redevient raisonnable, vous ne serez plus facturé de frais supplémentaires et en serez informé par SMS."

SMS ÉMIS	0,012€ TTC/SMS
SMS REÇU	Gratuit
INTERNET	0,004€ TTC/Mo

## TARIFS DES SERVICES PONCTUELS

### LES SERVICES SFR

Dépôt de garantie et/ou avance sur facturation	
CAS POUR LESQUELS SFR PEUT DEMANDER UN DÉPÔT DE GARANTIE ET/OU UNE AVANCE SUR FACTURATION	MONTANTS DEMANDÉS PAR SFR POUR LES FORFAITS SFR
Rejet de paiement ou retard de paiement	Avance sur facturation de <b>250€</b> /ligne souscrite
Non réception d'un paiement à son échéance	Avance sur facturation de <b>250€</b> /ligne souscrite
Incidents de paiement au titre des contrats d'abonnements que l'abonné a passé avec SFR	Avance sur facturation ou dépôt de garantie de <b>250€</b> /ligne souscrite
Chèque déclaré irrégulier suite au contrôle effectué	Dépôt de garantie de <b>750€</b> /ligne souscrite
Inscription au fichier Préventel	Dépôt de garantie de <b>750€</b> /ligne souscrite
Lorsque l'adresse de facturation est une poste restante ou une boîte postale pour un particulier	Dépôt de garantie de <b>750€</b> /ligne souscrite
Lorsque le nombre total de contrats souscrits par l'abonné est supérieur ou égal à 3 pour un particulier ou supérieur ou égal à 10 pour une entreprise	Dépôt de garantie de <b>250€</b> /ligne souscrite
En l'absence de chèque ou de RIB au nom de l'abonné	Dépôt de garantie de <b>750€</b> /ligne souscrite

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

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

## LES SERVICES SMS

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

Détail des zones page 8.

## MODALITÉS DE FACTURATION ET DE RÈGLEMENT

### ■ Une facturation simple

La 1<sup>ère</sup> facture : envoyée environ 15 jours après votre souscription. Elle comprend les frais de mise en service de la carte sim.

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

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

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

### ■ Facturation depuis l'étranger

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

### ■ Les modes de règlement

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

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

Par TIP (Titre Interbancaire de Paiement)

Par TIP espèces

Par chèque

En cas d'incident de paiement, le règlement par Carte Bancaire est gratuit et disponible sur sfr.fr (hors cout de connexion) - Rubrique Gerer / Espace Client.

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

Tous les modes de paiement sont gratuits.

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

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

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

## LES OFFRES WIFI

Pour accéder à Internet en mobilité depuis votre ordinateur portable grâce à un hotspot WiFi, votre ordinateur doit être compatible WiFi.

PRIX HORS PROMOTION	Session 1h (session de 60 minutes) : <b>3€ TTC</b>
	Session 1 jour (une session de 24 heures) : <b>4,90€ TTC</b>
	Session 5 jours (5 sessions de 24 heures) : <b>14,90€ TTC</b>
	Session 30 jours (une session de 30 jours) : <b>29,90€ TTC</b>
ENGAGEMENT MINIMUM	SANS ENGAGEMENT
NATURE DE L'OFFRE	SESSION DE CONNEXIONS WIFI
DESCRIPTION DE L'OFFRE	Session de connexions en mode WiFi valables en France métropolitaine
FACTURATION DES CONNEXIONS	A la seconde
OPTIONS INCLUSES	Aucune
CONDITIONS DE RÉSILIATION	Aucune
RÉSEAUX / TECHNOLOGIES	WiFi (sous réserve de disposer d'un équipement compatible WiFi et d'être dans une zone couverte en WiFi).
SERVICE CLIENT	06 1200 94 34 (du Lundi au Vendredi de 8h à 22h et le Samedi de 9h à 18h, hors jours fériés). Coût d'un appel vers un mobile SFR en France métropolitaine.

### ■ Plus de détails sur l'offre WiFi

Abonnés SFR, pour vous connecter depuis les 3 M de box dont le wifi communautaire est activé en France métropolitaine, vous pouvez opter pour l'offre WiFi sans engagement.

POUR VOUS PROCURER UNE SESSION :

- Depuis les 3 M de box dont le wifi communautaire est activé, connectez-vous en WiFi sur la page d'accueil,
- Achetez une session WiFi via Carte Bancaire,
- Connectez-vous avec les codes qui vous seront retournés.

4 SESSIONS SONT PROPOSÉES :

- 1h (session de 60 minutes) à **3€ TTC**
- 1 jour (une session de 24 heures) à **4,90€ TTC**
- 5 jours (5 sessions de 24 heures) à **14,90€ TTC**
- 30 jours (une session de 30 jours) à **29,90€ TTC**.

## CONNECTÉ PARTOUT PRÉPAYÉ

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

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

Connectez-vous sur [www.sfr.fr/identification](http://www.sfr.fr/identification) pour remplir le formulaire

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

### GÉRER VOTRE COMPTE

**Vous pouvez gérer votre compte à tout moment :**

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

**Pour tout renseignement, appelez le service :**

- Composez le **1023** (Service gratuit + prix d'un Appel). Vous pouvez nous joindre de 8h à 22h du lundi au samedi.
- Par téléphone au **0811 900 952** (prix d'un appel local depuis un poste fixe et 0,60€/minute depuis un mobile)

### RECHARGER VOTRE COMPTE

- Connectez-vous sur <http://moncompte.sfr.fr> à partir du réseau 3G/4G de SFR (même sans crédit).
- Connectez-vous [www.sfr.fr](http://www.sfr.fr) rubrique Espace Client et identifiez-vous (uniquement avec du crédit).
- Par téléphone au **0811 900 952** (prix d'un appel local depuis un poste fixe et 0,60€/minute depuis un mobile)
- En point de vente : Rendez-vous dans votre distributeur SFR habituel





## CONDITIONS PARTICULIÈRES D'ACCÈS AU RÉSEAU 3G/4G/4G+ DE SFR PROFESSIONNELS ET GRAND PUBLIC NOVEMBRE 2018

Pour les Clients professionnels, la responsabilité de SFR est limitée aux dommages matériels directs à l'exclusion de tous dommages indirects et/ou immatériels et, en particulier, préjudice lié à l'activité ou à la mission du Client, de toute perte de chiffre d'affaires, de bénéfice, de profit, d'exploitation, de clientèle, préjudice commercial, économique et autre perte de revenus, action d'un tiers, trouble commercial quelconque, atteinte à la réputation, la renommée ou l'image de marque, subis par le Client. Nonobstant toute autre stipulation du Contrat, la responsabilité totale cumulée de l'Opérateur, au titre du Contrat, ne pourra pas excéder le montant des trois (3) derniers mois factures et encaisses, dans la limite de 1000 euros HT.

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

JANVIER 2019

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

### ARTICLE 1 - DESCRIPTION DES SERVICES

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

A ce Service, s'ajoutent des services complémentaires ou optionnels/ de contenus qui nécessitent la souscription d'options spécifiques. La souscription aux Services peut s'effectuer en point de vente SFR, par téléphone ou sur [www.sfr.fr](http://www.sfr.fr).

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

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

SFR remet au Client une carte SIM à laquelle est associé le numéro d'appel attribué par SFR et qui permet l'accès aux Services SFR.

Conformément à une demande ministérielle, l'Utilisateur s'engage à communiquer son identité au moment de l'activation de son offre en remplissant sur [www.sfr.fr/identification](http://www.sfr.fr/identification) le formulaire prévu à cet effet et en envoyant une copie recto verso de sa pièce d'identité dans les 15 jours à compter de l'activation de sa ligne.

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

du Client.

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

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

Les Services peuvent être interrompus en cas de force majeure.

### 5.2 RÉSILIATION A L'INITIATIVE DU CLIENT

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

### 5.3 RÉSILIATION A L'INITIATIVE DE SFR

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

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

### 5.4 CONSÉQUENCES DU TERME DU CONTRAT

L'Opérateur pourra, 6 mois à compter du terme du Contrat, supprimer toutes les données et adresses de courriers électroniques stockées sur son serveur y compris les courriers électroniques, les messages téléphoniques ainsi que les pages personnelles du Client. L'Opérateur se réserve le droit de facturer au Client les frais techniques liés à la fermeture de l'accès, en cas d'interruption du Contrat pour toute raison autre qu'une faute de l'Opérateur ou un motif légitime. Le remboursement des sommes versées d'avance par le Client pourra intervenir au plus tard dans un délai de dix (10) jours à compter du paiement par le Client de la totalité des sommes portées sur la dernière facture.

### ARTICLE 6 - PORTABILITÉ DU NUMÉRO

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

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

#### 1. Lois applicables

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

#### 2. Contact

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

#### 3. Nature des données

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

#### 4. Finalités

Le traitement des DCP a pour finalités : la gestion du compte du Client y compris la prévention des impayés et la lutte contre la fraude ainsi que le paiement sur facture de services de tiers, l'identification et l'authentification du Client, la gestion des précontentieux, des contentieux et des impayés, la gestion des droits et des demandes d'exercice des droits des personnes, la fourniture et le 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 le Client à propos des offres et services de SFR (par e-mail, messages instantanés, SMS et via des services de messagerie en ligne) et dans le cadre de l'assistance technique/ le cas échéant, après recueil du consentement préalable du Client conformément à la Réglementation, le déploiement, l'exploitation et la sécurisation du réseau, l'administration et la gestion du réseau et des Services, le respect par SFR de ses obligations légales et réglementaires. La fourniture de certaines DCP par le Client conditionne la conclusion et, dans certains cas, l'exécution du contrat par SFR.

#### 5. Durées de conservation

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

#### 6. Destinataires

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

#### 7. Prospection

SFR pourra utiliser les DCP pour des actions de prospection relative à des produits ou services analogues par téléphone ou par courrier postal. SFR se réserve également le droit d'utiliser les DCP dans le cadre d'opérations marketing et commerciales de partenaires ou de tiers, par email, SMS, MMS, courrier postal ou téléphone, avec le consentement du Client. Dans tous les cas visés au présent paragraphe, le Client aura la possibilité de s'opposer à tout moment à l'utilisation des DCP de manière simple et sans frais.

#### 8. Données de géolocalisation

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

#### 9. Enregistrement des appels

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

#### 10. Droits des personnes

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

Il peut exercer ces droits :

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

d'identité.

- par voie électronique, via son espace-client.

Lorsqu'un traitement de DCP est fondé sur le recueil de son consentement, le Client dispose du droit de retirer ledit consentement à tout moment, sans porter atteinte à la licéité du traitement fondé sur le consentement effectué avant le retrait de celui-ci, via les mentions contenues dans chaque message publicitaire, via SMS/MMS/Email ou via son espace personnel. Le Client a le droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL. Le Client est informé que les DCP le concernant sont conservés ou supprimés 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

En cas d'impayé ou de déclaration irrégulière, les informations concernant le Client sont susceptibles d'être inscrites dans un fichier accessible aux opérateurs et sociétés de commercialisation du service de radiotéléphonie publique GSM/ GPRS géré par le GIE PREVENTEL, auprès duquel le droit d'accès peut être exercé à l'adresse suivante : GIE PREVENTEL Service des consultations - TSA 54315 - 77050 Melun Cedex. Afin de se prémunir contre d'éventuels impayés et de lutter contre les fraudes, SFR pourra :

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

#### 12. Annuaire Universel

Les coordonnées du Client figurent dans l'Annuaire universel. Le Client Seules les coordonnées du Client titulaire d'une ligne fixe figurent dans les annuaires, sauf demande contraire de sa part. Les coordonnées d'un Client titulaire d'une ligne mobile ne figurent pas dans les annuaires, sauf demande expresse contraire de sa part. Le Client peut s'inscrire sur les listes anti-prospection et anti annuaire inversé ou sur les listes communiquant partiellement les coordonnées. Ces choix peuvent être modifiés directement via son espace Client ou en envoyant un courrier postal à : SFR Service Client - TSA 10101 - 69947 Lyon Cedex 20.

### ARTICLE 8 - RÉCLAMATIONS

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

### ARTICLE 9 - CESSION

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

### ARTICLE 10 - LOI APPLICABLE

Le Contrat est régi par la loi française.

auprès de SFR, pour quelle que cause que ce soit.

## ARTICLE 2 - MODALITÉS D'ACCÈS AUX SERVICES

### 2.1 ACHAT PRINCIPAL

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

### 2.2 RECHARGEMENT

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

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

### 2.3 SOUSCRIPTION A DISTANCE DE LA CARTE SIM OU DES RECHARGES

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

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

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

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

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

Les éventuels frais de renvoi sont à la charge de l'acheteur.

## ARTICLE 3 - CONDITIONS FINANCIERES

### 3.1 TARIFS

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

### 3.2 MODALITES DE REGLEMENTS

L'offre Prépaysée Connecté Partout peut faire l'objet de rechargements. Ces achats de recharges, dont la composition et la période de validité sont indiquées dans la brochure des tarifs et sur le site [www.sfr.fr](http://www.sfr.fr), se font sur le site web de SFR <http://moncompte.sfr.fr>, soit par téléphone (SV) au 0811 900 952 (0,06€/min + prix d'un appel local depuis un poste fixe ou un mobile), soit sur facture (pour les Utilisateurs également abonnés mobiles SFR), soit via les coupons de recharge disponibles auprès des revendeurs SFR. Le paiement s'effectue par carte bancaire, après communication du numéro de la carte bancaire et de sa date d'expiration. Le rechargement par carte bancaire est plafonné au montant global maximal de rechargement de 75€/ mois calendaire (montant maximum par carte bancaire et par ligne rechargée) sous réserve de ne pas avoir eu d'incident de paiement. Une carte bancaire peut recharger 3 lignes SFR au maximum dans un délai de 3 mois. Pas plus de 2 cartes bancaires différentes acceptées dans un délai de 3 mois pour recharger une même ligne. Un numéro de e-carte bleue est considéré comme une carte bancaire à part entière. La durée d'utilisation du crédit de consommation d'un nouveau rechargement ne s'ajoute pas à celle du rechargement précédant. Lorsque le paiement

s'effectue par carte bancaire, en cas de contestations répétées des ordres de payer, SFR se réserve le droit de suspendre l'accès aux services.

## ARTICLE 4 - OBLIGATIONS DE SFR

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

### 4.1 DISPONIBILITÉ DU RÉSEAU SFR ET RÉTABLISSEMENT DE SERVICE

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

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

### 4.2 RÉSEAU MOBILE

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

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

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

## ARTICLE 5 - OBLIGATIONS DU CLIENT

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

La carte SIM demeure la propriété exclusive, incessible et insaisissable de l'Opérateur ou de ses ayants droit. La Carte SIM ne pourra être cédée ou mis à disposition d'un tiers sous quelque que forme que ce soit. Le Client s'interdit toute utilisation commerciale de l'accès au réseau SFR qui est mis à sa disposition. La carte SIM ne peut pas être utilisée, par le Client, par un exploitant de réseau de télécommunications ou par un fournisseur de services de télécommunications, aux fins de modifier l'acheminement d'un service de télécommunications sur un réseau public de télécommunication, notamment dans le cadre de boîtiers radio, ni en émission, ni en réception.

Tout usage frauduleux de la carte SIM, ou contraire aux présentes conditions, engage la responsabilité personnelle du Client. En cas de perte ou de vol de sa carte SIM, le Client en informe immédiatement SFR par téléphone et sa ligne est mise hors service dès réception de l'appel.

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

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

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

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

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

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

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

Si le Client est une personne physique agissant à des fins privées, il s'engage à utiliser le Service pour ses besoins propres dans le cadre d'un usage strictement privé et personnel. Il s'engage en particulier à n'utiliser les Matériels qu'à destination de ses propres équipements, les Matériels ne pouvant en aucun cas être utilisés, directement ou indirectement, pour permettre à un tiers de bénéficier du Service.

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

L'accès au réseau mobile de SFR suppose l'utilisation par le Client de matériels et de logiciels compatibles, correctement paramétrés. Le Client est informé que sa connexion peut être interrompue automatiquement en cas d'inactivité.

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

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

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

## ARTICLE 6 - SUSPENSION - RÉSILIATION DU CONTRAT

### 6.1 SUSPENSION

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

- en cas d'inexécution de l'une des obligations du Client,
- dans l'attente du dépôt de garantie ou de l'avance sur facturation ou en cas de non versement de celui-ci,
- en cas d'utilisation d'une Carte SIM déclaré volée,
- en cas de non réception du Dossier d'abonnement complet,
- en cas de non règlement des sommes dues à l'échéance,
- en cas de violation des dispositions légales, notamment en matière d'ordre public et de bonnes mœurs,

- en cas d'agissements de nature à perturber le réseau de SFR ou le réseau Internet,

- en cas d'augmentation substantielle du montant des consommations du Client.

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

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

Les Services peuvent être interrompus en cas de force majeure.

## 6.2 RÉSILIATION A L'INITIATIVE DU CLIENT

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

## 6.3 RÉSILIATION A L'INITIATIVE DE SFR

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

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

## 6.4 CONSÉQUENCES DU TERME DU CONTRAT

L'Opérateur pourra, 6 mois à compter du terme du Contrat, supprimer toutes les données et adresses de courriers électroniques stockés sur son serveur y compris les courriers électroniques, les messages téléphoniques ainsi que les pages personnelles du Client. L'Opérateur se réserve le droit de facturer au Client les frais techniques liés à la fermeture de l'accès, en cas d'interruption du Contrat pour toute raison autre qu'une faute de l'Opérateur ou un motif légitime. Le remboursement des sommes versées d'avance par le Client pourra intervenir au plus tard dans un délai de dix (10) jours à compter du paiement par le Client de la totalité des sommes portées sur la dernière facture.

## ARTICLE 7 - PORTABILITÉ DU NUMÉRO

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

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

### 1. Lois applicables

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

### 2. Contact

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

### 3. Nature des données

Les DCP sont collectées par SFR dans le cadre de la souscription et

de l'utilisation des Services par le Client.

#### 4. Finalités

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

#### 5. Durées de conservation

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

#### 6. Destinataires

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

#### 7. Prospection

SFR pourra utiliser les DCP pour des actions de prospection relative à des produits ou services analogues par téléphone ou par courrier postal. SFR se réserve également le droit d'utiliser les DCP dans le cadre d'opérations marketing et commerciales de partenaires ou de tiers, par email, SMS, MMS, courrier postal ou téléphone, avec le consentement du Client. Dans tous les cas visés au présent paragraphe, le Client aura la possibilité de s'opposer à tout moment à l'utilisation des DCP de manière simple et sans frais.

#### 8. Données de géolocalisation

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

#### 9. Enregistrement des appels

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

#### 10. Droits des personnes

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

Il peut exercer ces droits :

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

- par voie électronique, via son espace-client.

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

#### 11. Prévention des impayés

En cas d'impayé ou de déclaration irrégulière, les informations concernant le Client sont susceptibles d'être inscrites dans un fichier accessible aux opérateurs et sociétés de commercialisation du service de radiotéléphonie publique GSM/ GPRS géré par le GIE PREVENTEL, auprès duquel le droit d'accès peut être exercé à l'adresse suivante : GIE PREVENTEL Service des consultations - TSA 54315 - 77050 Melun Cedex. Afin de se prémunir contre d'éventuels impayés et de lutter contre les fraudes, SFR pourra :

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

#### 12. Annuaire Universel

Les coordonnées du Client figurent dans l'Annuaire universel. Le Client peut s'inscrire sur les listes anti-prospection et anti annuaire inversé ou sur les listes communiquant partiellement les coordonnées. Ces choix peuvent être modifiés directement via son espace Client ou en envoyant un courrier postal à : SFR Service Client - TSA 10101 - 69947 Lyon Cedex 20.

#### ARTICLE 9 - RÉCLAMATIONS

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

#### ARTICLE 10 - CESSIION

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

#### ARTICLE 11 - LOI APPLICABLE

Le Contrat est régi par la loi française.



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



## «Y a-t-il des effets sur la santé ?»

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

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

## «Principaux faits :

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

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

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

L'ANSES considère que « cette actualisation [des connaissances scientifiques sur les ondes radio] ne met pas en évidence d'effet sanitaire avéré [...] » mais « pointe toutefois, avec des niveaux de preuve limités, différents effets biologiques chez l'Homme ou chez l'animal. Par ailleurs, certaines publications évoquent une possible augmentation du risque de tumeur cérébrale, sur le long terme, pour les utilisateurs intensifs de téléphones portables. Compte tenu de ces éléments, dans un contexte de développement rapide des technologies et des usages, l'ANSES recommande de limiter les expositions de la population aux radiofréquences - en particulier des téléphones mobiles -, notamment pour les enfants et les utilisateurs intensifs, et de maîtriser l'exposition générale résultant des antennes-relais. »

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

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

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

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

## REGLEMENTATION

### ● Le DAS

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

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

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

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

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

## RECOMMANDATIONS

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

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

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

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

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

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

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

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

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



# À SAVOIR EN +

## SUR L'EXPOSITION AUX ONDES RADIO

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

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

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

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

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

### Quelle diminution de l'exposition permet un kit oreillette ?

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

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

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

### Quelle efficacité pour les dispositifs « anti-ondes » ?

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

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

# SÉCURITÉ ET RESTRICTIONS D'USAGE



**Consulter la notice d'emploi élaborée par le fabricant.**



**Ne pas utiliser votre mobile en conduisant.**

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



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

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



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

Cela peut dégrader l'audition de façon irréversible.



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

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

# POUR EN SAVOIR +



**Organisation Mondiale de la Santé :**  
[www.who.int/peh-emf/fr](http://www.who.int/peh-emf/fr)

**Portail d'information du Gouvernement sur les radiofréquences**  
[www.radiofrequences.gouv.fr](http://www.radiofrequences.gouv.fr)

**Agence Nationale de Sécurité Sanitaire de l'Alimentation, de l'Environnement et du Travail**  
[www.anses.fr](http://www.anses.fr)

**Fédération Française des Télécoms**  
[www.fftelecoms.org](http://www.fftelecoms.org)

## La Fédération Française des Télécoms



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

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

Elle assure de façon exigeante la représentation du secteur et défend ses intérêts collectifs, dans le respect absolu des règles de concurrence.

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

[www.fftelecoms.org](http://www.fftelecoms.org)



@FFTelecoms



Fédération Française des Télécoms



Area with horizontal dotted lines for taking notes.

Horizontal dotted lines for writing on page 30.

Horizontal dotted lines for writing on page 31.



 Avec Ecofolio  
tous les papiers  
se recyclent.



# VOUS SOUHAITEZ NOUS CONTACTER ?

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

## VOTRE SITE WEB SFR.FR

### Espace Client

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

### Assistance

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

### Boutique en ligne

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

## POUR GÉRER À TOUT MOMENT VOTRE COMPTE :

Connectez-vous sur votre Espace Client.

Composez le **1023**  du lundi au samedi de 8h à 22h.

Autorité de Régulation des Communications Electroniques et des Postes (ARCEP)  
7, square Max Hymans 75015 Paris.

113227 - SFR - 16 rue du Général Alain de Boissieu 75015 Paris  
S.A. au capital de 3 423 265 598,40€ - RCS Paris 343 059 564