

The SFR logo is a red, 3D-style hexagonal shape with a white outline, positioned in the upper left corner of the page. The letters 'SFR' are printed in white on its top surface.

SFR

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Article 1 - Objet

Article 2 - Commande

Article 3 - Expédition – Livraison (hors TV)

Article 4 - Expédition – Livraison TV

Article 5 - Responsabilité

Article 6 - Droit de rétractation

Article 7 - Prix - Conditions de paiement

Article 8 - Garanties - Service après-vente

Article 9 - Données personnelles

Article 10 - Litiges

Article 11 - Loi applicable

Article 12 - Divers

Article 1 - Objet

Les présentes conditions générales de vente ont pour objet de déterminer les conditions dans lesquelles la Société Française du Radiotéléphone, ci-après dénommée « SFR », vend sur Internet ou par téléphone des équipements de radiocommunication (ou terminaux) ou des équipements (Clé Internet à partager, tablettes, hotspots, box de poche, manettes de jeux, TV...), ou tout accessoire de téléphonie mobile ci-après dénommés « Les Produits » ou « le Produit », ainsi que des cartes prépayées (cartes SIM à microprocesseur auxquelles est associé un numéro d'appel attribué par SFR), ci-après dénommées « Carte Prépayée SFR La Carte », à une personne physique ou morale, ci-après dénommé « l'Acheteur ». Il est conseillé à l'Acheteur de conserver et/ou d'imprimer les présentes conditions.

Article 2 - Commande

2.1 Nouveaux clients

Les Produits sont proposés seuls (hors TV) ou avec la souscription concomitante d'un Abonnement SFR (hors SFR Business Team) dont les conditions générales d'abonnement et, le cas échéant, la durée minimale d'engagement, sont portées à la connaissance de l'Acheteur sur la boutique en ligne SFR ou au téléphone lors de sa commande. Les Produits (hors TV) peuvent être également proposés avec une Carte Prépayée SFR La Carte dont les conditions générales d'utilisation sont portées à la connaissance de l'Acheteur sur la boutique en ligne SFR ou au téléphone lors de sa commande. Les Produits et Cartes Prépayées SFR La Carte sont réservés aux particuliers et professionnels domiciliés en France métropolitaine et en Corse et les commandes sont limitées à quatre (4) par personne et par foyer (même nom, prénom et même adresse) tous les 6 mois. En revanche, l'achat de TV est limité à un seul par abonnement. Il est interdit à l'Acheteur de faire un usage commercial des Produits et Cartes Prépayées SFR. L'Acheteur consulte l'ensemble des

caractéristiques du Produit et/ou de la Carte Prépayée SFR La Carte et passe commande sur le site ou par téléphone. Les différentes étapes de la commande en ligne ou par téléphone sont les suivantes :

■ Sur la boutique en ligne :

- L'Acheteur doit créer un compte client à l'aide de son nom, prénom, civilité, email, téléphone de contact, date de naissance, département de naissance et adresse de facturation.
- L'Acheteur choisit le cas échéant sa formule d'abonnement SFR.
- L'Acheteur choisit son Produit et/ou d'éventuels accessoires.
- L'Acheteur saisit ses données d'identification.
- L'Acheteur corrige les éventuelles erreurs de saisie sur une première page récapitulante sa commande et la valide.
- L'Acheteur confirme définitivement son choix sur une seconde page récapitulative.
- SFR accuse réception de la commande en indiquant à l'Acheteur que celle-ci a correctement été prise en compte via un écran web, sous réserve de disponibilité du Produit.
- SFR envoie un email de confirmation à l'Acheteur détaillant l'ensemble de sa commande et son prix toutes taxes et frais de livraison compris.

■ Par téléphone :

- L'Acheteur choisit le cas échéant sa formule d'abonnement SFR.
- L'Acheteur choisit son Produit et/ou d'éventuels accessoires.
- L'Acheteur communique ses données d'identification.
- SFR récapitule la commande à l'Acheteur.
- L'Acheteur confirme définitivement son choix en communiquant ses coordonnées bancaires ou contacte le cas échéant SFR pour valider définitivement sa commande en communiquant ses coordonnées bancaires.
- SFR accuse réception de la commande en indiquant à l'Acheteur que celle-ci a correctement été prise en compte par courrier postal ou électronique, sous réserve de disponibilité du Produit.
- SFR envoie un email de confirmation à l'Acheteur détaillant l'ensemble de sa commande et son prix toutes taxes et frais de livraison compris.

Toute commande, qu'elle soit réalisée sur la boutique en ligne ou par téléphone, implique l'acceptation expresse, entière et sans réserve, par l'Acheteur, des présentes Conditions Générales de Vente ainsi, le cas échéant, que des Conditions Générales d'Abonnement ou d'Utilisation attachées à la formule d'abonnement éventuellement souscrite. Les Produits avec abonnement sont réservés aux seuls particuliers et sont limités à 4 (quatre) commandes tous les 6 mois par personne et par foyer, dans la limite des stocks disponibles, et dans la limite de l'achat d'une seule TV par abonnement, sous réserve d'acceptation du dossier par SFR. Le prix préférentiel des Produits avec abonnement est conditionné à la souscription d'un abonnement SFR au tarif en vigueur d'une durée minimum de 24 mois, hors offres

spéciales sans engagement. À défaut de la souscription d'un abonnement SFR dans les 15 jours suivant l'achat du Produit, SFR facturera à l'Acheteur la somme correspondant à la différence entre le prix du produit seul et le prix du produit acquitté lors de la commande, ainsi que des frais de dossier de 60 (soixante) €, qui seront prélevés directement sur la carte bancaire de l'Acheteur (renseignée lors du parcours d'achat). Une facture récapitulant ces montants est adressée à l'Acheteur. Les Produits peuvent également être acquis sans abonnement, moyennant le versement de la somme stipulée sur la page de présentation de chaque Produit.

Lutte contre la fraude par Carte bancaire :

Les informations en rapport avec votre commande font l'objet d'un traitement automatisé de données dont le responsable est FIA-NET S.A. Ce traitement automatisé de données a pour finalité de définir un niveau d'analyse d'une transaction et de lutter contre la fraude à la carte bancaire. FIA-NET S.A. et SFR sont les destinataires des données en rapport avec votre commande. La non-transmission des données en rapport avec votre commande empêche la réalisation et l'analyse de votre transaction.

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

L'Acheteur est informé que le défaut ou le refus de transmettre les justificatifs demandés empêchera FIA-NET d'octroyer une garantie sur la transaction concernée et pourra conduire SFR à annuler la commande sur le site et orienter l'Acheteur vers un point de vente. Le délai de transmission à FIA-NET des pièces sollicitées peut décaler d'autant la livraison du(es) Produit(s) commandé(s).

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



2.2 Renouvellement de produit (hors TV) :

Les Produits sont proposés dans le cadre d'un renouvellement de Produit, adossé ou non à un changement concomitant de forfait (hors SFR Business Team).

Le renouvellement de Produit peut se faire avec réengagement ou sans engagement.

Les conditions attachées aux offres de réengagement d'abonnement et la durée minimale de réengagement sont portées à la connaissance de l'Acheteur sur la boutique en ligne SFR ou par téléphone lors de sa commande.

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

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

■ Sur la boutique en ligne :

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

■ Par téléphone :

- L'Acheteur communique ses données d'identification.
- L'Acheteur choisit son terminal et d'éventuels accessoires.
- SFR récapitule la commande à l'Acheteur.
- L'Acheteur confirme définitivement son choix.
- SFR accuse réception de la commande en indiquant à l'Acheteur que celle-ci a correctement été prise en compte, sous réserve de disponibilité du Produit.
- SFR envoie un SMS et un email de confirmation à l'Acheteur détaillant l'ensemble de sa commande et son prix toutes taxes et frais de livraison compris.
- Le paiement se fait sur la facture SFR du client.

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

Les Produits peuvent être proposés à un prix préférentiel à la condition que soit souscrit un abonnement SFR au tarif en vigueur d'une durée minimum de 24 mois, hors offres spéciales ou offres spéciales sans engagement.

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

Le Produit vendu reste la propriété de SFR jusqu'au paiement

intégral de son prix. Les risques (notamment vol, perte, détérioration) vous sont transférés dès la livraison du (des) Produit(s) et/ou Accessoire(s) et aucun remboursement ne pourra être demandé à SFR à ce titre.

Article 3 - Expédition - Livraison (hors TV)

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

Dans le cas d'une commande composée de plusieurs Produits, les Produits pourront être envoyés via plusieurs colis séparés. L'Acheteur sera informé de l'envoi de chaque colis et pourra suivre sa livraison via un suivi dédié.

SFR propose les modes de livraisons suivants :

■ La livraison à domicile :

- Gratuitement par courrier simple si la commande ne contient pas de mobile/accessoire.
- Par Chronopost à 10€ sous 24h (à compter de la validation de votre commande par SFR, 24h de validation max).

■ La livraison en relais colis sous 3 jours ouvrés en 48h (à compter de la validation de votre commande par SFR, 24h de validation max).

■ La livraison en espace SFR (hors accessoires) :

- 24h (à compter de la validation de votre commande par SFR, 24h de validation max).
- 72h (à compter de la validation de votre commande par SFR, 24h de validation max).

Les délais ci-dessus précisés sont valables à compter de la notification de mise à disposition du Produit ou de chaque Produit composant la commande en cas d'envoi en plusieurs colis à l'Acheteur.

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

■ La remise du colis en cas de livraison en relais colis ou en espace SFR :

- En cas de livraison en relais colis, l'Acheteur doit se rendre au relais avec sa pièce d'identité originale (carte nationale d'identité, passeport, carte de séjour),
- En cas de livraison en espace SFR, l'Acheteur doit se rendre en espace SFR avec la pièce d'identité originale utilisée lors de la souscription (carte nationale d'identité, passeport, carte de séjour, et la carte bancaire ayant servi à la commande).

Il sera cependant possible de mettre en place une procuration selon le modèle mis à disposition par SFR. Au terme de cette procuration, l'Acheteur pourra autoriser le tiers de son choix à retirer le ou les colis en point de vente, et, le cas échéant, à signer les documents constatant son

engagement ou son réengagement. Cette procuration sera valable si elle est complète, signée par l'Acheteur et le mandataire, et accompagnée des pièces justificatives requises par SFR.

En cas d'erreur ou d'anomalie d'identité de l'Acheteur, de défaut de présentation d'une pièce d'identité originale au moment du retrait de colis ou de non-conformité de la procuration, SFR se réserve le droit de ne pas délivrer le colis à l'Acheteur ou au tiers auquel il aura confié une procuration. Il appartient à l'Acheteur de faire toute réclamation éventuelle concernant la nature du Produit ou de la Carte Prépayée SFR La Carte ou toute avarie subie par le Produit ou la Carte Prépayée SFR La Carte au cours du transport, au moment de sa livraison ou de refuser la livraison, et de confirmer cette réclamation (en joignant tout élément – photo par exemple – démontrant l'objet de la réclamation) par lettre recommandée avec accusé de réception adressée dans les sept (7) jours suivant la livraison du Produit ou de la Carte Prépayée SFR La Carte à :

SFR
SERVICE CLIENTS TSA 10101
69947 LYON Cedex 20

La Carte Prépayée SFR La Carte reste la propriété exclusive et insaisissable de SFR conformément aux Conditions Générales d'Utilisation.

Article 4 - Expédition - Livraison TV

Dans le cadre de la souscription d'une offre Box + TV, l'équipement TV sera livré à l'adresse indiquée par l'Acheteur. Une fois la TV facturée et payée par l'Acheteur (après le raccordement de l'offre), le transporteur prendra contact avec l'Acheteur pour convenir d'un rendez-vous pour la livraison de la TV à l'adresse indiquée par l'Acheteur lors de la souscription, 30 jours au plus tard à compter de la date de raccordement de la ligne SFR : le premier créneau de livraison proposé pourra avoir lieu au plus tôt 48H après cette prise de contact puis au-delà selon le choix de l'Acheteur. SFR ne peut être responsable d'un retard de livraison dû exclusivement à une indisponibilité de l'Acheteur après plusieurs propositions de rendez-vous par le transporteur.

L'Acheteur est invité à consulter régulièrement son suivi de commande et à contacter le Service Client SFR au 1023 pour toute question ou en cas de problème.

L'adresse indiquée par l'Acheteur lors de la souscription ne pourra faire l'objet d'aucune modification. Les livraisons ne s'effectuent qu'en France métropolitaine et en Corse.

La réception de la TV achetée auprès de SFR se matérialise par la signature, par l'Acheteur (ou par un tiers désigné par lui) du document de livraison. L'Acheteur est informé qu'au moment où il (ou un tiers désigné par lui) prend possession physiquement du Produit livré, les risques de perte ou d'endommagement du Produit lui sont transférés.

Il appartient à l'Acheteur de faire toute réclamation éventuelle concernant la nature du Produit ou toute avarie subie par le Produit au cours du transport, au moment de sa livraison et jusqu'à 48h après la livraison ou de refuser la livraison, et de confirmer cette réclamation en appelant

le 1023. Le Service client pourra proposer alors une reprise du Produit défectueux, puis la livraison d'une nouvelle TV. En cas d'absence de l'Acheteur au rendez-vous de livraison, le transporteur laissera un avis de passage et l'Acheteur devra alors rappeler le transporteur pour fixer un nouveau rendez-vous. Dans l'hypothèse où le transporteur n'arrive pas à joindre l'Acheteur pour convenir d'un rendez-vous de livraison ou si l'Acheteur est absent lors de sa seconde tentative de livraison, le service client SFR prendra le relais pour tenter de joindre l'Acheteur.

En cas d'insuccès, la commande de la TV ainsi que la souscription à l'offre Box de SFR seront annulées et l'Acheteur sera remboursé des sommes éventuellement déjà acquittées à SFR.

Dans l'hypothèse où le raccordement de la ligne Box de SFR n'a pas pu être effectué, la commande est alors annulée.

Article 5 - Responsabilité

SFR ne saurait être tenue pour responsable en cas :

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

Article 6 - Droit de rétractation

■ Délai de rétractation

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

En cas de livraison de plusieurs Produits en plusieurs colis, ce délai court à compter de la réception du dernier colis composant la Commande.

En cas de commande composé d'un ou plusieurs Produit(s) et d'au moins un abonnement fixe ou mobile de SFR, si le client souhaite se rétracter, il devra le faire sur l'ensemble de sa Commande.

■ Modalités d'exercice du droit de rétractation

Pour se rétracter, l'Acheteur doit, avant l'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. La charge de la preuve du respect de ce délai par l'Acheteur lui incombe.

■ Rétractation (produit TV)

Une fois la demande de rétractation enregistrée chez SFR, le transporteur prendra de nouveau contact avec l'Acheteur afin de fixer un rendez-vous pour procéder à la récupération de la TV dans son emballage d'origine, en parfait état avec tous les accessoires éventuels, notices d'emploi et documentation. Ces frais de retours de 50€ sont à la charge de l'Acheteur et seront facturés sur la facture de clôture SFR. Si SFR ne réceptionne pas la TV dans un délai de 14 jours après l'enregistrement de la rétractation ou si la TV retournée est détériorée, SFR facturera à l'Acheteur le prix de la TV sans abonnement.

La rétractation porte sur l'intégralité de la commande, soit

tant sur l'achat de la TV que sur l'abonnement Box de SFR. A réception de la TV, SFR sera tenu de rembourser à l'Acheteur l'intégralité des sommes versées au plus tard dans les 14 jours à compter de la réception.

Toute commande retournée incomplète ne sera pas traitée comme retour et ne sera pas remboursée.

■ Rétractation (autres produits)

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

À réception du Produit (sous réserve de son état) et/ou de la Carte Prépayée SFR, et si l'Acheteur n'avait pas choisi de bénéficiaire du Service (abonnement ou carte prépayée) avant l'expiration du délai de rétractation, SFR sera tenu de lui rembourser l'intégralité des sommes versées au plus tard dans les 14 jours à compter de la réception.

Les frais de livraison seront également remboursés au Client sous réserve de rétractation sur l'ensemble des Produits composant un même colis.

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

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

■ Activation du Service avant l'expiration du délai de rétractation

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

Cette demande d'activation du Service peut être formulée :

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

Article 7 - Conditions de paiement

Les prix des Produits et de la Carte Prépayée SFR La Carte sont ceux indiqués sur le site à la date de la commande. Ils sont indiqués toutes taxes comprises, hors frais de livraison. Les frais de livraison sont indiqués le cas échéant sur le site.

■ Pour les nouveaux clients :

- Sur la Boutique en ligne, le paiement s'effectue par

carte bancaire.

- Par téléphone, le paiement s'effectue auprès de notre service de Télévente de paiement sécurisé par carte bancaire au moment de la commande.

Le débit de la carte bancaire est effectué à l'expédition du colis.

Dans le cas d'envoi de la commande en plusieurs colis, le montant total sera prélevé dès l'expédition du premier colis composant la commande.

Il est précisé qu'en cas d'annulation partielle de la commande a posteriori, le montant correspondant au(x) Produit(s) annulé(s) sera remboursé à l'Acheteur dans un délai maximum de 14 jours ouvrés à compter de la réception des Produits.

■ Paiement en 4 fois :

Vous pouvez également effectuer un paiement en « 4 fois » par carte bancaire conformément aux conditions générales du paiement en « 4 fois », dont vous devez prendre connaissance au moment de la passation de votre commande. Les conditions générales du paiement en « 4 fois » sont accessibles en cliquant ici <https://www.floobank.fr/images/pdf/CB4X/Conditions-Gnrales-Vente-CB3X-CB4X.pdf>. Le débit de la première échéance est effectué à la validation de la commande.

■ Pour le renouvellement de Produit :

- Sur la Boutique en ligne, l'Acheteur choisit son mode de paiement (envoi d'un code par SMS en cas de paiement en ligne).
- Par téléphone, le paiement s'effectue directement sur la facture du client.

Par ailleurs et à défaut de souscription d'un Abonnement, SFR pourra facturer, dans les 15 jours suivant l'achat du Produit, la somme correspondant à la différence entre le prix du Produit seul et le prix du Produit acquitté lors de la commande, ainsi que des frais de dossier de 60€. Ces sommes seront prélevées directement sur la carte bancaire de l'Acheteur, renseignée lors du parcours d'achat.

Article 8 - Garanties - Service Après-Vente

Indépendamment de l'éventuelle garantie commerciale dont la durée varie selon les Produits achetés, SFR reste tenue des défauts de conformité du bien au contrat dans les conditions prévues aux articles L.217-4 et suivants du code de la consommation et des défauts cachés de la chose vendue dans les conditions prévues aux articles 1641 et suivants du code civil.

Lorsque vous agissez dans le cadre de la garantie légale de conformité :

- vous bénéficiez d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour agir ;
- vous pouvez choisir entre la réparation ou le remplacement du bien, sous réserve des conditions de coût prévues par l'article L. 217-9 du code de la consommation ;
- vous êtes dispensés de rapporter la preuve de l'exis-

tence du défaut de conformité du bien durant les 24 mois suivant la délivrance du bien (hors biens d'occasion pour qui le délai est de 6 mois à compter de la délivrance du bien).

Vous pouvez décider de mettre en œuvre la garantie contre les défauts cachés de la chose vendue au sens de l'article 1641 du code civil. Dans cette hypothèse, vous pouvez choisir entre la résolution de la vente ou une réduction du prix de vente conformément à l'article 1644 du code civil.

8.1 SFR est tenue des défauts de conformité du bien au contrat dans les conditions prévues aux articles L.217-4 et suivants du code de la consommation et des défauts cachés de la chose vendue dans les conditions prévues aux articles 1641 et suivants du code civil reproduits ci-dessous :

• Articles L217-4 du Code de la Consommation :

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

• Articles L217-5 du Code de la Consommation :

« Pour être conforme au contrat, le bien doit :

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

- correspondre à la description donnée par le vendeur et posséder les qualités que celui-ci a présentées à l'acheteur sous forme d'échantillon ou de modèle ;
- présenter les qualités qu'un acheteur peut légitimement attendre eu égard aux déclarations publiques faites par le vendeur, par le producteur ou par son représentant, notamment dans la publicité ou l'étiquetage ;

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

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

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

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

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

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

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

• **Article 217-13 du Code de la Consommation :** « Les dispositions de la présente section ne privent pas l'acheteur du droit d'exercer l'action résultant des vices rédhibitoires telle qu'elle résulte des articles 1641 à 1649 du code civil ou toute autre action de nature contractuelle ou extracontractuelle qui lui est reconnue par la loi. »

• **Article L. 217-16 du Code de la Consommation :** Lorsque l'acheteur demande au vendeur, pendant le cours de la garantie commerciale qui lui a été consentie lors de l'acquisition ou de la réparation d'un bien meuble, une remise en état couverte par la garantie, toute période d'immobilisation d'au moins sept (7) jours vient s'ajouter à la durée de la garantie qui restait à courir. Cette période court à compter de la demande d'intervention de l'acheteur ou de la mise à disposition pour réparation du bien en cause, si cette mise à disposition est postérieure à la demande d'intervention.

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

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

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

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

• **Article 1647 du Code Civil :** « Si la chose qui avait des vices a péri par suite de sa mauvaise qualité, la perte est

pour le vendeur, qui sera tenu envers l'acheteur à la restitution du prix et aux autres dédommagements expliqués dans les deux articles précédents. Mais la perte arrivée par cas fortuit sera pour le compte de l'acheteur. »

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

8.2 SFR s'engage en complément à proposer une garantie commerciale et une prestation de service après-vente des Produits qu'elle vend avec ou sans la souscription d'une offre SFR : équipements (tels que téléphones mobiles, tablettes, TV, clés...), accessoires mobile ou fixe (casques et kits mains-libres, batteries, chargeurs, manettes de jeux...), objets connectés (montres...)... En cas de dysfonctionnement ou de panne affectant le bon fonctionnement du Produit acheté chez SFR (ne résultant pas d'un défaut de conformité ou d'un vice caché), l'acheteur bénéficie d'une garantie commerciale jusqu'à 24 mois (précisée sur la facture d'achat) selon les Produits achetés (la garantie est de 12 mois pour certains accessoires et équipements mobiles et pour les Produits d'occasion/reconditionnés), commençant à courir à compter à compter de sa date d'expédition. Le Produit éligible à cette garantie commerciale et reconnu défectueux sera gratuitement réparé ou échangé par un équipement équivalent remis à neuf.

Le Produit éligible à cette garantie commerciale et reconnu défectueux sera gratuitement réparé ou échangé par un équipement équivalent remis à neuf.

Exclusions de la garantie commerciale : les dommages d'origine externe ou consécutifs à une mauvaise utilisation du Produit ou à une utilisation non conforme, une intervention autre que celle des personnes habilitées par le constructeur, d'un choc, d'une mauvaise utilisation, d'une exposition à l'humidité (oxydation).

Mise en œuvre de la garantie commerciale : afin de bénéficier de la garantie commerciale, l'acheteur doit se rendre sur le site <https://portailsav.sfr.fr>, où il trouvera un outil d'assistance en ligne qui procédera à un diagnostic préalable de son Produit (hors accessoires). En fonction de ce diagnostic, l'acheteur sera amené à envoyer son Produit (via bon Chronopost fourni par SFR) dans un des centres de réparation SFR, qui procédera à un nouveau diagnostic.

En cas de panne d'un accessoire, l'acheteur devra contacter la hotline SFR depuis le site savsfvrpc@sfr.com.

S'il s'agit d'une panne couverte par la garantie, le Produit sera alors soit réparé, soit échangé. Le nouveau Produit ou le Produit réparé sera livré au domicile de l'acheteur ou en point relais.

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

En cas ou de service après-vente (hors garantie), SFR adressera un devis à l'acheteur pour la réparation de son

Produit (hors accessoire).

Avant envoi, il est conseillé à l'Acheteur de procéder à une sauvegarde préalable des données stockées dans son Produit puis de le réinitialiser. Dans le cas de l'achat d'une manette, SFR garantit son usage sur un équipement compatible exclusivement dans le cadre de l'utilisation du service SFR jeux.

Article 9 - 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 des achats effectués sur son site internet et le service après-vente fourni à l'Acheteur.

4. Finalités

Le traitement des DCP a pour finalités : l'identification et l'authentification de l'Acheteur, la gestion de la commande du Produit et l'information de l'Acheteur sur les Produits achetés, la prévention des impayés et la lutte contre la fraude, la gestion des expéditions et livraisons des Produits, la gestion du service après-vente, la gestion des droits et des demandes d'exercice des droits des personnes, le développement de produits SFR, la réalisation d'études statistiques d'analyses et de mesures d'audience, l'enrichissement et la valorisation de la base clients, la communication avec le Client à propos des offres et services de SFR (par e-mail, messages instantanés, SMS et via des services de messagerie en ligne) et dans le cadre de l'assistance technique (le cas échéant, après recueil du consentement préalable du Client conformément à la Réglementation), la conclusion de contrat d'assurance. La fourniture de certaines DCP par le Client conditionne la conclusion et, dans certains cas, l'exécution du contrat par SFR.

5. Durées de conservation

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

6. Destinataires

Les DCP pourront être traitées par le personnel habilité du Groupe, des sous-traitants, partenaires ou

prestataires de SFR. Si ces sous-traitants, partenaires ou prestataires effectuent des traitements en dehors de l'Union européenne, ceux-ci se feront, conformément à la Réglementation, soit sur la base d'une décision d'adéquation de la Commission européenne soit sur la base de « clauses contractuelles types ». Une copie de ces documents peut être obtenue auprès du DPD de 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, l'Acheteur aura la possibilité de s'opposer à tout moment à l'utilisation des DCP de manière simple et sans frais.

8. Enregistrement des appels

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

9. Droits des personnes

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 ses nom, prénom, numéro d'appel ainsi qu'une copie de sa pièce d'identité.
- par voie électronique, via son espace-client.

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

conformément à la Réglementation et qu'il dispose du droit de donner instruction de communiquer ou non ces données à un tiers qu'il aura préalablement désigné.

10. Prévention des impayés

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

- interroger le GIE Carte bancaire en cas de paiement par carte bancaire et ce même en cas de paiement d'avance ou de dépôt de garantie,
- en cas de paiement par prélèvement (par RIB), contrôler la régularité de celui-ci par l'intermédiaire de la société Viamobis, prestataire de SFR,
- consulter son prestataire qui réalise des prestations de prévention et de détection des fraudes effectuées par carte de paiement lors des achats sur les canaux de vente dématérialisée.

Article 10 - Litiges

En cas de Litige, le Client a la possibilité de recourir au médiateur des communications électroniques en complétant en ligne le formulaire mis à sa disposition sur le site du médiateur <http://www.mediateur-telecom.fr>. Le recours à la médiation est une procédure gratuite et confidentielle. Il n'est possible que sous réserve que le client ait d'abord tenté de résoudre le litige directement avec SFR. Le Service Client est accessible par courrier postal (SFR Service Client - TSA 10101- 69947 LYON Cedex 20) ou électronique.

- que sa demande ne soit pas manifestement abusive et infondée
- que le litige n'ait pas déjà été examiné par un autre médiateur ou un tribunal.

Article 11 - Loi Applicable

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.

Article 12 - Divers

Pour tout achat d'appareil électrique ou électronique, SFR reprend gratuitement vos anciens équipements. Vous pouvez également vous rendre, en boutique, à la déchèterie de votre commune, ou trouver un point de collecte en vous connectant sur www.ecosystem.eco.

Société Française du Radiotéléphone

SA au capital de 3 423 265 598,40 euros -

RCS Paris 343 059 564

**Siège social : 16 rue du Général Alain de Boissieu,
75015 Paris**

Réf. : 613357 DOC CGV VD V3