

CONDITIONS GÉNÉRALES D' ABONNEMENT ET D' UTILISATION

(CAU)

du service Home by SFR à jour en Avril 2022

ARTICLE 1- OBJET

Les présentes Conditions générales d'abonnement et d'utilisation ont pour objet de définir les conditions et modalités d'accès et d'utilisation du Service Home by SFR dans le cadre des trois abonnements commercialisés par Home by SFR : la Formule « Alarme vidéo », la Formule « Alarme Vidéo Premium » et la Formule « Alarme Vidéo Premium Pro ». Toute utilisation du Service est subordonnée au respect par l'Utilisateur des présentes dont il reconnaît avoir eu connaissance lors de sa souscription et accepte les termes.

ARTICLE 2- DÉFINITIONS

Les mots et expressions ci-après auront, dans le cadre des Conditions générales d'abonnement et d'utilisation du Service Home by SFR, la signification suivante :

Alerte Home by SFR est le message envoyé par le Matériel à l'Utilisateur par appel, SMS, MMS ou email en cas de détection d'une présence, d'une fumée ou d'humidité dans le local garanti, selon les modalités décrites aux présentes.

Assistance d'Europ Assistance incluse uniquement avec la Formule « Alarme Vidéo Premium » et la Formule « Alarme Vidéo Premium Pro » désigne les prestations d'assistance garanties et exécutées par la société Europ Assistance, Entreprise régie par le code des assurances, étant précisé que l'envoi d'un agent de sécurité prévu dans les prestations d'assistance « Suspicion d'effraction » et « Gardiennage du le Local Garanti » est fourni par un prestataire de sécurité agréé, en cas d'Alerte Home by SFR confirmée ou en cas d'effraction constatée.

Clé de secours désigne la clé internet 3G fournie à l'Utilisateur ayant souscrit la Formule « Alarme Vidéo Premium » et la Formule « Alarme Vidéo Premium Pro » et utilisable uniquement dans le cadre du service Home by SFR. Installée dans la centrale Home by SFR, elle assure la continuité du service dans le cas d'une indisponibilité temporaire de l'accès internet haut débit de l'Utilisateur.

Home by SFR désigne la marque de SFR sous laquelle est commercialisé le Service.

Matériel désigne les appareils proposés à l'achat à l'Utilisateur par Home by SFR, connectés aux équipements techniques et informatiques de ce dernier lui permettant d'utiliser le Service tels que notamment la centrale domotique, l'alarme, les détecteurs de mouvement (les appareils composant le Matériel inclus dans chaque Pack sont listés dans la documentation commerciale).

Local Garanti correspond au lieu de résidence privé ou au local professionnel en France métropolitaine, à la Réunion et à Mayotte, choisi par l'Utilisateur pour installer le Matériel Home by SFR.

Responsable de traitement : responsable du traitement des données personnelles concernant l'Utilisateur dans le cadre du dispositif de surveillance.

Service désigne le système d'alarme connecté Home by SFR qui sera fourni par Home by SFR en France métropolitaine, à la Réunion et à Mayotte, à l'Utilisateur dans les conditions et en particulier dans les limites définies aux présentes.

Utilisateur désigne la personne physique majeure et capable agissant à titre privé ou professionnel en tant que titulaire d'un numéro de SIREN, résidant en France métropolitaine, à la Réunion et à Mayotte, et utilisatrice du Service.

ARTICLE 3- DESCRIPTION DU SERVICE

Le Service permet à l'Utilisateur, quel que soit l'abonnement souscrit par ce dernier, ayant acheté et installé le Matériel de :

- o Disposer d'un système d'alarme connecté incluant une centrale, une sirène intérieure et divers accessoires (les Matériels fournis sont différents selon la Formule Home by SFR souscrite et listés dans la documentation commerciale)

- o Être alerté par appel, SMS, MMS et/ou email sur son terminal mobile et/ou ordinateur compatibles à chaque détection de mouvement, de fumée, de fuite d'eau par le Matériel.

La réception d'alerte SMS/MMS et email se fait dans la limite de la mémoire du terminal compatible ou de stockage de la messagerie de l'Ordinateur de l'Utilisateur.

En cas de saturation, une alerte ne pourra pas être reçue.

L'Utilisateur est donc invité à vérifier régulièrement les capacités mémoires de son terminal mobile ou de son

ordinateur et de procéder régulièrement à un nettoyage de ses anciens SMS, MMS et email.

- o Disposer d'un accès illimité (hors coût de connexion à internet) à l'interface du Service via un ordinateur, une tablette, un téléphone mobile compatible lui permettant principalement de :

- Activer ou désactiver, à distance le système d'alarme
- Planifier l'activation automatique du système d'alarme
- Gérer les destinataires de ces alertes : deux destinataires téléphoniques (SMS/MMS ou appel vocal) et 2 destinataires par emails

- Avec la caméra compatible avec le service :

- o D'accéder en direct à sa caméra, depuis son espace client, depuis son ordinateur et depuis son terminal mobile.

- o D'enregistrer des séquences vidéo

- o De consulter les vidéos stockées par Home by SFR pendant une durée maximum de 30 jours à compter de leur enregistrement.

- o Bénéficier d'un support téléphonique 6J/7, de 8H-22H au n° suivant : 0800 95 00 92 (prix d'un appel local depuis un poste fixe)

- o Bénéficier de l'Assistance garantie par Europ Assistance (étant précisé que certains services sont fournis par un Prestataire de sécurité agréé) pour les Utilisateurs ayant souscrit une Formule « Alarme Vidéo Premium » ou une Formule « Alarme Vidéo Premium Pro », SFR ayant souscrit pour ces derniers, un contrat collectif d'assurance auprès d'Europ Assistance dont les prestations d'assistance sont définies dans la Convention d'assistance annexée aux présentes.

- o Disposer, en cas de souscription d'une Formule « Alarme Vidéo Premium » ou d'une Formule « Alarme Vidéo Premium Pro », d'une Clé 3G de secours en cas de panne de sa connexion à internet. Cette clé est utilisable uniquement dans le cadre du Service et sera désactivée en cas d'utilisation abusive (notamment en cas d'usage de la clé sans abonnement haut débit) par l'Utilisateur.

L'Utilisateur peut, en fonction de ses besoins, acheter des accessoires ou souscrire des options supplémentaires auprès de Home by SFR payables en sus de l'abonnement.

Le Service et ses options sont plus amplement décrits dans la Documentation Commerciale.

ARTICLE 4- CONDITIONS PRÉALABLES À LA FOURNITURE DU SERVICE

Pour accéder au Service, l'Utilisateur doit disposer :

- d'une connexion internet en haut débit (débit minimum descendant de 1 Mbps),

- d'un routeur (indépendant ou intégré dans une box) disposant d'une connexion Ethernet,

- d'un ordinateur et/ou d'une tablette et d'un téléphone mobile compatibles,

- d'un numéro de téléphone mobile d'un opérateur métropolitain, à la Réunion et à Mayotte, afin de pouvoir recevoir les alertes du Système,

- d'une adresse email.

Il appartient à l'Utilisateur de vérifier la compatibilité de la configuration de son équipement personnel avec le Matériel et l'utilisation du Service.

Enfin, pour pouvoir bénéficier du Service, le Local garanti doit être situé en France métropolitaine, à la Réunion et à Mayotte.

ARTICLE 5- SOUSCRIPTION

Le Service est ouvert à tout Utilisateur remplissant les conditions préalables à la fourniture du Service (cf. article 4). Si l'Utilisateur est par ailleurs client mobile et/ou box de SFR, il est précisé que la souscription du Service ne modifie nullement son/ ses autre(s) abonnement(s) mobile ou box de SFR.

Le Service reste disponible, même si l'Utilisateur est en déplacement à l'étranger. Il peut continuer à se connecter à son espace client depuis un ordinateur, une tablette ou un téléphone mobile, sous réserve de disposer d'une connexion internet, laquelle lui sera facturée selon les conditions tarifaires en vigueur de l'opérateur qui la lui fournit. En cas de déplacement à l'étranger, l'Utilisateur continuera à recevoir les alertes par SMS et/ou MMS, la réception et/ou la consultation de ces alertes étant susceptibles de lui être facturées par son opérateur de téléphone mobile si les conditions tarifaires de celui-ci le prévoient.

Le Service peut être souscrit par téléphone par Internet sur le

site <http://boutique.home.sfr.fr>.

Le Matériel Home by SFR est proposé à l'achat à l'Utilisateur. L'Utilisateur est donc propriétaire du Matériel acquis. En cas de vente à distance, le transfert de propriété sera ferme et définitif une fois le délai de rétractation échu.

L'Utilisateur autorise Home by SFR à paramétrer son Matériel et s'interdit de modifier le paramétrage effectué par Home by SFR ou toute autre intervention sur le Matériel qui aurait pour effet de modifier le paramétrage réalisé par Home by SFR ou les caractéristiques du Matériel.

L'Utilisateur s'interdit d'effectuer toute ouverture, intervention technique, transformation ou modification sur le Matériel à quelque fin que ce soit. Dans l'hypothèse où l'Utilisateur contreviendrait à ces dernières recommandations, il est entendu qu'en cas de dysfonctionnement du Matériel ou du Service, la responsabilité de Home by SFR ne pourrait pas être recherchée.

L'Utilisateur informera Home by SFR sans délai de toute disparition, destruction ou détérioration altérant le fonctionnement de tout ou partie du Matériel.

ARTICLE 6- ACCÈS AU SERVICE

L'accès au Service est subordonné :

- à la vérification par l'Utilisateur de la compatibilité des Matériels et de ses installations techniques et informatiques.
- à la création d'un compte par l'Utilisateur sur le site <http://home.sfr.fr> lors d'une souscription à distance du Service,
- à la réception par l'Utilisateur de son Matériel en cas de souscription à distance,
- à l'installation conforme du Matériel par l'Utilisateur.

Une fois en possession de son Matériel, l'Utilisateur dispose d'un délai de 2 (deux) semaines calendaires pour mettre en service le Service à l'aide de ses identifiants correspondant à son adresse email et d'un mot de passe qu'il aura choisi.

Le Service est accessible à partir de l'ordinateur et/ou de la tablette et du téléphone compatibles de l'Utilisateur.

L'abonnement mensuel de l'Utilisateur commence à courir et à être facturé par Home by SFR à compter de la souscription par l'Utilisateur du Service.

L'Utilisateur est seul responsable de l'installation, de l'exploitation et de la maintenance de ses équipements techniques et informatiques et notamment du Matériel, nécessaires pour accéder au Service.

En aucun cas, Home by SFR ne saurait être tenue pour responsable si le Service s'avérait incompatible ou présentait des dysfonctionnements avec certains logiciels, configurations, systèmes d'exploitation ou équipements de l'Utilisateur et l'Utilisateur devra, à première demande de Home by SFR, mettre fin à toute perturbation des services de Home by SFR ou de tout tiers qui serait due à des conditions de raccordement ou d'utilisation d'équipements non-conformes. Home by SFR pourra être contrainte d'interrompre de façon exceptionnelle le Service pour effectuer des travaux de maintenance, d'amélioration, d'entretien, de renforcement, de réaménagement ou d'extension des installations de son réseau et/ou du Site Internet.

De même, Home by SFR ne saurait être tenue responsable des détériorations et/ou interruptions résultant des opérations effectuées par l'Utilisateur dans le cadre de sa connexion internet au Service, ou en cas d'interruption résultant de toute cause extérieure à Home by SFR.

Les Identifiants sont personnels et confidentiels.

L'Utilisateur s'engage par conséquent à en assurer la sécurité, à en préserver la confidentialité et, en particulier, à ne pas les communiquer à des tiers. Toute connexion ou opération effectuée à partir des Identifiants de l'Utilisateur sera réputée avoir été effectuée par ce dernier. Sauf faute de Home by SFR ou fraude imputable à un tiers prouvée(s) par l'Utilisateur, ce dernier est seul responsable de l'utilisation qui est faite de ses Identifiants, quel que soit l'utilisateur, et des conséquences qui en résultent. L'Utilisateur doit déclarer à Home by SFR, immédiatement, toute perte, détournement ou utilisation non autorisée de ses Identifiants, Home by SFR ayant alors la possibilité de bloquer l'accès au Service ou de donner de nouveaux Identifiants.

ARTICLE 7- UTILISATION DU SERVICE

L'Utilisateur s'engage à utiliser le Service dans le respect des

conditions décrites dans les présentes Conditions Générales.

Lors de la souscription au Service, l'Utilisateur doit obligatoirement déclarer l'adresse d'installation de son Matériel, ci-après appelée le Local Garanti.

En cas de déménagement ou plus généralement en cas de déplacement du Matériel vers une autre adresse, l'Utilisateur s'engage à communiquer à Home by SFR la mise à jour de cette adresse.

Home by SFR ne saurait être tenue pour responsable de toute utilisation du Service hors du Local garanti de l'Utilisateur.

L'Utilisateur s'engage à utiliser le Matériel uniquement dans le Local garanti et en aucun cas

à le déplacer. A ce titre, l'Utilisateur engage sa seule responsabilité en utilisant le Matériel hors du Local garanti.

Dans l'hypothèse où l'Utilisateur déplacerait le Matériel, notamment à l'étranger, Home by SFR se réserve le droit de suspendre la fourniture du Service.

L'Utilisateur s'engage expressément à ne pas utiliser le Service à des fins ou de manière frauduleuse, illégale et, en général, contraire à une disposition réprimée civilement ou pénalement et, notamment, d'une manière :

- qui contrevienne à l'ordre public et aux bonnes mœurs, notamment par l'inclusion d'éléments tels que, sans que cette liste ne soit exhaustive ou limitative, des éléments à caractère pornographique, de proxénétisme ou de pédophilie, ou encore à caractère violent, le contenu étant susceptible d'être vu par des mineurs, dans le cas où l'Utilisateur utiliserait une caméra dans le cadre de la fourniture du Service ;
- qui revête le caractère d'appel au meurtre, d'incitation à la haine raciale ou de négation des crimes contre l'humanité;
- qui contrevienne aux intérêts légitimes des tiers ou de Home by SFR et, notamment, par voie d'insulte ou de diffamation, ou qui porte atteinte à la vie privée d'autrui ou aux droits de la personnalité, ainsi qu'aux droits patrimoniaux ou extrapatrimoniaux de tiers ou de Home by SFR.

L'Utilisateur s'engage à utiliser le Service pour ses besoins propres ou les besoins de son activité professionnelle.

Toute autre utilisation du Service, sous quelque forme et en quel lieu que ce soit, est illicite, notamment toute commercialisation du Service ou toute utilisation du Service par d'autres utilisateurs.

L'Utilisateur s'interdit de modifier le paramétrage effectué par Home by SFR ou toute autre intervention sur le Matériel qui aurait pour effet de modifier le paramétrage réalisé par Home by SFR ou les caractéristiques du Matériel.

L'Utilisateur informera Home by SFR sans délai de toute anomalie, disparition, destruction ou détérioration altérant le fonctionnement de tout ou partie du Matériel.

L'Utilisateur agissant à titre professionnel doit vérifier que l'installation du Matériel au sein du Local garanti correspond aux normes légales françaises relatives à l'exercice de son activité et aux prérequis de son assurance professionnelle. En cas d'utilisation du Matériel non-conforme aux présentes, Home by SFR ne sera pas responsable des conséquences liées à l'usage du Matériel.

Home by SFR n'exerce pas de contrôle sur les vidéos, ou toute donnée accessible à l'Utilisateur, stockées, échangées ou consultées par ce dernier ou transitant par le biais du Service et n'assume aucune responsabilité quant à leur contenu, nature ou caractéristiques, l'Utilisateur en étant seul responsable.

L'Utilisateur s'engage à utiliser le Service exclusivement pour l'usage pour lequel il a été conçu par Home by SFR, défini à l'article 3 des présentes et, en conséquence, de ne pas en faire un usage détourné et abusif.

L'Utilisateur est informé que le Service n'est pas un système de télésurveillance.

Le dispositif de surveillance doit être autorisé par le préfet du département, si l'utilisateur installe une caméra dans un lieu ouvert au public

Si l'Utilisateur installe une caméra dans son local commercial, il est impératif qu'il prévienne ses salariés et ses clients :

- de la présence du système de surveillance
- du Responsable du traitement
- des modalités concrètes pour accéder aux enregistrements visuels

La caméra ne doit en aucun cas être utilisée pour surveiller le personnel de l'Utilisateur pendant ses heures de travail. Par conséquent, la caméra fixe ne doit pas être orientée de manière à filmer en permanence les salariés de celui-ci. La

caméra ne doit pas non plus être utilisée pour filmer les zones de pause ou de repos desdits salariés, ni les toilettes et vestiaires.

En ce qui concerne les visiteurs du Local garanti, la caméra doit rester un outil de sécurité et ne doit donc, en aucun cas, porter atteinte à la vie privée de ces derniers.

Les images enregistrées depuis la caméra sont stockées chez SFR pendant 30 jours et seul le Responsable du traitement peut y avoir accès. Les enregistrements ne doivent pas être librement accessibles à l'ensemble des visiteurs, salariés ou clients de l'Utilisateur.

Il appartient à l'Utilisateur de recueillir l'accord exprès et écrit de toutes les personnes dont les images seront captées par les caméras installées sur les lieux privés et de respecter notamment les règles applicables aux relations employeurs/salariés conformément aux articles L. 1121-1 et suivants et L.2313-2 et suivant du Code du travail.

Il appartient également à l'Utilisateur en tant que Responsable de traitement d'effectuer auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés, les déclarations prévues par la loi du 6 janvier 1978, et de respecter toutes les dispositions de cette loi qui lui incombent à l'occasion de l'utilisation du Service et, en particulier, à respecter scrupuleusement toutes les prescriptions spécifiques dont la CNIL pourrait assortir ses autorisations. Plus généralement, l'Utilisateur s'engage à respecter toutes les obligations mises à sa charge par les dispositions légales et réglementaires en vigueur au moment de son utilisation du Service.

L'Utilisateur reconnaît avoir connaissance de la nature du réseau Internet et, en particulier, de ses performances techniques ainsi que de la possibilité d'interruptions, lenteurs et inaccessibilités au réseau Internet.

L'Utilisateur reconnaît avoir été averti que les données circulant sur ce réseau ne sont pas protégées contre toute forme d'intrusion, que la confidentialité de quelque information que ce soit transmise sur Internet ne peut être assurée par Home by SFR et qu'il appartient à l'Utilisateur de mettre en œuvre les modalités nécessaires afin de préserver la confidentialité de ses informations.

Par ailleurs, l'Utilisateur devra assurer la protection des données et/ou du logiciel et/ou des logiciels stockés sur les équipements reliés au Service contre toute forme de contamination par des virus et/ou de tentative d'intrusion par piratage.

Les transmissions effectuées par l'Utilisateur sur Internet sont à ses seuls risques et périls.

Plus généralement, l'Utilisateur est seul responsable de l'utilisation du Service et il s'engage à respecter en permanence les dispositions légales, réglementaires ou administratives en vigueur au moment de son utilisation du Service et applicables à cette dernière. Il tiendra Home by SFR indemne de tout dommage et/ou de toute plainte ou réclamation de tiers liés à son utilisation du Service.

Il reconnaît que la transgression de ses obligations peut, notamment, avoir pour effet de l'exclure de l'accès à Internet, ce dont Home by SFR ne pourra en aucun cas être tenu responsable, prévaudront sur ceux produits par l'Utilisateur.

Dans l'hypothèse d'une souscription d'un abonnement Home by SFR par téléphone, l'Utilisateur pourra être amené à communiquer le code qu'il aurait reçu par SMS au chargé de clientèle Home by SFR aux fins de signer électroniquement l'autorisation de prélèvement bancaire des sommes dues au titre de cet abonnement, et ce, sans faire perdre son caractère probatoire audit code.

L'Utilisateur est tenu de prévenir Home by SFR immédiatement par tout moyen puis de le confirmer par lettre, dans un délai d'une semaine, de tout changement de coordonnées bancaires.

En cas d'achat de Matériel en cours de contrat par l'Utilisateur, le paiement s'effectuera soit dans un point de vente participant, soit par téléphone ou sur le site internet Home by SFR uniquement par carte bancaire dans ces deux derniers cas. L'Utilisateur est seul responsable du paiement de l'ensemble des sommes facturées.

Les factures émises en vertu du Contrat de Service, si elles ne sont pas réglées, totalement ou partiellement, à leur échéance, portent intérêt, après mise en demeure restée sans

effet pendant quinze jours à compter de son envoi, au taux d'intérêt légal en vigueur à la date d'émission de la facture concernée. Ces intérêts sont calculés à compter du jour suivant la date d'échéance du montant non réglé jusqu'à son paiement intégral, ceci sans préjudice des dommages intérêts que pourra réclamer Home by SFR du fait du retard de paiement.

Dans le cas où un titre de paiement émis au profit de Home by SFR ne serait pas honoré, les frais divers liés à l'impayé seraient facturés à l'Utilisateur (frais de rejet de prélèvement automatique...).

En cas de non-paiement par l'Utilisateur des sommes dues, Home by SFR se réserve le droit de suspendre le Service souscrit par l'Utilisateur dans les conditions décrites à l'article 12 et, après l'envoi d'une lettre de mise en demeure restée sans effet au terme du délai précisé dans la lettre, de résilier le Service dans les conditions visées à l'article 13. La suspension des Services entraîne l'exigibilité immédiate de toutes les sommes facturées à l'Utilisateur. Seul le règlement intégral des sommes dues permet la remise en service du Service.

ARTICLE 8- DURÉE

Le contrat est conclu pour une durée indéterminée.

ARTICLE 9- CONDITIONS FINANCIÈRES

Les prix mensuels du Service sont définis dans la Documentation Commerciale disponible en point de vente ou consultable sur le site Internet Home by SFR.

Les tarifs applicables au Service et au(x) option(s) éventuellement choisie(s) par l'Utilisateur sont ceux en vigueur à la souscription du contrat de Service.

A la souscription du Service, l'Utilisateur sera facturé :

- du prix du Matériel inclus dans le Pack Home by SFR acheté et des accessoires choisis en sus, le cas échéant,
- du 1er mois d'abonnement et,
- des frais de port éventuels dans le cas d'une souscription à distance.

En cas de souscription par téléphone ou sur le site internet dédié, le paiement de cette facture s'effectue uniquement par carte bancaire.

Les sommes dues par l'Utilisateur à SFR au titre du Service souscrit font l'objet de factures électroniques adressées mensuellement et disponibles sur l'espace client de l'Utilisateur. Les factures suivantes afférentes à l'abonnement mensuel seront établies par périodicité mensuelle et incluront le prix mensuel du Service souscrit par l'Utilisateur ainsi que celui des options éventuelles.

Toute période couverte par un Service et/ou les options du Service qui serait entamée est due en totalité.

Les sommes facturées par Home by SFR au titre de l'abonnement mensuel sont payables à compter de la date d'émission de la facture.

Le paiement de l'abonnement s'effectue par prélèvement automatique, après remise d'un relevé d'identité bancaire en point de vente ou en cas de souscription à distance, après autorisation par l'Utilisateur via la signature en ligne d'un mandat de prélèvement bancaire dématérialisé (à l'exception du premier mois d'abonnement qui est réglé par carte bancaire).

A cette fin, l'Utilisateur autorise Home by SFR à utiliser ses données personnelles en vue de la délivrance et de la conservation d'un certificat électronique.

L'Utilisateur est informé que les supports électroniques constituent un commencement de preuve par écrit et qu'en cas de conflit entre ce dernier et Home by SFR, les documents électroniques produits par Home by SFR

ARTICLE 10- RESPONSABILITÉ

Home by SFR s'engage, dans la limite de son obligation de moyens, à faire ses meilleurs efforts pour proposer un service de qualité. Home by SFR répond des défauts de conformité qui apparaissent au cours de la période durant laquelle le/les Services en leur qualité de Services numériques, est/sont fourni(s) en vertu des présentes, dans les conditions prévues aux articles L224-25-12 et suivants du Code de la consommation.

Lorsque l'Utilisateur agit dans le cadre de la garantie légale de conformité des contenus et des services numériques, il a le droit à :

- a) la mise en conformité du Service sans frais, compte tenu de sa nature et de l'usage recherché.

b) à défaut, la réduction du prix ou la résolution du Contrat lorsque :

- Home by SFR refuse la mise en conformité sauf si elle s'avère impossible ou entraîne des coûts disproportionnés au regard du défaut de conformité ou de la valeur du/des Service(s).

- la mise en conformité est retardée de manière injustifiée, occasionne des frais ou un inconvénient majeur pour l'Utilisateur.

- la non-conformité du/des Service(s) persiste en dépit d'une tentative infructueuse d'y pallier.

La résolution des présentes ne peut toutefois être demandée si le défaut de conformité est mineur.

La garantie ne couvre pas les défauts dus à l'incompatibilité entre Service fourni par Home by SFR et l'environnement numérique de l'Utilisateur.

Par ailleurs, la garantie ne couvre pas les défauts liés à la non-installation des mises à jour par l'Utilisateur dans un délai raisonnable si :

- Home by SFR a informé l'Utilisateur de la disponibilité des mises à jour et des conséquences de la non-installation

La non-installation ou l'installation incorrecte des mises à jour n'est pas due à des lacunes dans les instructions d'installation fournies par Home by SFR.

Le Service ne constitue pas une garantie contre le risque d'éfraction.

La responsabilité de Home by SFR ne peut pas être engagée du fait notamment des événements suivants :

- en cas de non-respect par l'Utilisateur de ses obligations visées dans les présentes Conditions d'abonnement et d'utilisation,

- en cas d'utilisation non conforme aux caractéristiques techniques du Service et du Matériel par l'Utilisateur,

- en cas de paramétrage erroné du Matériel par l'Utilisateur,

- en cas d'éventuelles dégradations volontaires ou involontaires du Matériel

- en cas d'accidents de toutes sortes affectant le Matériel ou les réseaux téléphonique ou électrique, tels que choc, surtension, foudre, inondation, incendie, et d'une manière générale, tous les événements qui résultent d'une utilisation ou d'une situation anormale,

- en cas de défaillance des réseaux téléphoniques ou du réseau électrique du fait de l'exploitant desdits réseaux ou du fait de l'Utilisateur

- en cas de défaillance du réseau ADSL utilisé par l'Utilisateur, que celle-ci soit liée à une défaillance de son fournisseur d'accès, à une défaillance du mode routeur utilisé par l'Utilisateur ou à un quelconque des éléments situés entre le Matériel et le routeur ADSL

- en cas d'utilisation non conforme à son usage de la Clé 3G,

- en cas de perturbation ou d'interruption non directement imputable à Home by SFR,

- en cas de force majeure au sens de la Jurisprudence de la Cour de cassation,

- des conséquences dommageables subies par des tiers ou par l'Utilisateur du fait du non-respect de des obligations et des règles ou conseils d'utilisation du Service ainsi que de la législation en vigueur par l'Utilisateur et/ou les personnes dont il répond. Le présent Contrat ne se substitue en aucun cas aux contrats d'assurance qu'il appartient à l'Utilisateur de souscrire pour couvrir tous les risques de vol, vandalisme, incendie et tous autres dommages, pouvant affecter le Local garanti et les biens qui s'y trouvent.

En aucun cas, Home by SFR ne pourra être tenue pour responsable des conséquences matérielles et corporelles consécutives à un incendie que celui-ci ait été détecté ou non par le Matériel et/ou que Home by SFR n'ait pu joindre l'Utilisateur ou ses personnes de confiance pour les alerter d'une détection de fumée.

ARTICLE 11- SUSPENSION DU SERVICE

L'utilisation du Service ou du Matériel par l'Utilisateur, en contradiction avec les dispositions des présentes Conditions d'Abonnement et d'Utilisation ou la réglementation applicable, aura pour conséquence la suspension du Service. Cette suspension prend effet à réception par l'Utilisateur d'un email resté sans effet au terme d'un délai de préavis de 72 heures ouvrés et sans préjudice de l'application des dispositions de l'article 13 ci-dessous.

Dans le cas où la suspension se prolongerait pour une durée

supérieure à 3 (trois) mois consécutifs, Home by SFR serait en droit de résilier l'accès au Service conformément aux dispositions de l'article 13 ci-après.

Il est rappelé que la suspension du Service n'entraîne pas l'arrêt de la facturation.

ARTICLE 12- RÉSILIATION DU SERVICE

Le Service peut être résilié à tout moment par l'Utilisateur avec un préavis d'un (1) mois quel que soit l'abonnement Home by SFR souscrit depuis l'espace Client de l'Utilisateur Home by SFR. La résiliation sera effective à l'issue de la 1^{ère} échéance mensuelle pleine du contrat après réception de la demande.

En revanche, l'Utilisateur devra payer des frais de résiliation s'il résilie le Service dans les douze (12) mois qui suivent la date de souscription du Service. Ces frais sont détaillés dans la documentation commerciale du Service et seront facturés à l'Utilisateur sur sa facture de clôture envoyée à l'issue du préavis de résiliation. Lorsque l'Utilisateur résilie le Service après 12 mois, aucun frais de résiliation ne lui sera facturé. Home by SFR pourra résilier le contrat lorsqu'une cause de suspension n'aura pas disparu dans un délai de trois (3) mois après la suspension du Service.

Lorsque la résiliation est à l'initiative de Home by SFR

- en cas d'inexécution de l'une de ses obligations par l'Utilisateur notamment - la dénonciation sera effectuée moyennant un préavis de six (6) jours. Cette résiliation

L'Utilisateur est informé que la résiliation du Service rend le Matériel acheté inutilisable et entraîne la perte des vidéos enregistrées. Avant la résiliation du Service, l'Utilisateur peut télécharger au préalable les vidéos enregistrées sur son terminal mobile ou sur son ordinateur s'il souhaite les conserver, car celles-ci seront effacées et définitivement perdues une fois le Service résilié.

ARTICLE 13- DONNÉES PERSONNELLES («DCP»)

Le responsable du traitement des DCP est SFR dont 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.

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

Les finalités du traitement des DCP sont :

- La fourniture d'un système de gestion du domicile ou du local professionnel à distance par l'utilisateur, incluant des fonctions d'alarme, de vidéo-protection et de domotique.

- Tout autre traitement ou finalité ultérieure, après information ou le, cas échéant, recueil du consentement préalable de l'Utilisateur.

Les destinataires des DCP sont les sociétés du Groupe et Europ Assistance. Les DCP font l'objet d'un transfert hors Union européenne, sur la base de clauses contractuelles types ou de décisions d'adéquation de l'Union Européenne, disponibles auprès du DPD. Elles sont conservées pendant toute la durée de la souscription au Service, puis jusqu'à expiration des durées légales de prescription. L'Utilisateur bénéficie du droit de demander l'accès aux DCP le concernant, la rectification ou l'effacement de celles-ci ou une limitation du traitement relatif aux DCP le concernant, ainsi que du droit de s'opposer à un traitement desdites DCP et du droit à la portabilité desdites DCP. Ces droits peuvent être exercés via l'Espace client en ligne ou à l'adresse suivante : Service client SFR - données personnelles TSA

10101- 69947 Lyon Cedex (joindre une copie de la pièce d'identité du demandeur). L'Utilisateur peut également introduire une réclamation auprès de la CNIL. Lorsque le traitement est fondé sur le consentement de l'Utilisateur, celui-ci dispose du droit de retirer ledit consentement à tout moment. L'Utilisateur est informé que les DCP le concernant sont conservées ou supprimées après son décès selon la réglementation relative à la protection des données à caractère personnel en vigueur et qu'il dispose du droit de donner instruction à SFR de communiquer ces données à un tiers qu'il aura préalablement désigné.

ARTICLE 14- CESSION

Le Service est souscrit par l'Utilisateur à titre strictement personnel le cas échéant et le Contrat de Service ne pourra en aucun cas être cédé, totalement ou partiellement, par l'Utilisateur. De même, ce dernier s'interdit la revente ou la commercialisation du Service.

ARTICLE 15- LITIGE

Les présentes Conditions d'Abonnement et d'Utilisation sont régies par le droit Français. Tout différend lié à l'interprétation et/ou à l'exécution des présentes doit, en premier lieu, et dans la mesure du possible, être réglé au moyen de négociations amiables. A défaut d'accord amiable, tout différend est soumis aux Tribunaux compétents.

CONVENTION D'ASSISTANCE HOME BY SFR

Pack Alarme Vidéo Premium (HU2) - Pack Alarme Vidéo Premium Pro (HU3)

Novembre 2016

Préambule

La présente convention d'assistance constitue les Conditions Générales du contrat collectif d'assistance « HOME by SFR, Pack Alarme Vidéo Premium », souscrit par SFR auprès d'EUROP ASSISTANCE (ci-après dénommé « le Contrat d'assistance »).

Elle détermine les prestations d'assistance qui seront garanties et fournies par EUROP ASSISTANCE, entreprise régie par le code des assurances aux personnes physiques ayant souscrit depuis le site <http://boutique.home.sfr.fr> l'Abonnement « Pack Alarme Vidéo Premium » ou « Pack Alarme Vidéo Premium Pro » de Home by SFR » postérieurement au 01/01/2012, commercialisé sous la marque de SFR « Home by SFR » depuis le site [http:// boutique.home.sfr.fr](http://boutique.home.sfr.fr), en boutique SFR, ou par le Service Clients SFR.

SFR est immatriculée à l'ORIAS sous le numéro 12 065 393 en sa qualité de Mandataire d'assurances (www.orias.fr).

Les prestations d'assistance « Suspicion d'effraction » et « Gardiennage dans la résidence garantie » sont fournies par un prestataire de sécurité agréé, dont les coordonnées et le numéro d'agrément vous seront communiqués lors de votre demande d'assistance.

1. Généralités

1.1. Objet

La présente convention d'assistance « HOME by SFR Pack Sécurité Premium » a pour objet de préciser les droits et obligations réciproques d'EUROP ASSISTANCE et des Bénéficiaires définis ci-après.

1.2. Définitions

1.2.1. EUROP ASSISTANCE

EUROP ASSISTANCE, Société Anonyme au capital de 35 402 785 euros, Entreprise régie par le Code des Assurances, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Nanterre sous le numéro 451 366 405, sise 1 promenade de la Bonnette, 92230 GENNEVILLIERS.

EUROP ASSISTANCE garantit et exécute les prestations objets de la présente convention et est dénommée « Nous » ci-après.

1.2.2. Bénéficiaire

Toute personne physique, agissant à titre privé ou professionnel en tant que titulaire d'un numéro de SIREN (entreprise de moins de 10 salariés) ayant souscrit à un Abonnement Pack Alarme Vidéo Premium ou Alarme Vidéo Premium Pro de Home by SFR depuis le site « <http://boutique.home.sfr.fr> », en boutique SFR, ou par le Service Clients SFR, et ayant adhéré à cette occasion à la présente convention.

Dans la présente convention d'assistance les Bénéficiaires sont désignés par le terme « Vous ».

1.2.3. Abonnements Pack Alarme Vidéo Premium ou Pack Alarme Vidéo

Premium Pro de Home by SFR

Offres commercialisées par SFR sous la marque Home by SFR permettant au Bénéficiaire y ayant souscrit, de recevoir une Alerte Home by SFR via l'installation du Matériel Home by SFR

fourni dans le cadre de l'une de ces Offres en cas de détection d'une présence au sein du Local Garanti.

1.2.4. Matériel Home by SFR

Appareils vendus au Bénéficiaire par Home by SFR, détectant les présences dans le Local Garanti et, dans le cadre d'un Abonnement Pack Alarme Vidéo Premium ou Pack Alarme Vidéo Premium Pro de Home by SFR, alertant le Bénéficiaire par l'envoi automatique d'une Alerte Home by SFR dans les conditions et modalités décrites aux conditions générales d'abonnement et d'utilisation du Service Home by SFR.

1.2.5. Local Garanti

Lorsque le Bénéficiaire agit à titre privé : le Local garanti est le lieu de résidence du Bénéficiaire situé en France. Il doit être accessible en voiture.

Lorsque le Bénéficiaire agit à titre professionnel (tel que décrit à l'article 1.2.2. ci-avant) : le local professionnel, situé en France.

Dans les deux cas, le Local garanti est obligatoirement indiqué par le Bénéficiaire lors de la souscription à un Abonnement Pack Alarme Vidéo Premium ou Pack Alarme Vidéo Premium Pro de Home by SFR pour être garanti par la présente convention d'assistance.

1.2.6. France

La France métropolitaine, Principauté de Monaco et l'île de La Réunion.

1.2.7. Sinistre

Un cambriolage, une effraction ou une tentative d'effraction dans le Local Garanti, ayant fait l'objet d'un dépôt de plainte par le Bénéficiaire auprès des autorités compétentes.

1.2.8. Alerte Home by SFR

Message d'alerte envoyé par le Matériel Home by SFR au Bénéficiaire sur un support permettant de recevoir un sms, un message vocal ou un courriel, en cas de détection d'une présence dans le Local Garanti, selon les modalités

décrites aux conditions générales d'abonnement et d'utilisation du Service Home by SFR.

1.2.9. Mesures conservatoires

Une intervention déclenchée par EUROP ASSISTANCE ayant pour objectif de sécuriser une installation et/ou de faire cesser un dysfonctionnement sans changement de pièce, et le cas échéant, avant toute réparation.

1.2.10. Franchise

Partie du montant des frais ou du dommage restant à votre charge.

1.2.11. Contrat d'assurance MRH

Contrat d'assurance Multi risque habitation souscrit par le Bénéficiaire agissant à titre privé, ayant pour objet de couvrir tous les risques liés au Local Garanti, dont les Sinistres définis à l'article 1.2.7. ci-avant.

1.2.12. Contrat d'assurance MRC

Contrat d'assurance Multi risque commerce souscrit par le Bénéficiaire agissant à titre professionnel, ayant pour objet de couvrir tous les risques liés au Local Garanti, dont les Sinistres définis à l'article 1.2.7. ci-avant.

2. Conditions et modalités d'application de la convention d'assistance

2.1. Conditions d'adhésion

L'adhésion à la présente convention d'assistance est proposée aux personnes ayant souscrit à l'Abonnement Pack Alarme Vidéo Premium auprès de Home by SFR et étant titulaire :

- pour les Bénéficiaires particuliers, d'un Contrat d'assurance MRH pour leur Local Garanti

- pour les Bénéficiaires professionnels, d'un Contrat d'assurance MRC pour leur Local Garanti

2.2. Validité et durée des garanties

Les garanties d'assistance s'appliquent pendant la période de validité d'un Abonnement Pack Alarme Vidéo Premium ou Pack Alarme Vidéo Premium Pro de Home by SFR.

Elles cessent :

- si l'Abonnement est résilié, pour quelque cause que ce soit
- et en cas de cessation pour quelque cause que ce soit du Contrat collectif souscrit par SFR auprès d'EUROP ASSISTANCE. Dans ce cas, SFR en informera le Bénéficiaire avec trois mois de préavis.

La présente convention d'assistance prend effet à compter de la date de souscription d'un Abonnement Pack Alarme Vidéo Premium ou Pack Alarme Vidéo Premium Pro de Home by SFR pour une durée indéterminée. Le Bénéficiaire ayant souscrit l'Abonnement Pack Alarme Vidéo Premium ou Pack Alarme Vidéo Premium Pro de Home by SFR intégrant la présente convention d'assistance dispose conformément à l'article L 112-2-1 du code des assurances d'un délai de 14 jours francs à compter de la réception du Matériel pour exercer son droit de rétractation tel que décrit aux conditions générales d'abonnement et d'utilisation du Service Home by SFR. À tout moment, le Bénéficiaire pourra résilier l'un des Abonnements Pack Alarme Vidéo Premium ou Pack Alarme Vidéo Premium Pro de Home by SFR, et de facto, la présente convention d'assistance par lettre recommandée avec accusé de réception adressée à Home by SFR avec un préavis de 30 jours, tel que décrit aux conditions générales d'abonnement et d'utilisation du Service Home by SFR.

2.3. Conditions d'application

EUROP ASSISTANCE intervient à la condition expresse que l'événement qui l'amène à fournir la prestation

demeurait incertain au moment de l'adhésion aux présentes. Notre intervention ne saurait se substituer aux interventions des services publics locaux et notamment des forces de l'ordre, ou de tous intervenants auxquels nous aurions l'obligation de recourir en vertu de la réglementation.

2.4. Etendue territoriale

Les prestations d'assistance de la présente convention s'appliquent en France.

3. Modalités d'intervention

Il est nécessaire, en cas d'urgence, de contacter les services de secours pour tous problèmes relevant de leurs compétences.

Afin de nous permettre d'intervenir, nous vous recommandons de préparer votre appel.

Nous vous demanderons les informations suivantes :

- vos nom(s) et prénom(s),
 - l'endroit précis où vous vous trouvez, l'adresse et le numéro de téléphone où l'on peut vous joindre,
 - votre numéro de contrat Home by SFR
- Si vous avez besoin d'assistance, vous devez :

- nous appeler sans attendre au n° de téléphone : **01 41 85 82 94**

- obtenir notre accord préalable avant de prendre toute initiative ou d'engager toute dépense,

- vous conformer aux solutions que nous préconisons,
- nous fournir tous les éléments relatifs au contrat souscrit,
- nous fournir tous les justificatifs originaux des dépenses dont le remboursement est demandé.

Nous nous réservons le droit de vous demander tout justificatif nécessaire à l'appui de toute demande d'Assistance (telles que notamment, la copie de déclaration de sinistre auprès de votre

assureur Multi risque Habitation pour les Bénéficiaires particuliers, ou votre assureur Multirisque Commerce pour les Bénéficiaires professionnels, la copie du dépôt de plainte, la copie de votre contrat d'assurance habitation ou multirisque commerce mentionnant la franchise).

Toute dépense engagée sans notre accord ne donne lieu à aucun remboursement ou prise en charge a posteriori.

Fausse déclarations :

Toute omission ou déclaration fausse ou inexacte de votre part entraînera la perte de plein droit du bénéfice des prestations d'assistance.

4. Prestations d'assistance

4.1. Suspicion d'effraction

En cas d'Alerte reçue sur votre mobile ou votre ordinateur alors que vous n'êtes pas présent dans le Local Garanti, à votre demande, nous vous mettrons en relation avec un Prestataire de sécurité agréé afin qu'il dépêche à votre Local Garanti, dans les meilleurs délais, un agent de sécurité. Ce dernier vérifiera uniquement s'il existe des signes extérieurs d'effraction, de présence humaine ou animale. Vous autorisez par le présent contrat l'agent de sécurité à pénétrer dans le jardin dès lors que l'accès est possible, afin d'effectuer un contrôle physique des issues de l'habitation ou des locaux. Il ne pénètre en aucun cas à l'intérieur de l'habitation ou des locaux professionnels. Si votre portail est fermé à clé, l'agent de sécurité ne pourra pas le franchir. Il ne se substitue en aucun cas aux prérogatives des Forces de l'Ordre.

Si une Effraction est constatée, l'agent de sécurité informera immédiatement Europ Assistance qui vous avertira afin que vous contactiez les Forces de

L'Ordre territorialement compétentes. Vous êtes ainsi avisé de la situation. Ni le Prestataire de sécurité ni EUROP ASSISTANCE ne peut se substituer à vous pour alerter les Forces de l'ordre. Europ Assistance prend en charge les frais relatifs à l'envoi de cet agent de sécurité en cas d'intervention justifiée par une réelle Effraction.

Au-delà de 5 déplacements par an n'ayant pas été justifiés par une Effraction réelle constatée, toute nouvelle demande de votre part pour l'intervention d'un agent de sécurité à votre Local garanti restera à votre charge. Dans ce cas, les frais de déplacement de cet agent vous seront communiqués lors de votre demande et vous seront facturés par le Prestataire agréé après l'intervention. Vous vous engagez à en régler le montant à réception de facture.

Avant toute demande d'intervention, vous devrez préalablement effectuer les démarches nécessaires de levée de doute concernant le signal d'alerte, notamment par les actions suivantes :

- Appeler le numéro de téléphone du Local Garanti pour vérifier que personne de votre entourage, ou aucun collaborateur dans le cas des Bénéficiaires professionnels, ne s'y trouve au moment de la réception du signal d'Alerte.

- Faire appel à une personne de confiance et proche du Local Garanti concerné pour vérifier une tentative d'effraction

Lors de votre demande nous vous communiquerons les coordonnées et le numéro d'agrément du Prestataire de sécurité qui vous fournira la prestation.

4.2. Suite à Effraction au Local Garanti

4.2.1. Gardiennage du Local Garanti

Si, à la suite d'un Sinistre, votre Local

Garanti doit faire l'objet d'une surveillance pour la sécurité de vos biens, Nous vous mettons en relation, à votre demande, avec un Prestataire de sécurité agréé afin qu'il missionne dans les meilleurs délais un vigile pour surveiller les lieux venant de subir un Sinistre et de préserver les biens, pendant 24 heures consécutives maximum. Nous prendrons en charge les frais du Prestataire de sécurité. Vous pouvez Nous joindre 24 h /24, 7 j/7, afin de formuler votre demande. Lors de votre demande nous vous communiquerons les coordonnées et le numéro d'agrément du Prestataire de sécurité qui vous fournira la prestation.

4.2.2. Organisation et prise en charge des Mesures conservatoires

Suite à un Sinistre, Vous devez faire effectuer une réparation d'urgence à votre Local Garanti dans les domaines de la serrurerie ou de la vitrerie.

Nous recherchons le prestataire qui pourra intervenir le plus rapidement.

Nous Vous communiquons les conditions d'intervention du prestataire et, avec votre accord, Nous le dépêchons au Local Garanti.

Nous prenons en charge les frais de dépannage (déplacement, main d'œuvre et pièces éventuelles) à concurrence de

500 € TTC et Vous informons du déroulement de l'intervention.

Si aucun prestataire ne peut intervenir, Nous organisons, avec votre accord, la mise en œuvre des mesures conservatoires ou de sécurité les plus urgentes.

4.2.3. Rachat de Franchise

Dans le cadre d'un Sinistre que vous avez déclaré auprès de votre assureur Multi Risques Habitation si vous êtes un Bénéficiaire Particulier, ou auprès de votre assureur Multi Risques Commerce si vous êtes un Bénéficiaire

Professionnel, nous vous remboursons, dans la limite de **250 € TTC maximum** les frais de remise en état du Local Garanti **et à concurrence du montant de Franchise prévue par votre Contrat d'assurance MRH (pour les Bénéficiaires Particuliers) ou votre Contrat d'assurance MRC (pour les Bénéficiaires Professionnels).**

Ce remboursement sera effectué uniquement sur présentation :

- du récépissé de déclaration de Sinistre,
- du dépôt de plainte du cambriolage auprès des autorités compétentes,
- de votre contrat d'assurance Multi Risques Habitation (**pour les Bénéficiaires Particuliers) ou votre contrat d'assurance Multi Risques Commerce (pour les Bénéficiaires Professionnels)**), mentionnant la Franchise

- de la facture originale de remise en état du Local Garanti, ou d'un devis accepté par vous,

- d'un RIB adressés dans les 15 jours suivant la survenance du Sinistre à l'adresse suivante :

EUROP ASSISTANCE

Indemnisation clients assistance

1 promenade de la Bonnette 92 633

Gennevilliers cedex

En cas de non-présentation d'un ou plusieurs de ces documents, vous serez déchu de votre droit à indemnisation.

4.2.4. Assistance psychologique

En cas de Sinistre dans le Local Garanti, Nous mettons à votre disposition, 24 h/24 et 365 jours par an, un service Ecoute et Accueil Psychologique Vous permettant de contacter par téléphone des psychologues cliniciens.

L'entretien téléphonique, mené par des professionnels qui garderont une écoute neutre et attentive, Vous permettront de Vous confier et de clarifier la situation à laquelle Vous êtes

confronté.

Les psychologues interviennent dans le strict respect du code de déontologie applicable à leur profession, et ne s'autoriseront en aucun cas à débiter une psychothérapie par téléphone.

Nous assurons l'organisation et la prise en charge de trois entretiens téléphoniques.

En fonction de votre situation, un rendez-vous pourra être aménagé afin de rencontrer, près de chez Vous, un psychologue diplômé d'Etat, choisi par vous parmi trois noms de praticiens que Nous Vous aurons communiqués. Nous assurerons l'organisation du rendez-vous de cette première consultation. Le coût de cette consultation reste à votre charge.

4.2.5. Aide aux démarches administratives

Sur simple appel téléphonique, de 8h00 à 19h30, du lundi au samedi sauf les dimanches et jours fériés, Europ Assistance recherche et communique au Bénéficiaire les informations à caractère documentaire qui lui permettront d'orienter ses démarches administratives à la suite de la survenance d'un Sinistre sur les thèmes suivants : carte d'identité, passeport, auto/moto, fiscal, chéquiers, carte bleu, comptes bancaires, assurances...

Dans tous les cas, ces informations constituent des renseignements à caractère documentaire visés par l'article 66.1 de la loi modifiée du 31 décembre 1971.

Il ne peut en aucun cas s'agir de consultations juridiques. Selon les cas, Nous pourrions Vous orienter vers les organismes professionnels susceptibles de vous répondre. Nous nous engageons à respecter une totale confidentialité des conversations tenues lors de ces prestations d'assistance téléphoniques.

Nous nous efforçons de répondre immédiatement à tout appel mais

pouvons être conduit pour certaines demandes à procéder à des recherches entraînant un délai de réponse. Nous serons alors amenés à vous recontacter dans les meilleurs délais, après avoir effectué les recherches nécessaires.

Nous ne pouvons être tenus pour responsables de l'interprétation, ni de l'utilisation faite par Vous des informations communiquées. »

5. Dispositions générales

5.1. Ce que nous excluons

5.1.1. Exclusions générales

Ne donnent lieu ni à intervention ni à prise en charge demandes lorsqu'elles sont consécutives :

- à une guerre civile ou étrangère, des émeutes, des mouvements populaires, des actes de terrorisme, un cataclysme naturel**
 - à votre participation volontaire à des émeutes ou grèves, rixes ou voies de fait,**
 - à la désintégration du noyau atomique ou toute irradiation provenant d'une source d'énergie présentant un caractère de radioactivité,**
 - à l'usage de médicaments, de drogues, de stupéfiants et produits assimilés non ordonnés médicalement, et de l'usage abusif d'alcool,**
 - à un acte intentionnel de votre part ou d'un acte dolosif, d'une tentative de suicide ou suicide,**
 - aux sinistres survenus hors de France ou en dehors des dates de validité de garantie.**
 - à un non-respect des consignes d'installation et d'utilisation du Matériel HOME by SFR, ne sont pas respectées conformément aux conditions générales d'abonnement et d'utilisation du Service Home by SFR.**
- Sont également exclus :**

- les frais engagés sans notre accord, ou non expressément prévus par les présentes dispositions générales,

- les frais de réparation et/ou remise en état consécutifs à un Sinistre

- les frais non justifiés par des documents originaux,

- les sinistres dans le Local Garanti consécutifs à une négligence grave ou à un défaut d'entretien ainsi que les frais d'entretien et de réparation y afférent.

- les sinistres répétitifs causés par la non-remise en état du Local Garanti après une première intervention de nos services.

5.2. Limitations en cas de force majeure ou autres événements assimilés

Nous ne pouvons en aucun cas nous substituer aux organismes de secours en cas d'urgence ni aux forces de l'ordre.

Si vous êtes un Bénéficiaire professionnel, il vous appartient de vérifier que les dispositions de sécurité du Local Garanti correspondent aux normes légales françaises relatives à l'exercice de votre activité et aux pré-requis de vos assureurs, Nous ne pouvons en aucun cas être tenus pour responsables en cas de non-conformité de celles-ci ni en supporter les conséquences éventuelles.

Nous ne pouvons être tenus pour responsables des manquements, ni des retards dans l'exécution des prestations résultant de cas de force majeure ou d'événements de nature à empêcher raisonnablement l'exécution des prestations, notamment en cas de :

- guerres civiles ou étrangères,
- instabilité politique notoire,
- mouvements populaires, émeutes, actes de terrorisme, représailles,
- grèves, explosions, catastrophes naturelles, désintégration du noyau

atomique, ou toute irradiation provenant d'une source d'énergie présentant un caractère de radioactivité,

- recours à des services publics locaux ou à des intervenants auxquels nous avons l'obligation de recourir en vertu de la législation française,
- interruption des flux électriques ou d'énergie nécessaires au fonctionnement du système d'alarme et/ou de la transmission ;
- modification législative ou réglementaire ou ordre d'une autorité empêchant l'exécution de la prestation,
- dysfonctionnements consécutifs à la situation du matériel dans des champs électromagnétiques perturbant les transmissions de données ou dans des lieux couverts perturbant l'émission ou la réception des données ou l'accès à la Couverture,
- inexactitude ou absence d'actualisation des données fournies par le Bénéficiaire,
- retard ou défaut ou refus d'intervention des Forces de l'Ordre,
- suspension des services consécutive à un défaut de paiement et après mise en demeure de payer restée infructueuse dans un délai de quinze jours,
- défaillance ou perturbation des moyens de transmission trouvant son origine dans les réseaux publics ou privés de transport des informations qui ne sont pas sous la maîtrise d'Europ Assistance (réseau téléphonique, internet, radio, satellite) ;
- défaillance du Matériel Home by SFR du Bénéficiaire dont Europ Assistance ne sera jamais responsable ainsi que la mauvaise utilisation de ce système par le Bénéficiaire. ;

5.3. Subrogation

Après avoir engagé des frais dans le cadre de ses prestations d'assistance, Europ Assistance est subrogée dans les droits et actions que Vous pouvez avoir contre les tiers responsables du

Sinistre, comme le prévoit l'article L 121-12 du Code des Assurances. Notre subrogation est limitée au montant des frais que nous avons engagés en exécution du présent contrat.

5.4. Prescription

Conformément aux dispositions de l'article L 114-1 du Code des assurances :

« Toutes actions dérivant d'un contrat d'assurance sont prescrites par deux ans à compter de l'événement qui y donne naissance.

Toutefois, ce délai ne court :

1. En cas de réticence, omission, déclaration fautive ou inexacte sur le risque couru, que du jour où l'assureur en a eu connaissance ;
 2. En cas de sinistre, que du jour où les intéressés en ont eu connaissance, s'ils prouvent qu'ils l'ont ignoré jusque-là.
- Quand l'action de l'assuré contre l'assureur a pour cause le recours d'un tiers, le délai de la prescription ne court que du jour où ce tiers a exercé une action en justice contre l'assuré ou a été indemnisé par ce dernier. »

Conformément à l'article L114-2 du Code des assurances :

« La prescription est interrompue par une des causes ordinaires d'interruption de la prescription et par la désignation d'experts à la suite d'un sinistre.

L'interruption de la prescription de l'action peut, en outre, résulter de l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception adressée par l'assureur à l'assuré en ce qui concerne l'action en paiement de la prime et par l'assuré à l'assureur en ce qui concerne le règlement de l'indemnité. »

Les causes ordinaires d'interruption de la prescription sont décrites aux articles 2240 à 2246 du Code civil : la reconnaissance par le débiteur du droit contre lequel il prescrivait (article 2240 du Code civil), la demande en justice (articles 2241 à 2243 du Code civil), un acte d'exécution forcée (articles 2244 à

2246 du Code civil).

Conformément à l'article L114-3 du Code des assurances :

« Par dérogation à l'Article 2254 du Code civil, les parties au contrat d'assurance ne peuvent, même d'un commun accord, ni modifier la durée de la prescription, ni ajouter aux causes de suspension ou d'interruption de celle-ci. »

5.5. Déchéance pour déclaration frauduleuse

En cas de Sinistre ou demande d'intervention au titre des prestations d'assistance et/ou des garanties d'assurance (à supprimer si le contrat ne contient pas de garanties d'assurance), si sciemment, vous utilisez comme justificatifs, des documents inexacts ou usez de moyens frauduleux ou faites des déclarations inexactes ou réticentes, vous serez déchu(e) de tout droit aux prestations d'assistance et garanties d'assurance (à supprimer si le contrat ne contient pas de garanties d'assurance), prévues aux présentes Dispositions Générales, pour lesquelles ces déclarations sont requises.

5.6. Réclamations – Litiges

En cas de réclamation ou de litige, Vous pourrez Vous adresser au service Remontée Clients d'Europ Assistance, 1 promenade de la Bonnette, 92633 Gennevilliers cedex.

Si le délai de traitement doit excéder les dix jours ouvrés, une lettre d'attente Vous sera adressée dans ce délai. Une réponse écrite à la réclamation sera transmise dans un délai maximum de deux mois à compter de la date de réception de la réclamation initiale.

5.7. Autorité de contrôle

L'autorité chargée du contrôle est l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution – ACPR – 61 rue Taitbout – 75436 Paris CEDEX 09

5.8. Informatique et Libertés

Toutes les informations recueillies par EUROP ASSISTANCE FRANCE, 1 promenade de la Bonnette, 92633 Gennevilliers cedex, lors de la souscription à l'un de ses services et/ou lors de la réalisation des prestations sont nécessaires à l'exécution des engagements que nous prenons à votre égard. A défaut de réponse aux renseignements demandés, EUROP ASSISTANCE FRANCE sera dans l'impossibilité de vous fournir le service auquel vous souhaitez souscrire. Ces informations sont uniquement réservées aux services d'EUROP ASSISTANCE FRANCE en charge de votre contrat et pourront être transmises pour les seuls besoins de la réalisation du service à des prestataires ou partenaires d'EUROP ASSISTANCE FRANCE.

EUROP ASSISTANCE FRANCE se réserve également la possibilité d'utiliser vos données personnelles à des fins de suivi qualité ou d'études statistiques.

EUROP ASSISTANCE FRANCE peut être amenée à communiquer certaines de vos données aux partenaires à l'origine de la présente garantie d'assistance.

Vous disposez d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des informations vous concernant en écrivant à : Europ Assistance France - Service Remontée Clients, 1 promenade de la Bonnette, 92633 Gennevilliers cedex.

Par ailleurs, les Bénéficiaires sont informés que les conversations téléphoniques qu'ils échangeront avec EUROP ASSISTANCE FRANCE pourront faire l'objet d'un enregistrement dans le cadre du suivi de la qualité des services et de la formation des personnels. Ces conversations sont conservées deux mois à compter de leur enregistrement. Les Bénéficiaires pourront s'y opposer en manifestant leur refus auprès de leur interlocuteur.

The SFR logo is a red square with the letters 'SFR' in white, positioned in the upper left corner of the page. The background features a large, stylized graphic element composed of overlapping, semi-transparent shapes in shades of red, orange, and purple, creating a dynamic, geometric pattern.

SFR

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Article 1 - Objet

Article 2 - Commande

Article 3 - Expédition - Livraison (hors TV)

Article 4 - Expédition - Livraison TV/PS5

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, PS5, 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 dénommée « 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 et PS5) 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 et PS5) 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/PS5 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 récapitulatif 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 ou d'une seule PS5 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 (hors TV et PS5) 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 ayant pour finalité de définir un niveau d'analyse d'une transaction et de lutter contre la fraude à la carte bancaire. La non-transmission des données en rapport avec votre commande empêche la réalisation et l'analyse de votre transaction.

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

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

2.2 Renouvellement de produit (hors TV et PS5)

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

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 ET PS5)

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/PS5

4.1 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 facturé et payé 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.

4.2 PS5

Dans le cadre de la souscription d'une offre Box + PS5 l'équipement PS5 sera livré à l'adresse de souscription.

Une fois la PS5 facturée et payée par l'acheteur (après le raccordement de la ligne), la PS5 sera expédiée par SFR et livrée 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 PS5 achetée auprès de SFR se matérialise par la signature, par l'acheteur (ou par un tiers désigné par lui) du document de livraison : présentation du QR code /code sécurisé reçu. 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 PS5. En cas d'absence de l'acheteur, le transporteur laissera un avis de passage et déposera le colis au point relais le plus proche. Le délai d'instance est de 8 jours.

Dans l'hypothèse où l'acheteur ne va pas retirer son colis alors 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/PS5)

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/PS5 dans son emballage d'origine, en parfait état avec tous les accessoires éventuels, notices d'emploi et documentation. Les frais de retours sont à la charge de l'acheteur. Dans le cas d'une TV, ils seront facturés à hauteur de 50€ sur la facture de clôture SFR. Dans le cas d'une PS5, l'acheteur devra retourner l'ensemble de ses équipements à l'adresse prévue par les moyens de son choix.

Si SFR ne réceptionne pas la TV/PS5 dans un délai de 14 jours après l'enregistrement de la rétractation ou si la TV/PS5 retournée est détériorée, SFR facturera à l'acheteur le prix de la TV/PS5 sans abonnement.

La rétractation porte sur l'intégralité de la commande, soit tant sur l'achat de la TV/PS5 que sur l'abonnement Box de SFR.

A réception de la TV/PS5, 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 Tél'événement 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

SFR est tenue des défauts de conformité du Produit (y compris les éléments numériques intégrés et indispensables au fonctionnement de ce Produit) au contrat dans les conditions prévues aux articles L.217-3 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 Produit pour agir ;
- vous pouvez choisir entre la réparation ou le remplacement du Produit, sous réserve des conditions de coût prévues par l'article L. 217-12 du code de la consommation ;
- vous êtes dispensés de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité du Produit durant les 24 mois suivant la délivrance du Produit (hors Produit d'occasion pour qui le délai est de 12 mois à compter de la délivrance du Produit).

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 doit délivrer un Produit conforme au contrat selon les critères suivants :

- Le Produit doit correspondre aux caractéristiques prévues au contrat (ex : description, type, quantité, qualité, fonctionnalité, la compatibilité ou l'interopérabilité, mises à jour, ...).
- Le Produit doit être propre à tout usage légitimement attendu par l'Acheteur.
- Le Produit doit être livré avec tous les accessoires légalement requis et instructions d'installation.
- Les éventuels éléments numériques intégrés au Produit sont fournis selon la version la plus récente disponible au moment de la conclusion du contrat.

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

8.2 - SFR répond des défauts de conformité existants au moment de la délivrance du Produit pendant deux (2) ans (couvrant également les éléments numériques intégrés au Produit.)

Attention : si ces éléments numériques intégrés au Produit sont fournis de manière continue pendant plus de 2 ans, ils seront couverts par la garantie légale de conformité pendant toute la période (le Produit, lui, ne sera plus couvert au-delà des 24 mois).

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

8.3 - Exclusions de la garantie légale de conformité

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

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 Gaming.)

8.4 - Mise en œuvre de la garantie légale de conformité

Le process est détaillé sur <https://assistance.sfr.fr/gestion-client /suivi-commande-technicien/effectuer-sav-mobile-accessoire.html>. En cas de panne d'un accessoire, l'Acheteur devra contacter la hotline SFR à l'adresse suivante : savsfvrpc@sfr.com

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

Cas particulier : en cas de panne d'un Produit Apple neuf ou d'un Produit reconditionné en panne et acheté depuis plus de 12 mois, l'Acheteur devra au préalable adresser un courrier à :

SBE - Service SFR, Process Garantie légale de conformité BP439 - 62206 BOULOGNE SUR MER, [mentionnant ses nom, prénom, adresse postale, numéro SFR, numéro auquel on peut vous joindre, la marque, le modèle et le motif de non-conformité, ainsi que la copie du justificatif de garantie SFR].

Après étude de l'éligibilité de la panne du Produit à la garantie légale de conformité, l'Acheteur recevra un courrier de refus de prise en charge (avec motif du rejet) ou de confirmation de prise en charge (un bon de transport y sera joint pour envoyer le Produit en centre

de réparation pour être soit réparé, soit échangé, sans frais et dans un délai de 30 jours.). Le nouveau Produit ou le Produit réparé sera livré au domicile de l'Acheteur ou en point relais. Dans l'hypothèse d'une réparation du Produit sous garantie, toute période d'immobilisation suspend la durée de garantie qui restait à courir jusqu'à la restitution du Produit réparé.

L'Acheteur bénéficie d'une extension de garantie de :

- 6 mois après la réparation du Produit,
- 24 mois à compter de la délivrance du nouveau Produit en cas de remplacement du Produit.

L'Acheteur a le droit à une réduction du prix (proportionnelle au défaut) ou à la résolution du contrat donnant lieu à la restitution du Produit et au remboursement du prix payé, si :

- La réparation ou le remplacement est refusé ou impossible.
- Si la mise en conformité ne peut intervenir dans un délai de 30 jours.
- Si le défaut persiste après une mise en conformité infructueuse.
- Si le défaut est si grave qu'il justifie une réduction du prix ou une résolution immédiate.

SFR peut refuser par écrit de mettre le Produit en conformité ou peut imposer la réparation ou le remplacement du Produit si l'une des deux solutions est impossible ou engendre des coûts disproportionnés.. Si l'une des causes d'exclusion de garantie est constatée, le Produit ne sera ni réparé ni échangé et retourné en l'état pour ce motif.

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

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

Article 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.

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

Les présentes Conditions sont soumises à la loi française.

Article 12 - Divers

1. 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.

Afin de vous offrir un service Wifi optimisé et renforcer la qualité de votre connexion, SFR collecte et traite les informations nécessaires sur l'état technique de votre réseau Wifi (données de connexions au Wifi, force du signal, configuration choisie). Ces données, collectées uniquement sur les équipements SFR Box 8, sont conservées pour une durée de 15 jours.

Vous pouvez à tout moment vous opposer à leur collecte depuis votre espace client en ligne.

La politique de protection des données est consultable sur le lien suivant :

<https://www.sfr.fr/politique-de-protection-des-donnees-personnelles.html>.

2. 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. L'acheteur est informé que dans le cas de l'achat d'un équipement terminal Android assorti de la souscription simultanée d'un abonnement SFR avec un engagement de 12 mois minimum, les services SFR My Apps et SFR Jeux sont préinstallées sur le terminal. Lors de la mise en service du terminal Android après inclusion de la carte SIM, ces services installeront automatiquement des applications SFR et des applications partenaires telles que SFR et Moi, SFR TV8, RED et Moi, SFR Mail, SFR Cloud, Amazon... dont la liste non limitative est susceptible d'évolution.

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

Société Française du Radiotéléphone
SA au capital de 3.423.265.720 euros -
RCS Paris 343 059 564
Siège social : 16 rue du Général Alain de Boissieu,
75015 Paris
Réf. : 613357 DOC CGV VD V3