

**SFR**

# **SFR LIGNE FIXE**

**TARIFS & CONDITIONS  
GÉNÉRALES  
D'INSCRIPTION**

Valables au 24 octobre 2017

**sfr.fr**

## LES OFFRES SFR LIGNE FIXE

FICHE D'INFORMATION STANDARDISÉE

**FORMULES SFR LIGNE FIXE** ..... P 3

## GUIDE DES TARIFS SFR LIGNE FIXE

**FORMULES SFR LIGNE FIXE** ..... P 4

**TARIF DES SERVICES** ..... P 4

**TARIFS DES APPELS TÉLÉPHONIQUES** ..... P 6

## CONDITIONS GÉNÉRALES

### LISTE DES DESTINATIONS FIXES INCLUSES

**France métropolitaine, Union Européenne :** Allemagne, Angleterre, Autriche, Belgique, Bulgarie, Chypre, Danemark, Ecosse, Espagne, Estonie, Finlande, Grèce, Hongrie, Irlande du Nord, Italie, Lettonie, Lituanie, Luxembourg, Malte, Pays-Bas, Pays de Galles, Pologne, Portugal, République Tchèque, Roumanie, Slovaquie, Slovénie, Suède.

**DOM :** Guadeloupe, Martinique, Réunion et Guyane Française.

**Reste du monde :** Açores, Afrique du Sud, Alaska, Albanie, Andorre, Argentine, Australie, Bahamas, Bahreïn, Baléares, Bermudes, Brésil, Brunei, Cambodge, Canada, Canaries, Chili, Chine<sup>(2)</sup>, Christmas Islands, Colombie, Corée du Sud, Costa-Rica, Croatie, Etats-Unis, Géorgie, Gibraltar, Guam, Guernesey, Guyana, Hawaï, Hong-Kong, Iles Caimans, Ile de Pâques, Iles Féroé, Iles Mariannes du Nord, Iles Vierges Américaines, Inde, Indonésie, Islande, Israël, Japon, Jersey, Jordanie, Laos, Liechtenstein, Macao, Macédoine, Madère, Malaisie, Maroc<sup>(1)</sup>, Monaco, Norvège, Nouvelle-Zélande, Panama, Paraguay, Pérou, Puerto Rico, Russie, Saint-Barthélemy, Saint-Martin, Saint-Martin (Antilles françaises), Saint-Pierre-et-Miquelon, Samoa Américaines, Singapour, Suisse, Taiwan, Thaïlande, Tunisie<sup>(3)</sup>, Turquie, Trinité et Tobago, Vatican, Vénézuéla, Vietnam.

**(1)** Jusqu'au 20/11/2017, pour tous les clients box de SFR et ligne fixe de SFR, appels illimités depuis le poste fixe branché sur la box vers les postes fixes au Maroc, hors appels vers les numéros à mobilité restreinte des opérateurs Wana et Meditel et les indicatifs téléphoniques suivants (+212 526 ; +212 527 ; +212 533 ; 212 534 ; +212 540 ; +212 546 ; 212 547 ; + 212 550 ; + 212 553 ; +212 549). Au-delà, ces appels pourront être facturés au tarif applicable aux appels en présélection vers le Maroc disponible sur [www.sfr.fr](http://www.sfr.fr). **(2)** Chine : Jusqu'au 20/11/2017, appels illimités depuis le poste fixe branché sur la box pour les clients box, box Premium Pro de SFR, 4k et Fibre de SFR (et depuis la ligne fixe classique pour les clients box Premium Pro de SFR) vers les mobiles de Chine, hors numéros courts et spéciaux et services de radio messagerie et hors appels vers plus de 250 correspondants différents dans le mois et 3H maximum par appel. Au-delà, ces appels pourront être facturés au tarif figurant sur la brochure tarifaire en vigueur, pour tous les clients box de SFR et ligne fixe de SFR appels illimités depuis le poste fixe branché sur la box vers les mobiles de Chine, hors numéros courts et spéciaux et services de radiomessagerie et hors appels vers plus de 250 correspondants différents dans le mois et 3H maximum par appel. Au-delà, ces appels seront facturés au tarif figurant sur la brochure tarifaire en vigueur. Offre valable dans la limite d'un usage non abusif et/ou frauduleux. **(3)** Appels illimités vers les fixes de Tunisie Telecom (numéro commençant par 002167 et 00216 81 200) valables jusqu'au 20/11/2017 réservés aux clients box, box 4K de SFR et SFR Ligne Fixe, jusqu'à 99 correspondants différents/mois. 3h maximum par appel. Au-delà, ces appels seront facturés au prix d'une communication normale (voir prix dans la brochure tarifaire en vigueur). Offre valable dans la limite d'un usage non abusif et/ou frauduleux.

## FORMULES SFR LIGNE FIXE

### FICHE D'INFORMATION STANDARDISÉE

OFFRE SFR LIGNE FIXE	SFR LIGNE FIXE ABONNEMENT SEUL	SFR LIGNE FIXE 2H	SFR LIGNE FIXE 3H <sup>(1)</sup>	SFR LIGNE FIXE 5H <sup>(1)</sup>	SFR LIGNE FIXE ILLIMITÉ
<b>PRIX MENSUEL DE L'OFFRE SFR LIGNE FIXE</b>	19,90€ TTC	22,90€ TTC	28,90€ TTC	33,90€ TTC	33,90€ TTC
<b>DESCRIPTION DE L'OFFRE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Abonnement téléphonique inclus pour toutes les formules</li> <li>Tous les appels inclus dans les forfaits sont décomptés à la seconde, dès la première seconde. Tous les appels hors et/ou au-delà du forfait, sont facturés à la seconde dès la première seconde, après un coût de mise en relation, aux tarifs SFR en vigueur (les numéros courts et numéros spéciaux commençant par 08, sont facturés aux tarifs de l'opérateur historique)</li> <li>Pas de changement du numéro de téléphone</li> </ul>				
	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Abonnement seul</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>crédit de 2H</b> d'appels vers les fixes de plus de 100 destinations dont la France métropolitaine (hors numéros courts et numéros spéciaux commençant par 08)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>crédit de 3H</b> d'appels vers les fixes de plus de 100 destinations dont la France métropolitaine (hors numéros courts et numéros spéciaux commençant par 08) et les mobiles de France métropolitaine</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>crédit de 5H</b> d'appels vers les fixes de plus de 100 destinations dont la France métropolitaine (hors numéros courts et numéros spéciaux commençant par 08) et les mobiles de France métropolitaine</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Appels illimités</b> vers les fixes de plus de 100 destinations dont la France métropolitaine (hors numéros courts et numéros spéciaux commençant par 08)</li> </ul>
ABONNEMENT INCLUS					
<b>DURÉE MINIMUM D'ENGAGEMENT</b>	AUCUNE				
<b>FRAIS DE MISE EN SERVICE</b>	Aucun frais pour les titulaires d'une ligne active auprès de l'opérateur historique. Pour les clients dont le domicile ou le lieu de travail n'est plus ou n'a jamais été raccordé au réseau de l'opérateur historique, frais d'ouverture de ligne de 55€ TTC facturés par SFR.				
<b>DÉLAI INDICATIF DE MISE EN SERVICE</b>	15 JOURS ENVIRON				
<b>EQUIPEMENT</b>	• Téléphone compatible avec le réseau téléphonique commuté de l'opérateur historique nécessaire et non fourni dans l'offre				
<b>DÉPOT DE GARANTIE</b>	AUCUN				
<b>OPTIONS INCLUSES</b>	<p><b>Options incluses, activées par défaut :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Dernier appelant (3131)</li> <li>Rappel automatique</li> <li>Facture détaillée</li> <li>Conversation à trois</li> <li>Appel planifié</li> <li>Secret appel par appel</li> </ul> <p><b>Options incluses, activables sur demande :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Messagerie vocale</li> <li>Secret permanent</li> <li>Liste rouge</li> <li>Présentation du numéro (1€/mois pour la formule abonnement seul et inclus pour les autres formules)</li> <li>Transfert d'appel (1€/mois pour la formule abonnement seul et inclus pour les autres formules)</li> <li>Signal d'appel (1€/mois pour la formule abonnement seul et inclus pour les autres formules)</li> </ul>				
<b>SERVICES OPTIONNELS</b>	Présentation du nom : <b>1€/mois</b> , disponible avec toutes les formules				Services disponibles en appelant le 1023 <sup>(2)</sup> <small>Service gratuit + prix d'un Appel</small>
	Appels illimités vers les mobiles en France métropolitaine et vers DOM (Guadeloupe, Martinique, Réunion et Guyane française, hors Mayotte) <sup>(1)</sup> : <b>5€/mois</b> , disponible uniquement avec l'offre SFR Ligne Fixe Illimité				
<b>CONDITIONS DE RÉSILIATION À L'INITIATIVE DU CLIENT</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>sur simple appel au 1023<sup>(2)</sup> (7j/7 de 8h à 22h, prix d'un appel local depuis un poste fixe en France métropolitaine).</li> <li>Résiliation effective dans les 10 jours à compter de la prise en compte de la demande par téléphone.</li> <li>ou par lettre recommandée avec accusé de réception. Résiliation effective dans les 10 jours à compter du lendemain de la réception de la demande.</li> </ul>				
<b>SERVICE CLIENT</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Assistance technique et commerciale : 1023<sup>(2)</sup> (7j/7 de 8h à 22h, prix d'un appel local depuis une ligne fixe en France métropolitaine), Assistance en ligne : <a href="http://www.sfr.fr">www.sfr.fr</a> (rubrique assistance)</li> </ul>				
<b>OPTIONS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Facturation du rejet de prélèvement pour insuffisance de provisions : à 10,50€.</li> </ul>				
<b>FRAIS DE DÉPLACEMENT DU TECHNICIEN</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Les frais de déplacement du technicien (54,49€ TTC) ne seront facturés que si la demande d'installation concerne une deuxième ligne, ou si le câblage téléphonique à l'intérieur du domicile du client est défectueux.</li> </ul>				

**(1)** Appels illimités depuis la ligne fixe du client vers les mobiles en France métropolitaine et vers DOM (Guadeloupe, Martinique, Réunion et Guyane française, hors Mayotte), hors appels vers plus de 250 correspondants différents dans le mois et 3H maximum par appel ; facturés aux prix d'une communication vers les mobiles (voir prix dans la brochure tarifaire en vigueur) et hors numéros courts et spéciaux, et services de radiomessagerie. **(2)** Service gratuit + prix d'un Appel.

# GUIDE DES TARIFS SFR LIGNE FIXE

## TARIFS DE L'OFFRE SFR LIGNE FIXE

OFFRE SFR LIGNE FIXE	SFR LIGNE FIXE ABONNEMENT SEUL	SFR LIGNE FIXE 2H	SFR LIGNE FIXE 3H <sup>(1)</sup>	SFR LIGNE FIXE 5H <sup>(1)</sup>	SFR LIGNE FIXE ILLIMITÉ
<b>PRIX MENSUEL DE L'OFFRE SFR LIGNE FIXE</b>	19,90€ TTC <sup>(2)</sup>	22,90€ TTC <sup>(3)</sup>	28,90€ TTC <sup>(4)</sup>	33,90€ TTC <sup>(5)</sup>	33,90€ TTC <sup>(6)</sup>

## TARIFS DES SERVICES

SERVICES	ABONNEMENT SEUL	AUTRES FORMULES SFR LIGNE FIXE	
<b>LE SERVICE RÉPONDEUR</b>			
• Un répondeur simple et efficace qui s'adapte à vos besoins	inclus	inclus	■
<b>LA PRÉSENTATION DU NUMÉRO</b>			
• Visualisez le numéro de la personne qui vous appelle	1€/mois	inclus	■
<b>L'AFFICHAGE DE VOS COORDONNÉES</b>			
• Masquez systématiquement votre numéro	inclus	inclus	■
• Masquez au cas par cas votre numéro	inclus	inclus	■
<b>LA PUBLICATION DE VOS COORDONNÉES DANS LES ANNUAIRES</b>			
• La liste rouge	inclus	inclus	■
• La liste anti-prospection	inclus	inclus	■
<b>LA FACTURE DÉTAILLÉE</b>			
• Visualisez tous vos appels en un coup d'œil	inclus	inclus	■
<b>LE DERNIER APPELANT (3131)</b>			
• Vous êtes informé du numéro de la dernière personne qui a essayé de vous joindre	inclus	inclus	■

■ Service activé par défaut

■ Activation à la demande en appelant le Service Client

Tarifs mensuels TTC au 24/10/2017 des offres SFR Ligne Fixe, avec l'abonnement téléphonique inclus facturé par SFR. Offres incompatibles avec la présélection et la sélection appel par appel d'un autre opérateur. Appels émis depuis la ligne du client facturés par SFR. Appels hors et/ou au-delà du forfait facturés à la seconde dès la première seconde aux tarifs SFR Fixe en vigueur, après un coût de mise en relation. Détails des tarifs p6 à p8. **(1)** voir page 3. **(2)** Tarif de l'offre SFR Ligne Fixe abonnement seul. **(3)** Tarif de l'offre SFR Ligne Fixe + 2 heures d'appels par mois vers les fixes en France métropolitaine (hors n° courts et n° spéciaux) et les fixes de plus de 100 destinations. Voir liste des destinations p2. **(4)** Tarif de l'offre SFR Ligne Fixe + 3 heures d'appels par mois vers les mobiles de France métropolitaine et les fixes de plus de 100 destinations - dont la France métropolitaine (hors n° courts et n° spéciaux). Voir liste des destinations p2. **(5)** Tarif de l'offre SFR Ligne Fixe + 5 heures d'appels par mois vers les mobiles de France métropolitaine et les fixes de plus de 100 destinations - dont la France métropolitaine (hors n° courts et n° spéciaux). Voir liste des destinations p2. **(6)** Tarif de l'offre SFR Ligne Fixe + appels illimités vers les fixes de plus de 100 destinations - dont la France métropolitaine (hors n° courts et n° spéciaux). Voir liste des destinations p2.

## TARIF DES SERVICES

SERVICES	ABONNEMENT SEUL	AUTRES FORMULES SFR LIGNE FIXE	
<b>LE RAPPEL AUTOMATIQUE</b>			
• Programmez le rappel d'un numéro occupé	inclus	inclus	■
<b>LE TRANSFERT D'APPEL</b>			
• Faites suivre vos appels en dehors de votre domicile ou lieu de travail	1€/mois (+ 0,11€ TTC à chaque utilisation du service)	Inclus (+ 0,11€ TTC à chaque utilisation du service)	■
<b>LE SIGNAL D'APPEL</b>			
• Soyez averti d'un double appel	1€/mois	inclus	■
<b>LA PRÉSENTATION DU NOM</b>			
• Visualisez le nom de la personne qui vous appelle	1€/mois	1€/mois	■
<b>LA CONFÉRENCE TÉLÉPHONIQUE À 3</b>			
• Téléphonnez simultanément à deux personnes	inclus	inclus	■
<b>L'APPEL PLANIFIÉ (RÉVEIL)</b>			
• Votre téléphone vous sert de réveil	+ 0,56€ TTC À CHAQUE UTILISATION DU SERVICE	+ 0,56€ TTC À CHAQUE UTILISATION DU SERVICE	■
<b>L'E-FACTURE</b>			
• Accédez à vos 4 dernières factures sur Internet et en toute sécurité 24h/24 !	inclus	inclus	■

## TARIFS DES APPELS TÉLÉPHONIQUES

Tarifs des appels émis depuis la ligne téléphonique titulaire de l'abonnement SFR Ligne Fixe. Ces tarifs sont appliqués pour les appels hors et/ou au-delà des forfaits.

Les appels sont décomptés à la seconde dès la première seconde, après un coût de mise en relation.

### ■ Tarifs des appels vers les postes fixes en France métropolitaine

(tarifs pour les abonnés ne bénéficiant pas de la formule SFR Ligne Fixe Illimité)

TARIFS SFR LIGNE FIXE		
	Prix TTC en €/min	Mise en relation (prix TTC en €)
LOCAL ET NATIONAL 7J/7 ET 24H/24	0,025€	0,35€

Un appel local est un appel émis entre deux circonscriptions tarifaires dont les chefs-lieux sont distants de moins de 30 Km environ hors numéros courts, numéros spéciaux, numéros d'urgence.

### ■ Tarifs des appels vers les mobiles en France métropolitaine

TARIFS SFR LIGNE FIXE		
	Prix TTC en €/min	Mise en relation (prix TTC en €)
VERS LES MOBILES (SFR, ORANGE, BOUYGUES TELECOM, FREE MOBILE)	Heures creuses et heures pleines	0,35€
	0,35€	

### ■ Tarifs des appels vers les numéros courts ou spéciaux

Les numéros courts ou spéciaux (commençant par 08) sont facturés par SFR au prix de détail de l'opérateur historique. Se référer à sa documentation commerciale. Pour les numéros de renseignements téléphoniques (commençant par 118), tous les tarifs sont clairement répertoriés par une autorité indépendante et publiés sur le site <http://www.appel118.fr>

### ■ Tarifs des appels internationaux

Communications facturées à la seconde dès la première seconde, Pour les appels vers les fixes à l'étranger et vers les mobiles d'opérateurs étrangers listés ci-dessous, le coût de la mise en relation est facturé 0.35€ TTC par appel. Tous les tarifs sont consultables sur [sfr.fr](http://sfr.fr)

Les appels vers les postes fixes des destinations identifiées par un astérisque sont inclus dans les formules SFR Ligne Fixe 2H, 3H, 5H et Illimité.

	Fixe €/min	Mobile €/min
AÇORES*	0,11	0,47
AFGHANISTAN	1,23	1,59
AFRIQUE DU SUD*	0,47	0,84
ALASKA*	0,07	0,43
ALBANIE*	0,34	0,70
ALGÉRIE	0,55	0,86
ALLEMAGNE*	0,19	0,51
ANDORRE*	0,16	0,53
ANGLETERRE*	0,19	0,51
ANGOLA	0,68	1,04
ANGUILLA	0,81	1,17
ANTIGUA ET BARBUDA	0,81	1,17
ANTILLES NÉERL.	0,95	1,31
ARABIE SAOUDITE	0,81	1,17
ARGENTINE*	0,81	1,17
ARMÉNIE	0,47	0,84

	Fixe €/min	Mobile €/min
ARUBA	0,81	1,17
ASCENSION	0,47	0,84
AUSTRALIE*	0,61	0,97
AUTRICHE*	0,11	0,47
AZERBAÏDJAN	0,81	1,17
BAHAMAS*	0,61	0,97
BAHREÏN*	0,81	1,17
BANGLADESH	0,47	0,84
BARBADE	0,81	1,17
BALÉARES*	0,81	1,17
BELGIQUE*	0,19	0,51
BELIZE	0,68	1,16
BÉNIN	0,81	1,17
BERMUDES*	0,47	0,84
BHOUTAN	0,81	1,17
BIÉLORUSSIE	0,47	0,84

	Fixe €/min	Mobile €/min
BOLIVIE	0,61	0,97
BOSNIE	0,47	0,84
BOTSWANA	0,81	1,17
BRÉSIL*	0,61	0,97
BRUNEI*	0,81	1,17
BULGARIE*	0,47	0,84
BURKINA FASO	0,81	1,17
BURUNDI	0,81	1,17
CAMBODGE*	0,95	1,31
CAMEROUN	0,68	1,16
CANADA*	1,04	0,43
CANARIES*	0,11	0,47
CAP VERT	0,81	1,17
CHILI*	0,61	0,97
CHINE*(1)	0,41	0,77
CHRISTMAS ISLANDS*	0,95	1,31
CHYPRE*	0,47	0,84
COLOMBIE*	0,61	0,97
COMORES	0,68	1,04
CONGO	0,68	1,04
CORÉE DU NORD	0,95	1,31
CORÉE DU SUD*	0,34	0,70
COSTA RICA*	0,81	1,17
CÔTE D'IVOIRE	0,81	1,36
CROATIE*	0,34	0,70
CUBA	0,95	1,31
DANEMARK*	0,11	0,47
DIEGO GARCIA	0,95	1,31
DJIBOUTI	0,68	1,04
DOMINIQUE	0,81	1,17
ECOSSE*	0,19	0,51
EGYPTE	0,81	1,17
EL SALVADOR	0,81	1,17
EMIRATS ARABES UNIS	0,61	0,97
EQUATEUR	0,61	0,97
ERYTHRÉE	0,95	1,31
ESPAGNE*	0,19	0,51
ESTONIE*	0,41	0,77
ETATS-UNIS*	1,04	0,43
ETHIOPIE	0,95	1,31
FALKLAND	0,95	1,31
FINLANDE*	0,11	0,47
GABON	0,68	1,04
GAMBIE	0,81	1,17
GÉORGIE*	0,41	0,77
GHANA	0,95	1,31
GIBRALTAR*	0,47	0,84
GRÈCE*	0,11	0,47
GRENADE	0,81	1,17
GROENLAND	0,95	1,31
GUADELOUPE*	0,27	0,77
GUAM*	0,95	1,31
GUATEMALA	0,88	1,24
GUERNESEY*	0,07	0,43

	Fixe €/min	Mobile €/min
GUINÉE	0,68	1,04
GUINÉE BISSAU	0,95	1,31
GUINÉE EQUA.	0,47	0,84
GUYANA*	0,61	0,97
GUYANE FRANÇAISE*	0,27	0,77
HAÏTI	0,81	1,17
HAWAÏ*	0,07	0,43
HONDURAS	0,88	1,24
HONG-KONG*	0,27	0,63
HONGRIE*	0,27	0,63
ILE DE PÂQUES*	0,61	0,97
ILES CAÏMANS*	0,88	1,24
ILES CANARIES	0,11	0,47
ILES CHATHAM	0,95	1,31
ILES COCOS	0,95	1,31
ILES COOK	0,95	1,31
ILES FÉROES*	0,47	0,84
ILES FIDJI	0,95	1,31
ILES MARIANNES DU NORD*	0,95	1,31
ILES MARSHALL	0,95	1,31
ILES RODRIGUEZ	0,95	1,31
ILES SALOMON	0,95	1,31
ILES VIERGES US*	0,88	1,24
ILES VIERGES GB	0,88	1,24
ILE WAKE	0,95	1,31
INDE*	0,19	0,55
INDONÉSIE*	0,81	1,17
IRAN	0,88	1,24
IRAQ	0,88	1,24
IRLANDE DU NORD*	0,19	0,51
IRLANDE*	0,19	0,47
ISLANDE*	0,47	0,84
ISRAËL*	0,16	0,53
ITALIE *	0,19	0,51
JAMAÏQUE	0,81	1,17
JAPON*	0,27	0,63
JERSEY*	0,07	0,43
JORDANIE*	0,88	1,24
KAZAKHSTAN	0,88	1,24
KENYA	0,88	1,24
KIRGHIZISTAN	0,41	0,77
KIRIBATI	0,95	1,31
KOSOVO	0,34	0,70
KOWEÏT	0,88	1,24
LAOS*	0,95	1,31
LESOTHO	0,88	1,24
LETTONIE*	0,41	0,77
LIBAN	0,68	1,04
LIBÉRIA	0,88	1,24
LIBYE	0,47	0,84
LIECHTENSTEIN*	0,11	0,47
LITUANIE*	0,41	0,77
LUXEMBOURG*	0,11	0,47
MACAO*	0,88	1,24

(1) Chine : Jusqu'au 20/11/2017, appels illimités depuis le poste fixe branché sur la box pour les clients box, box Premium Pro de SFR et box 4K de SFR (et depuis la ligne fixe classique pour les clients box Premium Pro de SFR) vers les mobiles de Chine, hors numéros courts et spéciaux et services de radiomessagerie et hors appels vers plus de 250 correspondants différents dans le mois et 3H maximum par appel. Au-delà, ces appels pourront être facturés au tarif figurant sur la brochure tarifaire en vigueur. (2) Jusqu'au 20/11/2017, pour tous les clients box de SFR, appels illimités depuis le poste fixe branché sur la box vers les postes fixes au Maroc, hors appels vers les numéros à mobilité restreinte des opérateurs Wana et Meditel. Au-delà,

ces appels pourront être facturés au tarif applicable aux appels en présélection vers le Maroc disponible sur [www.sfr.fr](http://www.sfr.fr) (3) Appels illimités vers les fixes de Tunisie Telecom (numéro commençant par 002167 et 00216 81 200) valables jusqu'au 20/11/2017 réservés aux clients box, box 4K de SFR et SFR Ligne Fixe, jusqu'à 99 correspondants différents/mois. 3H maximum par appel. Au-delà, ces appels seront facturés au prix d'une communication normale (voir prix dans la brochure tarifaire en vigueur). Offre valable dans la limite d'un usage non abusif et/ou frauduleux.

	Fixe €/min	Mobilité €/min
MACÉDOINE*	0,47	0,84
MADAGASCAR	0,68	1,36
MADÈRE*	0,11	0,47
MALAISIE*	0,41	0,77
MALAWI	0,88	1,24
MALDIVES	0,95	1,31
MALI	0,68	1,04
MALTE*	0,47	0,84
MAROC*(2)	0,34	0,86
MARTINIQUE*	0,27	0,77
MAURICE	0,95	1,31
MAURITANIE	0,68	1,04
MAYOTTE	0,27	0,63
MEXIQUE	0,41	0,77
MICRONÉSIE	0,95	1,31
MOLDAVIE	0,41	0,77
MONACO*	0,11	0,47
MONGOLIE	0,95	1,31
MONTERRAT	0,88	1,24
MONTÉNÉGRE	0,34	0,70
MOZAMBIQUE	0,95	1,31
MYANMAR	0,95	1,31
NAMIBIE	0,88	1,24
NAURU	0,88	1,24
NÉPAL	0,95	1,31
NICARAGUA	0,88	1,24
NIGER	0,88	1,24
NIGERIA	0,88	1,24
NIUE	0,95	1,31
NORFOLK	0,95	1,31
NORVÈGE*	0,11	0,47
NOUVELLE GUINÉE	0,95	1,31
NOUVELLE-CALÉDONIE	0,68	1,04
NOUVELLE-ZÉLANDE*	0,16	0,53
OMAN	0,88	1,24
OUGANDA	0,95	1,31
OUBÉKISTAN	0,81	1,17
PAKISTAN	0,88	1,24
PALAU	0,95	1,31
PALESTINE	0,34	0,70
PANAMA*	0,34	0,70
PARAGUAY*	0,61	0,97
PAYS-BAS*	0,11	0,47
PAYS DE GALLES*	0,19	0,51
PÉROU*	0,61	0,97
PHILIPPINES	0,41	0,77
POLOGNE*	0,27	0,63
POLYNÉSIE FR.	0,47	0,84
PORTUGAL*	0,11	0,47
PUERTO RICO*	0,88	1,24
QATAR	0,81	1,17
RÉP. CENTRAFRICAINE	0,81	1,17
REP. DEM. DU CONGO	0,47	0,84
RÉP. DOMINICAINE	0,81	1,17
RÉP. TCHÈQUE*	0,47	0,84
RÉUNION*	0,27	0,77
ROUMANIE*	0,47	0,84
RUSSIE*	0,27	0,63

	Fixe €/min	Mobilité €/min
RWANDA	0,95	1,31
STE-HÉLÈNE	0,95	1,31
STE-LUCIE	0,88	1,24
SAINT BARTHÉLEMY*	0,27	0,63
ST-KITTS ET NEVIS	0,61	0,97
SAINT-MARIN*	0,11	0,47
SAINT MARTIN* (Antilles Françaises)	0,27	0,63
ST-PIERRE-ET-MIQUELON*	0,47	0,84
SAINT VINCENT	0,88	1,24
SAMOA AMÉRICAINES*	0,95	1,31
SAMOA OCCIDENT.	0,95	1,31
SAO TOME	0,95	1,31
SATELLITES	8,78	9,14
SÉNÉGAL	0,68	1,36
SERBIE	0,34	0,70
SEYCHELLES	0,95	1,31
SIERRA-LEONE	0,95	1,31
SINGAPOUR*	0,34	0,70
SLOVAQUIE*	0,27	0,63
SLOVÉNIE*	0,27	0,63
SOMALIE	0,95	1,31
SOUDAN	0,88	1,24
SOUDAN DU SUD	0,95	1,31
SRI LANKA	0,88	1,24
SUÈDE*	0,11	0,47
SUISSE*	0,47	0,80
SURINAM	0,47	0,84
SWAZILAND	0,88	1,24
SYRIE	0,88	1,24
TADJIKISTAN	0,95	1,31
TAÏWAN*	0,27	0,63
TANZANIE	0,95	1,31
TCHAD	0,88	1,24
TERRE ADÉLIE	2,70	3,06
THAÏLANDE*	0,41	0,77
TIMOR ORIENTAL	0,81	1,17
TOGO	0,81	1,17
TOKELAU	1,23	1,59
TONGA	0,95	1,31
TRINITÉ-ET-TOBAGO*	0,88	1,24
TRISTAN DA CUNHA	0,81	1,17
TUNISIE*(3)	0,34	0,70
TURKMÉNISTAN	0,41	0,77
TURKS ET CAÏCOS	0,88	1,24
TURQUIE*	0,34	0,70
TUVALU	0,95	1,31
UKRAINE	0,34	0,70
URUGUAY	0,61	0,97
VANUATU	0,95	1,31
VATICAN*	0,11	0,47
VENEZUELA*	0,61	0,97
VIETNAM*	0,95	1,31
YÉMEN	0,88	1,24
WALLIS ET FUTUNA	0,74	1,11
ZAMBIE	0,88	1,24
ZANZIBAR	0,95	1,31
ZIMBABWE	0,95	1,31

## FICHE D'INFORMATION SUR LES CONTRATS

**SFR FIXE ET SFR LIGNE FIXE - OFFRES DE TÉLÉPHONIE FIXE SFR**

JUILLET 2017

Vous souhaitez vous inscrire au service SFR Fixe ou au service SFR Ligne Fixe. Pour faciliter la lecture de votre contrat, voici les réponses aux questions principales que vous êtes en droit de vous poser. Vous pouvez ainsi vous engager en toute sérénité. Attention, ce document ne se substitue pas aux conditions générales d'inscription ci-dessous que nous vous invitons à lire attentivement et à conserver.

**En quoi consistent les services SFR Fixe et SFR Ligne Fixe ?**

Ces services vous permettent d'effectuer, à partir d'une ligne téléphonique fixe en France métropolitaine, des appels vers des téléphones fixes et mobiles en France et à l'étranger.

Avec SFR Fixe, les communications (hors numéros courts et spéciaux) émises depuis votre ligne téléphonique fixe sont facturées automatiquement par l'Opérateur, sans que vous n'ayez à composer de préfixe (vous conservez, cependant, la possibilité de choisir un autre opérateur en composant le préfixe de celui-ci, appel par appel). En revanche, l'abonnement téléphonique mensuel et les communications vers les numéros courts, spéciaux ou d'urgence restent facturés par l'OBL aux tarifs en vigueur de ce dernier à la date de l'émission desdits appels.

Avec SFR Ligne Fixe, l'abonnement téléphonique de l'OBL et toutes les communications émises depuis votre ligne téléphonique fixe sont facturés par l'Opérateur (sachant que les communications vers les numéros courts et spéciaux seront facturées par l'Opérateur aux tarifs de l'OBL en vigueur à la date de l'émission des communications). SFR Ligne Fixe est incompatible avec la présélection et la sélection appel par appel d'un autre opérateur.

**Quelles sont les conditions d'inscription ?**

Vous pouvez vous inscrire aux services SFR Ligne Fixe par téléphone, par Internet ou en point de vente SFR (Article Modalités d'inscription au Service).

En cas d'inscription à l'abonnement téléphonique SFR Ligne Fixe vous reconnaissez autoriser l'Opérateur à effectuer, en votre nom et pour votre compte, les démarches nécessaires à la mise en œuvre de l'abonnement téléphonique SFR Ligne Fixe.

Aucun frais d'ouverture de ligne ne sont facturés si vous êtes titulaire d'un abonnement téléphonique auprès de l'OBL. Dans le cas contraire, des frais d'ouverture de ligne vous seront facturés par SFR (cf. tarif dans la Documentation Commerciale).

**Quelle est la durée de votre engagement ?**

L'inscription aux services est effective dès la mise en service des services souscrits sur votre ligne. Le contrat est conclu pour une durée indéterminée, sans durée minimum d'engagement, et peut être résilié à tout moment sur simple appel au 1023 (Service gratuit + prix d'un Appel) ou par courrier recommandé avec avis de réception adressé à l'Opérateur. La résiliation sera effective dans un délai maximum de dix (10) jours à compter du lendemain de la prise en compte par téléphone de la résiliation ou de la date de réception par l'Opérateur du courrier recommandé avec accusé de réception. (Article Entrée en vigueur - Durée).

L'Opérateur peut suspendre le service notamment en cas d'incident ou de retard de paiement non régularisé après relance par ce dernier, ou en cas d'utilisation frauduleuse. (Article Suspension - Résiliation).

En cas de vente à distance ou de démarchage à domicile ou sur votre lieu de travail, vous disposez d'un délai de sept jours à compter de l'acceptation de l'offre pour vous rétracter en adressant à l'Opérateur un courrier recommandé avec avis de réception (Article Modalités d'inscription au Service).

**Où trouver des informations sur les tarifs des services ?**

Les tarifs vous sont communiqués dans la documentation commerciale et sont accessibles sur demande auprès du service d'assistance technique et commerciale et à tout moment sur le site [www.sfr.fr](http://www.sfr.fr). En cas de hausse des tarifs, l'Opérateur vous en informe préalablement par écrit (Article Conditions financières).

**Comment régler votre facture ?**

Une facture vous est envoyée tous les deux mois. Si, à l'issue d'une période de facturation, le niveau de vos consommations est trop faible, ces consommations seront reportées sur la facturation suivante et une facture unique correspondant aux quatre mois concernés vous sera adressée.

Les factures sont payables d'avance pour l'abonnement téléphonique SFR Ligne Fixe, les forfaits et options tarifaires SFR Fixe, et à terme échu pour les communications passées si vous n'avez pas souscrit à un forfait ou pour les communications passées au-delà des forfaits et non comprises dans ces forfaits. Les factures sont payées par prélèvement automatique, TIP ou chèque dans un délai de quinze jours suivant la date d'émission de la facture correspondante.

**Comment contacter le service clientèle ?**

Si vous avez d'autres questions avant de vous inscrire, vous pouvez nous contacter par téléphone depuis un poste fixe en France Métropolitaine au 1023, tarif d'un appel local depuis une ligne fixe en France métropolitaine, sept jours sur sept, de 8 heures à 22 heures, ou nous écrire à l'adresse suivante : Service Client SFR box et fixe - TSA 10101 - 69947 LYON Cedex 20.

## CONDITIONS GÉNÉRALES D'INSCRIPTION AUX SERVICES

### SFR FIXE ET SFR LIGNE FIXE - OFFRES DE TÉLÉPHONIE FIXE SFR

JUILLET 2017

#### 1. DEFINITIONS

Les mots et expressions, ci-après auront, dans le cadre du Contrat de Service, la signification suivante :

**Client** : désigne la personne physique agissant à titre privé ou professionnel résidant en France métropolitaine, disposant de sa pleine capacité, qui s'inscrit au Service dont, par son inscription, elle accepte les conditions.

**Contrat de Service** : désigne les présentes Conditions d'Inscription, le bulletin d'inscription, la Documentation Commerciale ainsi que les éventuels avenants, à l'exclusion de tout autre document.

**Documentation Commerciale** : désigne le document présentant le Service, disponible sur le site Internet de SFR ou remis au Client au moment de son inscription au Service.

**Ligne** : désigne la ou les lignes de téléphone fixes dont le Client est titulaire et pour lesquelles ce dernier a souscrit au Service.

**Opérateur** : désigne la société SFR qui fournit le Service au Client et avec laquelle le Client contracte.

**OBL (Opérateur de Boucle Locale)** : désigne l'opérateur historique France Télécom.

**SFR** : désigne la marque sous laquelle est commercialisé le Service et/ou l'Opérateur.

**Service** : désigne le service de téléphonie fixe fourni par l'Opérateur au Client dans les conditions définies aux présentes Conditions d'Inscription.

**SFR Fixe** : désigne l'offre de présélection de l'Opérateur et d'acheminement des communications du Client (sauf numéros courts et spéciaux).

**SFR Ligne Fixe** : désigne l'offre de revente de l'abonnement téléphonique de l'OBL par l'Opérateur et d'acheminement des communications téléphoniques du Client et de fourniture de services associés.

#### 2. OBJET

Les présentes Conditions d'Inscription ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles l'Opérateur fournira au Client, qui l'accepte, le Service. Toute utilisation du Service est subordonnée au respect du Contrat de Service dont il reconnaît expressément avoir eu connaissance lors de son inscription et accepter les termes.

#### 3. DESCRIPTION DU SERVICE

Le Service permet l'émission par le Client d'appels locaux, nationaux et internationaux à partir d'une Ligne vers un autre téléphone fixe, ainsi que l'émission d'appels d'une Ligne vers les mobiles. Avec SFR Fixe, les communications (sauf numéros courts et spéciaux) émises depuis la ligne téléphonique du Client sont facturées automatiquement par l'Opérateur, sans que le Client n'ait à composer de préfixe (il conserve, cependant, la possibilité de choisir un autre opérateur en composant un préfixe, appel par appel). En revanche, l'abonnement téléphonique et les appels vers les numéros courts, spéciaux ou d'urgence restent facturés par l'OBL aux tarifs en vigueur de ce dernier à la date de l'émission desdits appels. Avec SFR Ligne Fixe l'abonnement téléphonique de l'OBL et tous les appels émis depuis la ligne téléphonique du Client sont facturés par l'Opérateur (sachant que les numéros courts et spéciaux seront facturés par l'Opérateur aux tarifs de l'OBL en vigueur à la date de l'émission des appels). SFR Ligne Fixe est incompatible avec la présélection et la sélection appel par appel d'un autre opérateur.

**3.1** Moyennant un paiement mensuel spécifique, le Client peut souscrire aux forfaits du Service décrits dans la Documentation Commerciale. Dans le cadre des forfaits, le Client bénéficie d'un forfait d'heures de communications dont la destination et/ou la plage horaire sont définies dans la Documentation Commerciale. Sont exclus des forfaits illimités, en sus des exclusions spécifiques propres à chaque forfait illimité, les appels vers des serveurs vocaux de type audiotel et vers des serveurs Internet avec un numéro d'accès géographique

(i.e. commençant par 01, 02, 03, 04 et 05). Tous les appels exclus des forfaits illimités seront facturés au Client aux tarifs publics de l'Opérateur en vigueur. Les lignes RNIS et les lignes groupées ne peuvent pas faire l'objet d'une inscription aux forfaits illimités. Dans le seul cas où le Client est titulaire d'un forfait d'heures de communications le Client pourra consulter l'état de la consommation de son forfait (nombre de minutes consommées, temps de communications restant) sur un serveur vocal en composant le numéro de téléphone indiqué sur la Documentation Commerciale de l'Opérateur. Les informations données par le serveur vocal sont fournies à titre purement indicatif. Le serveur vocal est disponible dans les deux jours ouvrés suivant la date d'activation du(des) forfait(s). Les données du serveur vocal sont mises à jour quotidiennement. Le Client s'engage à utiliser chaque forfait illimité pour ses besoins propres dans le cadre d'un usage strictement privé et personnel. Le terme « illimité » ne signifie pas que la communication peut être permanente du fait de raisons tenant au réseau lui-même. Par conséquent, le Client reconnaît et accepte que l'Opérateur se réserve le droit, sans indemnité pour le Client, d'interrompre à tout moment toute communication active ou non active. Le Client peut cumuler les forfaits sur une même Ligne, sauf cas particuliers définis dans la Documentation Commerciale et/ou bulletin d'inscription.

**3.2** Moyennant un paiement mensuel spécifique, le Client peut souscrire aux options tarifaires du Service décrites dans la Documentation Commerciale. Le Client peut cumuler les options tarifaires sur une même Ligne, sauf cas particuliers définis dans la Documentation Commerciale et/ou bulletin d'inscription.

**3.3** En cas de cumul d'un forfait et d'une option tarifaire, l'option tarifaire souscrite s'applique aux communications passées au-delà du forfait choisi. Pour bénéficier des forfaits ou des options tarifaires, le Client doit souscrire à SFR Fixe ou à SFR Ligne Fixe. Les forfaits ou les options tarifaires sont résiliables à tout moment sur simple appel au service d'assistance technique et commerciale de l'Opérateur dans les conditions de l'article 13.2, le Client bénéficiant par la suite des tarifs du Service en vigueur. Le Client pourra, trois fois par an, modifier gratuitement les forfaits choisis ou les options tarifaires par demande adressée à l'Opérateur par téléphone ou par courrier. L'ancien forfait ou l'option tarifaire seront valables jusqu'à la date de prise d'effet du nouveau forfait ou nouvelle option tarifaire choisis par le Client.

**3.4** Dans le cas où le Client souscrit à SFR Ligne Fixe sur une ligne téléphonique déjà existante, le Client conservera son numéro de téléphone attribué par l'OBL. Le Client est informé que ce numéro est incessible et ne peut être considéré comme attribué de manière définitive, l'Opérateur pouvant être contraint de modifier le numéro attribué au Client pour des raisons techniques. Les services associés à SFR Ligne Fixe sont décrits dans la Documentation Commerciale. Sous réserve de possibilité technique, le numéro de téléphone du Client est affiché sur l'équipement terminal de ses correspondants qui ont souscrit, auprès de leur opérateur, au service correspondant. Le Client a la possibilité de s'opposer à ce que son numéro s'affiche sur l'équipement terminal de ses correspondants appel par appel.

#### 4. CONDITIONS PREALABLES A LA FOURNITURE DU SERVICE

Avec SFR Fixe, les Lignes doivent faire l'objet d'un contrat d'abonnement avec l'OBL. La résiliation dudit contrat pour quelle que raison que ce soit ou la mise en place d'un service limité sur les Lignes rend impossible l'utilisation du Service. Dans ce cas, le Client notifiera une telle situation à l'Opérateur par courrier recommandé avec avis de réception. La réception dudit courrier vaudra résiliation du Contrat de Service aux torts du Client.

#### 5. MODALITES D'INSCRIPTION AU SERVICE

**5.1** Le Service peut être souscrit dans certains points de vente de l'Opérateur, par téléphone ou par Internet. Le Client renseigne, signe et envoie au service d'assistance technique et commerciale de l'Opérateur les documents d'inscription nécessaires tels qu'indiqués lors de l'inscription.

Le Service ne pourra être effectif que si les informations communiquées par le Client sont complètes et concordantes

**5.2** Avec SFR Fixe ou SFR Ligne Fixe, le Client donne mandat à l'Opérateur afin d'effectuer, en son nom et pour son compte, auprès de l'OBL, l'ensemble des démarches nécessaires à la mise en œuvre de la présélection pour ses Lignes.

**5.2.1** Avec SFR Ligne Fixe, l'Opérateur devient l'interlocuteur unique du Client et lui facture l'abonnement à SFR Ligne Fixe ainsi que les appels mentionnés à l'article 3 ci-dessus à partir de la Ligne. Dans le cas où le Client s'inscrit à SFR Ligne Fixe sur une ligne titulaire d'un abonnement téléphonique auprès de l'OBL, cette inscription implique la résiliation automatique de l'abonnement téléphonique et de l'ensemble des offres et services souscrits uniquement auprès de l'OBL ainsi que toute présélection existante. Néanmoins, la location de matériel (terminal, télécopieur notamment) restera facturée par l'OBL. La mise en place de SFR Ligne Fixe ne permet plus au Client de sélectionner appel par appel un autre opérateur pour achever ses communications téléphoniques ou de souscrire à la présélection auprès d'autres opérateurs téléphoniques. La mise en œuvre de SFR Ligne Fixe peut entraîner l'interruption technique des services téléphoniques et d'Internet bas débit préexistants supportés par la ligne du Client. Il appartient au Client de résilier ces services directement auprès des opérateurs ou prestataires concernés dans les conditions contractuelles souscrites. Le Client pourra souscrire dans la limite d'une Ligne par souscription. Il appartient au Client de veiller à la conservation en bon état des canalisations, gaines et passages des câbles suivis à l'intérieur de la propriété desservie et mis à la disposition de l'OBL ou de l'Opérateur pour la fourniture du Service. Le Client doit veiller également, à la conservation en bon état du ou des câble(s) de raccordement à l'intérieur de la propriété desservie. Le Client doit ainsi prendre en charge les frais d'entretien et de réparation des installations précitées ainsi que ceux ou des câble(s) de raccordement en cas de détérioration de ceux-ci. Toute dépose ou modification du ou des câbles de raccordement dans la propriété desservie jusqu'au point de terminaison doit être faite avec l'assistance de l'OBL ou de l'Opérateur.

Si le Client ne possède pas déjà de ligne titulaire d'un abonnement téléphonique auprès de l'OBL, SFR prend en charge directement toutes les démarches auprès de l'OBL pour ouvrir la Ligne. Dans ce cas, des frais d'ouverture seront facturés au Client par l'Opérateur, dont le montant est disponible dans la Documentation Commerciale.

**5.2.2** Avec SFR Fixe la souscription à la présélection signifie que l'OBL sélectionne systématiquement l'Opérateur comme opérateur pour les appels du Client mentionnés à l'article 3 ci-dessus à partir des Lignes, le Client n'ayant alors pas à composer le préfixe de l'Opérateur à la place du « 0 ». Avec SFR Fixe la présélection relève de la seule maîtrise de l'OBL qui est libre de rejeter toute demande de présélection. L'Opérateur ne peut intervenir en aucune façon ni sur le principe ni sur les délais de mise en œuvre de la présélection. En cas de rejet, le Client pourra toutefois accéder au Service, via la sélection appel par appel, c'est-à-dire en composant le préfixe de l'Opérateur à la place du « 0 ». La présélection chez l'Opérateur annule automatiquement toute présélection éventuelle auprès d'un autre opérateur. Toutefois, le Client peut, s'il le souhaite et s'il n'a pas souscrit à SFR Ligne Fixe, continuer à utiliser cet opérateur, via la sélection appel par appel, en composant, son préfixe. En cas de modification des numéros des Lignes, la présélection n'est pas reconduite automatiquement. Pour continuer à en bénéficier, le Client devra contacter le service d'assistance technique et commerciale de l'Opérateur. Avec SFR Fixe, le Client peut demander à tout moment, en écrivant au service d'assistance technique et commerciale de l'Opérateur, de ne plus bénéficier de la présélection, sans pour autant résilier son Contrat de Service. Dans ce cas, il bénéficiera du Service via la sélection appel par appel. L'Opérateur effectue alors les démarches nécessaires à l'annulation de la présélection auprès de l'OBL. Le Client pourra également effectuer cette démarche directement en se présélectionnant auprès d'un autre opérateur. Toutefois avec SFR Fixe le Client conserve la possibilité de s'inscrire au Service sans présélection, via la sélection appel par appel.

**5.3** En cas d'inscription à distance, le Client dispose, conformément aux dispositions de l'article L. 221-18 du Code de la consommation, d'un délai de quatorze jours francs à compter de la réception des Matériels pour exercer son droit de rétractation. Pour se rétracter, le Client doit, avant l'expiration du

délai de 14 jours, adresser à l'Opérateur le formulaire de rétractation mis à sa disposition (ou tout autre courrier exprimant sa volonté de se rétracter) accompagné le cas échéant, des Matériels complets (accessoires inclus), en parfait état et dans leur emballage d'origine, ou saisir sa demande de rétractation sur l'outil en ligne disponible sur sfr.fr.

Dans l'hypothèse où le Client souhaiterait utiliser le Service dès avant l'expiration du délai précité, l'Opérateur doit recueillir sa demande expresse sur papier ou sur support durable, et ce, conformément aux dispositions prévues par l'article L. 221-25 du Code de la consommation. Aucune somme ne sera due par le Client à défaut de demande expresse de sa part.

Dans l'hypothèse où le Client qui a utilisé le Service, à sa demande expresse, souhaite néanmoins exercer son droit de rétractation avant le délai de quatorze jours, il pourra se voir facturé par l'Opérateur un montant proportionnel correspondant au service fourni jusqu'à la communication de sa décision de se rétracter.

Le Client obtiendra le remboursement des redevances éventuellement déjà payées au plus tard dans les quatorze (14) jours suivants la date de réception par l'Opérateur du courrier de rétractation conformément à l'article L. 221-24 du Code de la consommation. Par ailleurs, à défaut pour le Client de retourner lesdits Matériels complets (accessoires inclus) dans un délai de quatorze jours suivant son courrier de rétractation, une pénalité forfaitaire lui sera facturée dans les conditions de l'article 13.3.1. Les frais de renvois des Matériels sont à la charge du Client.

#### 6. ACCES AU SERVICE

L'Opérateur se réserve le droit 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. Ces interruptions seront notifiées par tout moyen au minimum 24 heures avant qu'elles n'interviennent sauf lorsqu'elles auront un caractère d'urgence. L'Opérateur se réserve la possibilité de restreindre l'accès au Service notamment vers des satellites, des serveurs vocaux de type audiotel avec un numéro d'accès géographique ou mobile et vers des serveurs Internet avec un numéro d'accès géographique. Le Client est seul responsable de l'installation, de l'exploitation et de la maintenance de ses équipements téléphoniques nécessaires pour accéder au Service. Ces équipements devront être agréés et conformes au Code des Postes et des Communications Electroniques. En aucun cas l'Opérateur ne sera tenu responsable si le Service s'avère incompatible ou présente des dysfonctionnements avec certains équipements du Client.

#### 7. UTILISATION DU SERVICE

**7.1** Le Client est tenu de prévenir l'Opérateur, immédiatement par tous moyens, puis de confirmer par lettre, dans un délai d'une semaine, de tout changement de domicile ou de lieu d'exercice de l'activité professionnelle ou d'opérateur. Au cas où ces modifications entraîneraient la fourniture du Service impossible, l'Opérateur en informera le Client et le Contrat de Service sera résilié dans les conditions de l'article 12 ci-après. L'Opérateur ne pourra en aucun cas être tenu responsable des conséquences d'une modification d'un élément ci-dessus.

**7.2** Le Client s'engage expressément à ne pas utiliser le Service à des fins ou de manière anormale, inappropriée, frauduleuse, illégale et, en générale contraire à une disposition du Contrat de Service. Le Client s'engage expressément à ne pas utiliser le forfait illimité de manière inappropriée telle que utilisation simultanée du forfait sur une même Ligne, utilisation du forfait sur une ligne groupée ou une ligne RNIS, utilisation ininterrompue du forfait par le biais notamment d'une composition automatique et en continu de numéros sur la Ligne, utilisation du forfait vers toute plate-forme de services se rémunérant directement ou indirectement par la durée des appels passés par le Client, programmation d'un télécopieur en vue de la diffusion de télécopies à des fins publicitaires ou promotionnelles ou d'envoi en masse de télécopies (« fax mailing »), détournement du forfait, en particulier à des fins commerciales, revente du forfait. Par ailleurs, si le Client est une personne physique agissant à titre professionnel qui souscrit pour les besoins de son activité, le Service pourra être utilisé dans le cadre de son activité professionnelle aux conditions expresses de ne pas commercialiser le Service, ou d'en faire un usage abusif ou une utilisation par de multiples utilisateurs autres que les salariés du lieu principal de l'activité professionnelle.

**7.3** L'Opérateur rappelle qu'il demeure étranger et ne peut assumer de quelconque responsabilité du fait des relations que le Client pourra nouer, au travers de l'utilisation du Service, avec tout tiers dans le cadre d'opérations de toute nature et notamment commerciales, ces dernières ne concernant exclusivement que le Client et le tiers concerné. De même, l'Opérateur ne pourra en aucun cas être tenu responsable en cas de poursuites judiciaires à l'encontre du Client du fait de l'usage du Service ou de tout autre service accessible via le réseau Internet, sauf en cas de faute de l'Opérateur dans l'exécution du Contrat de Service.

**7.4** Avec SFR Fixe, en cas de souscription à la présélection, si le Client souhaite (i) ne pas être mentionné sur les listes d'abonnés ou d'utilisateurs publiées et/ou accessibles par un service de renseignements téléphoniques, (ii) s'opposer à la publication et à la communication de l'adresse complète de son domicile, dans la mesure où les données publiées ou communicables permettent de le distinguer de ses homonymes, (iii) s'opposer, s'il y a lieu, à l'indication du sexe ou (iv) s'opposer appel par appel ou de façon permanente (secret permanent), à l'identification de sa ligne par les postes appelés, il devra en faire la demande à l'OBL. L'Opérateur ne pourra en aucun cas être garant du respect des demandes du Client par l'OBL. Avec SFR Ligne Fixe, si le Client souhaite (i) ne pas être mentionné sur les listes d'abonnés ou d'utilisateurs publiées et/ou accessibles par un service de renseignements téléphoniques, (ii) s'opposer à la publication et à la communication de l'adresse complète de son domicile, dans la mesure où les données publiées ou communicables permettent de le distinguer de ses homonymes, (iii) s'opposer, s'il y a lieu, à l'indication du sexe ou (iv) s'opposer appel par appel ou de façon permanente (secret permanent), à l'identification de sa ligne par les postes appelés, il devra en faire la demande à l'Opérateur.

## 8. SERVICE D'ASSISTANCE TECHNIQUE ET COMMERCIALE - MEDIATION

L'Opérateur met à la disposition du Client un service d'assistance technique et commerciale accessible par téléphone ou par courrier postal ou électronique et dont les coordonnées sont les suivantes.

- **Numéro de téléphone : 1023, (Service gratuit + prix d'un Appel) .**
- **Adresse postale : Service Client SFR box et fixe - TSA 10101 69947 Lyon Cedex 20.**
- **Adresse électronique : [www.sfr.fr](http://www.sfr.fr) rubrique assistance.**

Le service d'assistance technique et commerciale pourra correspondre avec le Client par téléphone ou par courrier postal ou électronique. Toute réclamation écrite relative au Service doit être adressée au service d'assistance technique et commerciale de l'Opérateur à l'adresse postale indiquée ci-dessus. Le Client devra fournir ses références client lors de toute relation ou correspondance avec ce service. Le service d'assistance technique et commerciale est composé de deux niveaux de contact.

- **Un premier niveau de contact peut être saisi par le Client par téléphone. 80% des demandes seront traitées en 10 jours ouvrés à compter de la date de l'appel. Dans les autres cas le délai de traitement est d'un mois maximum sauf cas exceptionnels. Ce premier niveau de contact peut également être saisi par le Client par courrier postal ou électronique ou par courrier recommandé avec avis de réception. Lorsqu'une réponse pourra être apportée au Client sur le fond, 80% des demandes seront traitées en 15 jours ouvrés à compter de la date de réception du courrier du Client. Si une réponse sur le fond ne peut être apportée dans ce délai, le service d'assistance technique et commerciale accusera réception de la demande du Client soit par SMS, soit par un message vocal sur le répondeur du Client, soit par courrier postal ou électronique et indiquera au Client le délai de traitement de sa demande. Ce délai de traitement ne pourra être supérieur à un mois sauf cas exceptionnels. Toutefois dans les seuls cas où le Client estime qu'il n'a pas obtenu satisfaction suite à la réponse apportée par le service d'assistance technique et commerciale, ou si les délais susvisés n'ont pas été respectés, le Client pourra directement saisir le deuxième niveau de contact.**
- **Un deuxième niveau de contact qui ne peut être saisi qu'après saisine du premier niveau, sauf en cas de non respect par des délais de traitement prévus au premier niveau. Il doit être saisi par courrier postal ou par courrier recommandé avec avis de réception à l'adresse suivante :**

**Service Client SFR box et fixe.**

- **Service Consommateur - TSA 10101 69947 Lyon Cedex 20. 80% des demandes seront traitées en un mois maximum à compter de la date de réception du courrier du Client. Toutefois, dans les cas particulièrement complexes, ce délai pourra être dépassé après accord exprès du Client sur le délai maximum prévisible de réponse. En cas de refus du Client de ce nouveau délai, celui-ci peut saisir l'instance de médiation visée ci-dessus, dont est membre l'Opérateur. Lorsque la réponse apportée au Client lui est favorable et qu'elle lui est fournie oralement ou par SMS, le Client peut demander une confirmation écrite par courrier postal ou électronique. Le service consommateur fournira toute réponse défavorable au Client par courrier postal ou électronique.**
- **Un troisième niveau de contact: l'instance de Médiation pour l'Internet (non disponible pour les clients professionnels). Les modalités de saisine de cette instance seront disponibles sur le site internet suivant : [www.mediateur-telecom.fr](http://www.mediateur-telecom.fr) ou jointes aux réponses écrites envoyées au Client par le Service Consommateurs. Elle pourra être saisie par le Client dans le seul cas où celui-ci estime qu'il n'a pas obtenu satisfaction et ce après saisine du premier et du deuxième niveau. Toutefois, en cas d'absence totale de réponse de l'Opérateur dans un délai de deux mois à compter de la première demande du Client au premier niveau, ou en cas de refus exprès du Client du délai maximum prévisible proposé par le Service Consommateurs au deuxième niveau, le Client pourra saisir directement cette instance.**

## 9. CONDITIONS FINANCIERES

**9.1** Les tarifs du Service, de la présélection avec SFR Fixe, de l'abonnement et des communications avec SFR Ligne Fixe, des forfaits et options tarifaires sont définis dans la Documentation Commerciale. Pour le Client ayant choisi un forfait et/ou une option tarifaire, les appels passés au-delà de la durée et de la plage horaire et en dehors de la destination du forfait et/ou de l'option tarifaire choisis ainsi que les appels, dans le cadre des forfaits illimités, vers des serveurs vocaux de type audiotel et vers des serveurs Internet avec un numéro d'accès géographique, seront facturées par l'Opérateur en dehors du forfait et/ou de l'option tarifaire aux tarifs de l'Opérateur en vigueur. Le décompte des appels passés dans le forfait s'effectue à la seconde dès la première seconde. Les minutes du forfait non consommées durant un bimestre de facturation ne sont pas reportées sur le bimestre suivant, ni remboursées. Tout changement de forfait et/ou d'option tarifaire au-delà de trois fois/an, tel que mentionné à l'article 3.3 ci-dessus, sera facturé au Client au tarif d'une mensualité de la dernière option de forfait et/ou option tarifaire en cours au moment de la demande de changement.

**9.2** Les sommes dues par le Client à l'Opérateur au titre du Contrat de Service, font l'objet de factures adressées bimestriellement aux Clients ADSL recevant une facture papier ou payant par TIP/Chèque, et de factures adressées mensuellement dans les autres cas (dont les Clients fibre optique) :

- **d'avance pour le Service, les options du Service, les services optionnels et les redevances;**
- **à terme échu pour les appels non compris dans le Service et/ou les options du Service, tels que les appels passés par le Client n'ayant pas souscrit à une option de téléphone illimité ou passés au-delà de la plage horaire et en dehors de la destination de l'option de téléphone illimité;**
- **à terme échu pour les frais d'échange des Matériels et, pour le Service de Télévision, les chaînes et bouquets optionnels et/ou stations,**
- **à terme échu pour les frais dus au titre de l'utilisation ou de l'achat de services ou de produits en ligne fournis au Client par l'Opérateur ou par des tiers.**

L'Opérateur pourra facturer, sur les factures suivantes, toute consommation qui n'aurait pas été facturée à la date de facturation prévue ci-dessus. La première facture sera adressée au Client au plus tard un mois après la mise en service du Service et inclura notamment selon le Service et/ou

les options du Service au prorata entre la date de mise en service du Service et la date de la prochaine facture, les éventuels frais de location ou d'achat des Matériels, les frais éventuellement liés à l'activation du Service, le montant des consommations entre la date d'inscription et la date de facturation et la déduction des sommes éventuellement payées à l'inscription.

Toute période couverte par un Service et/ou les options du Service qui serait entamée est due en totalité. Une facture détaillée, papier ou électronique, portant sur l'ensemble des communications de la période facturée et faisant apparaître les numéros dans leur intégralité (10 chiffres) peut être envoyée au Client s'il en fait la demande écrite.

Un duplicata de facture pourra être délivré au Client sur demande, au tarif indiqué sur la Documentation Commerciale. Les factures sont payables dans un délai de deux jours à compter de la date de facture. Le Client est tenu de prévenir l'Opérateur, immédiatement par tous moyens puis de confirmer par lettre, dans un délai d'une semaine, de tout changement de coordonnées bancaires. Les clients en prélèvement bancaire seront informés par Email ou par facture papier avec un préavis minimum de deux (2) jours du montant de leur facture, de sa date d'échéance et de sa disponibilité sur leur espace client. Conformément à la législation sur l'harmonisation des prélèvements européens, SFR met en œuvre le prélèvement SEPA. Les clients, optant pour le prélèvement bancaire à compter de cette mise en œuvre, devront impérativement adresser à SFR un mandat SEPA valide en complément de leurs coordonnées bancaires. Faute de retour d'un mandat SEPA valide dans les trois (3) mois qui suivent la mise en place de ce prélèvement bancaire, l'abonné est informé que son mode de paiement sera automatiquement modifié au profit de tout autre moyen de paiement (chèque, Titre Interbancaire de Paiement (TIP), virement, Carte de paiement, ... ) ; ce qui impliquera un retour à la facture papier pour le cas où l'abonné était en facture dématérialisée.

**9.3** Le Client 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 l'Opérateur du fait du retard de paiement. Les frais de recouvrement restent à la charge du Client en cas d'obtention par l'Opérateur d'un titre exécutoire ou d'exécution forcée contre lui. Dans le cas où un titre de paiement émis au profit de l'Opérateur ne serait pas honoré, les frais divers liés à l'impayé seraient facturés au Client (frais de rejet de chèque impayé ou de prélèvement automatique...).

**9.4** Le Client disposera d'un accès au Service avec une limitation d'encours, par période de facturation, d'un montant défini ci-dessous :

- **En cas de vente à distance, le montant de l'encours sera de trente (30) euros et passera à cent cinquante (150) euros après réception des documents d'inscription dûment remplis et signés par le Client.**
- **Pour les autres modes d'inscription, le montant de l'encours sera, dès l'origine, de cent cinquante (150) euros.**

Entreront dans le décompte de l'encours du Client les forfaits et consommations non encore facturés et/ou correspondant aux factures non encore échues et/ou correspondant aux factures échues et impayées y compris les factures contestées.

Les limites ci-dessus pourront être révisées à la hausse ou à la baisse par l'Opérateur après étude du dossier du Client. En tout état de cause, il appartient au Client de s'informer auprès du service d'assistance technique et commerciale de l'Opérateur de son niveau d'encours.

**9.5** En cas d'incident ou de retard de paiement ou bien de dépassement de la limitation d'encours visée ci-dessus, l'Opérateur se réserve le droit, sans préjudice des autres recours dont elle dispose, de demander au Client une avance sur consommation d'un montant défini par l'Opérateur. Les sommes ainsi versées ne porteront pas intérêt. Les sommes dues par le Client au titre de chaque facture seront déduites des sommes versées au titre de l'avance sur consommation jusqu'à compensation totale. Le Client procédera au versement d'une nouvelle avance sur compensation dès lors que le montant de l'avance en cours est inférieur à la dernière facture émise. Au cas où le Client n'aurait

pas versé ou reconstruit l'avance sur consommation à la date indiquée par l'Opérateur, la fourniture du Service sera suspendue jusqu'aux dits versement ou reconstitution. Au terme du Contrat l'avance sera remboursée au Client dans les conditions prévues à l'article 13.3.

## 10. EVOLUTION

Le Client reconnaît que des évolutions techniques ou des mises à jour susceptibles d'améliorer la qualité du Service peuvent être nécessaires. Le Client s'engage à respecter les prescriptions données par l'Opérateur concernant ces évolutions et ces mises à jour. Néanmoins, s'il en résulte une augmentation des tarifs ou une altération de la qualité ou si les évolutions techniques ou mises à jour concernent une caractéristique notifiée par le Client au moment de son inscription comme subordonnant son engagement, le Client pourra, dans un délai de quinze jours suivant l'information des évolutions ou mises à jour, résilier le Contrat de Service dans les conditions de l'article 12. L'Opérateur se réserve la possibilité d'effectuer des modifications ou mises à jour automatiques de ses équipements et logiciels. Les modifications ou mises à jours pourront entraîner une indisponibilité momentanée du Service. Par ailleurs, l'Opérateur pourra être amené à modifier les conditions contractuelles de fourniture du Service. Elle informera le Client par écrit au moins un mois avant l'entrée en vigueur d'une modification entraînant une hausse des tarifs ou une altération de la qualité du Service. Tant que le Client n'a pas expressément accepté cette modification, il peut dans un délai de quatre mois maximum après l'entrée en vigueur de ladite modification résilier le Contrat de Service sans droit à dédommagement.

## 11. RESPONSABILITE DE L'OPÉRATEUR

La responsabilité de l'Opérateur est limitée à la seule fourniture du Service dans les conditions des présentes Conditions d'Inscription. L'Opérateur réparera les dommages causés au Client dans le cadre de l'exécution du Contrat de Service et dont le Client portera la preuve. La responsabilité de l'Opérateur ne saurait ainsi être engagée, notamment, dans les cas suivants :

- **interruption du Service dans les conditions de l'article 6 ;**
- **force majeure, notamment faits indépendants de sa volonté, interruption du Service résultant de la défaillance du réseau de l'OBL.**

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

## 12. ENTREE EN VIGUEUR – DUREE

Le Contrat de Service est conclu pour une durée indéterminée et est résiliable à tout moment. Avant de résilier son contrat ou pour toute information relative à la résiliation, le Client pourra contacter le service d'assistance technique et commerciale visé à l'article 8 au 1023 (Service gratuit + prix d'un Appel). La demande de résiliation sera effectuée par lettre recommandée avec avis réception (ci-après la « Lettre de résiliation »).

- **Par l'Opérateur : moyennant un préavis de dix (10) jours à compter du lendemain de la date de réception par le Client de la Lettre de résiliation.**
- **Par le Client : conformément à l'article L. 224-33 du code de la consommation moyennant un préavis de dix (10) jours à compter du lendemain de la date de réception par l'Opérateur de la Lettre de résiliation adressée à l'adresse suivante : Service Client SFR box et fixe - Résiliation - TSA 10101 69947 Lyon Cedex 20. Toutefois conformément à l'article L. 224-33 du Code de la consommation, le Client pourra demander à ce que ce préavis soit d'une durée supérieure à dix jours dans la limite maximum de six (6) mois à compter de la date de la demande.**

Pour toute information relative à la résiliation, le Client pourra dans tous les cas contacter le service d'assistance technique et commerciale visé à l'article 8 au 1023, (Service gratuit + prix d'un Appel). Pour le Client ayant souscrit

aux forfaits illimités en présélection, l'Opérateur se réserve la possibilité, à l'issue d'une période d'un an à compter de la date d'activation des forfaits illimités, de mettre un terme auxdits forfaits et de facturer les communications conformément aux tarifs publics et aux Conditions d'Inscription de l'Opérateur en vigueur. L'Opérateur en informera préalablement le Client, avec un préavis de trente (30) jours permettant au Client de résilier le Contrat de Service.

### 13. SUSPENSION – RESILIATION

En plus des cas prévus aux présentes Conditions d'Inscription et dans la Documentation Commerciale, le Contrat de Service pourra être suspendu ou résilié par chaque Partie à tout moment, de plein droit, sans que l'autre Partie ne puisse se prévaloir d'une quelconque indemnité, dans les conditions suivantes

#### 13.1 Résiliation ou suspension par l'Opérateur

L'Opérateur pourra restreindre ou suspendre le Service conformément à l'article 6 ainsi qu'en cas (i) d'utilisation des forfaits illimités de manière inappropriée visée à l'article 7.2, (ii) ou d'absence de régularisation d'un dossier incomplet (iii) ou d'absence de versement de l'avance sur consommation visée à l'article 9 ou (iv) de dépassement de l'encours visé à l'article 9 ou (v) d'incident ou (vi) retard de paiement non régularisé par le Client quinze jours après l'envoi, par l'Opérateur, d'une mise en demeure à cet effet. L'Opérateur pourra avec un préavis de dix (10) jours suspendre par lettre simple ou résilier le Service par lettre recommandée avec avis de réception en cas de fausse déclaration du Client, de retrait ou suspension de l'autorisation accordée par le ministre chargé des télécommunications à l'Opérateur, de perturbation du réseau de l'Opérateur par un équipement ou logiciel du Client ou en cas d'utilisation du Service en violation d'une des clauses du Contrat de Service et, en particulier, d'une disposition de l'article 7, une telle violation pouvant être constatée par l'Opérateur ou être portée à sa connaissance par un tiers. L'Opérateur pourra résilier le Contrat de Service lorsqu'une cause de suspension n'aura pas disparu dans un délai de dix jours suivant la suspension du Service. Avec SFR Ligne Fixe, la suspension aura pour conséquence l'impossibilité pour le Client de passer et/ou de recevoir des appels

#### 13.2 Résiliation par le Client

Avant de résilier son contrat ou pour toute information relative à la résiliation, le Client pourra contacter le service d'assistance technique et commerciale visé à l'article 8 au 1023 (Service gratuit + prix d'un Appel).

**13.2.1** Le Client pourra résilier le Contrat de Service au cas où l'Opérateur n'aurait pas remédié à un manquement à ses obligations au titre du Contrat de Service dix jours sur simple appel au 1023 (Service gratuit + prix d'un Appel) ou après réception par l'Opérateur d'une lettre recommandée avec accusé de réception, au moyen d'une Lettre de résiliation. Conformément à l'article L.224-33 du Code de la consommation, en cas de résiliation du Contrat de Service, pour quelque raison que ce soit, la fin du Service sera effective dans un délai maximum de dix (10) jours à compter du lendemain de la prise en compte par téléphone de la résiliation ou de la réception par l'Opérateur de la Lettre de résiliation adressée par le Client.

**13.2.2** Toutefois, le Client pourra résilier le Contrat de Service sans préavis prévus à l'article 12, sur simple appel au 1023 (Service gratuit + prix d'un Appel) ou par lettre recommandée avec accusé de réception adressée au Service Client SFR, dans les trois cas suivants : lorsque l'indisponibilité de l'une ou de l'ensemble des caractéristiques essentielles du Service intervient lors de la mise en service ou de son initialisation :

- lorsque l'indisponibilité intervient à la suite de la souscription à un nouveau service de l'Opérateur ou à une option complémentaire au Service déjà souscrit et que, malgré l'annulation de celui-ci, le rétablissement du Service tel que souscrit initialement est impossible.
- en cas de survenance d'un événement imprévisible l'empêchant de poursuivre l'exécution du Contrat de Service. Peuvent notamment être considérés comme tels les motifs légitimes suivants, sous réserve de pouvoir en justifier :
  - chômage (suite à la rupture d'un contrat à durée indéterminée), faillite personnelle, redressement judiciaire ou liquidation judiciaire du Client,
  - difficultés financières du Client ayant donné suite à notification de recevabilité en Commission de Surendettement des Particuliers,
  - décès du Client,

- hospitalisation et/ou arrêt maladie de plus de 3 (trois) mois affectant le Client,
- incarcération du Client,
- déménagement pour une longue durée du Client hors du territoire français métropolitain ou dans une zone où le Service est totalement inaccessible,
- cas de force majeure au sens de la jurisprudence de la Cour de Cassation, affectant le Client.

**a. La mise en service du Service : elle est réalisée dès lors que l'Opérateur a effectué, dans le délai et selon les modalités prévues au Contrat de Service la connexion effective de la ligne du Client au réseau.**

**b. L'initialisation du Service : cette opération requiert du Client que, conformément aux prescriptions explicitement délivrées avant la vente ou à la signature du Contrat de Service, il se soit équipé des équipements en bon état de marche dans les conditions prévues au Contrat de Service et qu'il ait suivi les instructions communiquées par l'Opérateur nécessaires à l'initialisation du Service. En cas d'échec de l'initialisation ou en cas d'indisponibilité survenant dans la semaine qui suit la première initialisation, le Client doit en informer le service d'assistance technique visé à l'article 8, selon les modalités prévues au Contrat de Service. À compter de la date où l'Opérateur a connaissance de l'échec de l'initialisation ou de l'indisponibilité survenue dans la semaine qui suit l'initialisation, et à condition que le Client ait rempli les conditions décrites ci-dessus, court un délai maximum de quatre semaines pendant lequel chacune des deux parties s'efforce de contribuer à l'identification des causes de cet échec et de faciliter l'initialisation du Service. À l'issue des différents échanges entre les parties, dès lors que les moyens proposés par l'une d'elles entraînent une facturation supplémentaire, l'autre partie dispose de la faculté de les accepter ou de les refuser. Dans ce cas, le refus du Client ne le prive pas de son droit à résiliation sans frais de résiliation de la présélection, prévu à l'article 13.3. À l'issue de ce délai, si l'initialisation ou les tentatives d'initialisation ne permettent toujours pas d'utiliser de manière effective le Service, le Client peut demander la résiliation du Contrat de Service, sans frais, selon les modalités définies ci-après. La demande de résiliation sera formulée par le Client sur simple appel au 1023 (Service gratuit + prix d'un Appel) ou par Lettre de résiliation conformément à l'article 12**

**c. Modalités de résiliation :** la résiliation à la demande du Client dans ce cas particulier ne pourra intervenir que dans le strict respect des conditions du présent article. Cette procédure permet au Client de résilier le Contrat de Service dans le délai indicatif d'un mois qui, en tout état de cause, ne peut excéder deux mois. Toutefois en cas de circonstances exceptionnelles, c'est-à-dire de modification importante et imprévisible de la situation du Client l'empêchant de respecter la procédure décrite ci-dessus dans les délais prévus, ce dernier pourra néanmoins bénéficier des délais en question qu'après examen de sa situation par l'Opérateur. La résiliation ne pourra intervenir qu'à la demande exprès du Client dans le respect des modalités de résiliation prévues au Contrat. L'Opérateur restituera au Client les sommes facturées au titre du Service pendant la durée de l'indisponibilité du Service, à l'exclusion des éventuels appels non compris dans le Service et/ou les options du Service, dans la limite de deux mois maximum. La résiliation par le Client de SFR Ligne Fixe entraîne la résiliation de la Ligne. Si le Client n'a pas au préalable souscrit un abonnement téléphonique auprès d'un autre opérateur, cette résiliation entraînera la perte du numéro de téléphone associé à cet abonnement.

#### 13.3 Conséquences du terme d'un Contrat de Service.

Le terme d'un Contrat de Service entraîne l'extinction de toutes les sommes dues par le Client. En cas d'utilisation inappropriée d'un forfait illimité, l'Opérateur se réserve le droit de facturer au Client l'ensemble des appels émis dans le cadre du forfait illimité depuis la date d'activation du forfait aux tarifs publics de l'Opérateur en vigueur. Conformément à l'article L.224-35 du Code de la consommation, le remboursement des sommes versées d'avance par le Client au titre de l'article 9.5, pourra intervenir

au plus tard dans un délai de dix (10) jours à compter du paiement complet par le Client de la totalité des sommes portées sur la dernière facture, et ce, le cas échéant déduction faite par voie de compensation conformément aux dispositions des articles 1289 et suivants du Code civil, des sommes dues à l'Opérateur et non contestées. La dernière facture sera adressée au Client à son prochain cycle de facturation après la résiliation effective. A défaut de remboursement dans les délais prévus ci-dessus, les sommes dues ne pourront être majorées que dans les seules conditions de l'article L. 224-33 du Code de la consommation.

### 14. QUALITE DE SERVICE

L'Opérateur s'engage, sous réserve du respect par le Client du Contrat de Service, sur les niveaux de qualité définis ci-dessous. Le Client pourra bénéficier des compensations correspondantes en adressant un courrier postal au service d'assistance technique et commerciale incluant un justificatif à sa demande de compensation donnant les détails de l'événement ouvrant droit à compensation.

**14.1** Le délai de mise en service du Service par l'Opérateur visé à l'article 13.2.2 a est compris entre 1 et 6 semaines à compter de la date de réception par l'Opérateur des éléments nécessaires à l'inscription du Client, selon les modalités définies à l'article 5. En cas de dépassement du délai de 6 semaines imputable à l'Opérateur, l'Opérateur versera un montant forfaitaire de 10€ TTC sous forme d'avoir sur sa prochaine facture. Aucune compensation ne sera due au Client lorsque le non respect du délai de mise en service résultera :

- d'un cas de force majeure tel que mentionné à l'article 11 ;
- du fait du Client et, en particulier, du non respect des pré requis définis dans la Documentation Commerciale ou de l'installation non conforme des équipements visée à l'article 6 ; d'une interruption prévue à l'article 6.

**14.2** Le délai de rétablissement du Service, mesuré entre la date de l'appel du Client notifiant au service d'assistance technique une interruption totale du Service imputable à l'Opérateur et la date à laquelle le Service est rétabli par l'Opérateur, est de 48 heures maximum. A défaut, l'Opérateur remboursera au Client les sommes qu'il a payées le mois précédent l'incident, dans la limite de 15€ TTC, sous forme d'avoir sur sa prochaine facture. Aucune compensation ne sera due au Client lorsque le non respect du délai de rétablissement résultera :

- d'un cas de force majeure tel que mentionné à l'article 11 ;
- du fait du Client et, en particulier, du non respect des pré requis définis dans la Documentation Commerciale ou de l'installation non conforme des équipements visée à l'article 6 ;
- d'une interruption prévue à l'article 6 ;
- d'un raccordement de la ligne téléphonique du Client sur le réseau d'un opérateur tiers sans autorisation du Client.

### 15. DONNEES PERSONNELLES

#### 15.1. Généralités

SFR prend les mesures propres à assurer la protection et la confidentialité des informations nominatives qu'elle détient ou qu'elle traite dans le respect des dispositions :  
- De la loi n° 78-17 du 6 Janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés modifiée ;  
- Et de la réglementation européenne sur la protection des données.

#### 15.2. Nature des données

Les informations et données recueillies par SFR le sont dans le cadre de :  
- La souscription des Services par l'Abonné ;  
- L'utilisation des Services par l'Abonné et notamment la navigation via la box TV.  
Ci-après la « Collecte ».

#### 15.3. Finalités

La Collecte a pour finalités :  
- La fourniture des Services ;  
- Le développement de produits et services SFR ou de tiers ;  
- La réalisation d'études statistiques, d'analyses et de mesures d'audience.  
- L'enrichissement et la valorisation de la base clients SFR.

#### 15.4. Durée de conservation

Les données issues de la Collecte sont conservées pour :  
- La durée de la fourniture des Services et/ou ;

- La durée de la finalité des traitements spécifiques pour lesquels l'Abonné a consenti et/ou ;  
- Les durées légales de conservation.

### 15.5. Destinataires

Les informations et données issues de la Collecte pourront être traitées par :  
- Le personnel habilité de SFR ;  
- Le personnel habilité des sous-traitants, partenaires ou prestataires de SFR.

Si ces sous-traitants, partenaires ou prestataires sont situés en dehors de l'Union européenne, ils auront alors, dans les cas prévus par la Décision de la Commission européenne 2010/87/CE du 5 février 2010, préalablement signé les « clauses contractuelles types ». Le recours à ces prestataires est nécessaire à la bonne exécution du contrat passé entre SFR et l'Abonné.

### 15.6. Prospection

**15.6.1** Prospection  
SFR pourra utiliser directement ces informations lors d'actes de prospection relatifs à des produits ou services analogues ou en cas de prospection réalisée par téléphone ou par courrier postal. Après consentement préalable par l'Abonné, dans le cadre d'opérations marketing et commerciales conjointes ou non, par SMS, MMS, E-mail, Chat ou automate d'appels, SFR se réserve le droit d'exploiter et communiquer ces informations à des tiers ou à ses partenaires

**15.6.2** Droit d'opposition  
L'Abonné aura la possibilité de s'y opposer de manière simple, expresse, et sans frais via les mentions contenues dans chaque message prospectif ou via son espace personnel.

### 15.7. Enregistrement des appels

L'Abonné est informé que ses conversations avec le Service Client sont susceptibles d'être enregistrées et/ou écoutées par SFR à des fins de lutte contre la fraude, d'amélioration de la qualité du service et à des fins probatoires lorsque l'appel est émis par l'Abonné vers le Service Client. Ces conversations sont conservées pour une durée de six mois maximum à compter de leur enregistrement pour l'amélioration de la qualité du service, pour des fins probatoires et pour la détection des fraudes.

### 15.8. Droits des personnes

A tout moment, l'Abonné peut exercer ses droits :  
- D'accès ;  
- De rectification ;  
- De information complémentaire ;  
- D'opposition pour des motifs légitimes ;  
Auprès de SFR en envoyant un courrier postal à : Service client SFR – TSA 10101 - 69947 LYON Cedex 20  
L'Abonné devra fournir à SFR ses nom, prénom, numéro d'appel ainsi qu'une copie d'une pièce d'identité. Il devra préciser en outre l'adresse à laquelle il souhaite recevoir la réponse de SFR.

### 15.9 Prévention des impayés

Afin de se prémunir contre d'éventuels impayés ou de lutter contre les fraudes, la société SFR pourra :  
- interroger le FNCI (Fichier National des Chèques Irréguliers) en cas de paiement par chèque ou le GIE Carte bancaire en cas de paiement par carte bancaire et ce même en cas de paiement d'avance ou de dépôt de garantie conformément à l'article 4 des présentes Conditions  
- en cas de paiement par prélèvement (par RIB), contrôler la régularité de celui-ci par l'intermédiaire de la société Viamobis prestataire de SFR.

### 15.10 Annuaire universel

L'Abonné est informé que ses coordonnées figurent sur la liste « Annuaire universel » des abonnés au Service tenue par l'Opérateur (ci-après « la Liste »). L'Abonné est informé que, sauf avis contraire expressément formulé de sa part, ses coordonnées pourront être transmises à des sociétés fournissant des services d'annuaires ou de renseignements téléphoniques (ci-après « les Editeurs »).

L'Abonné est informé qu'il peut gratuitement, à tout moment et dans le respect des articles R10 et suivants du Code des postes et des communications électroniques, exercer les droits suivants sur les données de la Liste le



concernant :

- Inscription en Liste Rouge
- Parution Annuaire sans Recherche Inversée
- Parution Annuaire sans prospection
- Parution Annuaire sans restriction
- Parution Annuaire sans prénom complet
- Parution Annuaire sans adresse complète

Les options complémentaires suivantes peuvent également être souscrites auprès du Service Client de SFR :

- Parution coordonnées utilisateur
- Parution activité professionnelle

L'abonné est informé qu'il peut, dans les conditions prévues aux articles 35 et 36 de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978, rectifier, compléter, clarifier, mettre à jour ou effacer les données de la Liste le concernant directement via son espace abonné sur le site de l'Opérateur ou en envoyant un courrier postal à : SFR Service Client - TSA 10101 - 69947 LYON Cedex 20.

L'abonné est informé que le délai de parution des informations le concernant dans les annuaires des différents Editeurs dépend des conditions et fréquences de parution propres aux Editeurs. En conséquence, l'Opérateur ne s'engage sur aucun délai de parution des données du Client.

L'abonné est informé que les Editeurs peuvent mettre en place, sous leur entière responsabilité, des règles éditoriales contraignantes et procèdent à des traitements sur certaines des données transmises.

## 16. COOPERATION AVEC LES AUTORITÉS PUBLIQUES

La responsabilité de l'Opérateur ne saurait être engagée en cas de communication d'éléments en sa possession sur toute demande faite, par réquisition judiciaire, par les autorités judiciaires, policières ou administratives.

## 17. CESSION

Le Service est souscrit par le Client à titre strictement personnel ou professionnel le cas échéant et le Contrat de Service ne pourra en aucun cas être cédé, sauf accord de SFR, totalement ou partiellement, par le Client. De même, le Client s'interdit la revente ou la commercialisation du Service.

Le Contrat de Service et toutes ses stipulations lieront les parties aux présentes, leurs successeurs en droit et cessionnaires autorisés.

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

## 18. CONVENTION DE PREUVE


Le Client reconnaît, dans ses rapports avec l'Opérateur, la validité et la force probante des télécopies et des courriers électroniques échangés entre eux dans le cadre du Contrat de Service. De même, les tickets d'appels, récapitulants les appels émis par le Client et servant de base à la facturation ainsi que leurs reproductions sur microfiches, disques optiques ou magnétiques, bandes magnétiques, conservés par l'Opérateur, sont opposables au Client en tant qu'éléments de preuve.

## 19. LOI APPLICABLE

Les Contrats de Service sont régis par la loi française.


SOCIÉTÉ FRANÇAISE DU RADIODÉPHONÉ - SFR  
Société Anonyme au capital de 3.423.265.598,40 €  
Siège social : 1 Square Bela Bartok à 75015 Paris.  
343 059 564 RCS Paris

**En utilisant Eural Offset plutôt qu'un papier non recyclé, notre impact environnemental est réduit de :**

 **14** kg de CO<sub>2</sub> équivalent à :

 **1 419** litres d'eau

 **188** kWh d'énergie

 **98** kg de bois

L'évaluation de l'empreinte carbone est réalisée par Labelia Conseil conformément à la méthodologie Bilan Carbone®, les calculs sont issus d'une comparaison entre le papier recyclé considéré et un papier à fibres vierges selon les dernières données disponibles du European BREF (pour le papier à fibres vierges).



Dotted lines for writing notes on page 18.

Dotted lines for writing notes on page 19.



.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

# VOUS SOUHAITEZ NOUS CONTACTER ?

## POUR VOS QUESTIONS

### AVEC UN CONSEILLER

**En magasin SFR**

en prenant rendez-vous sur [sfr.fr/rdv](http://sfr.fr/rdv)

**En appelant le**  **de 8h-22h, 7j/7**

### SUR SFR.FR

**Assistance**

Utilisez au mieux votre offre et vos services.

**forum.sfr.fr**

Retrouvez des conseils et partagez des astuces en rejoignant la communauté SFR.

### SUR LES RÉSEAUX SOCIAUX



[www.facebook.com/SFR](http://www.facebook.com/SFR)



[@SFR\\_SAV](https://twitter.com/SFR_SAV)

Autorité de Régulation des Communications Electroniques et des Postes (ARCEP)  
7, square Max Hymans 75015 Paris.  
**107873** - SFR - 1 square Bela Bartok 75015 Paris  
S.A. au capital de 3 423 265 598,40€ - RCS Paris 343 059 564



BF24