

The SFR logo is a red, rounded hexagonal shape with a white border, containing the letters 'SFR' in white. It is positioned in the upper left quadrant of the page. The background features a large, abstract graphic of overlapping, semi-transparent shapes in shades of red, orange, and purple, creating a dynamic, layered effect.

**SFR**

# **OFFRES GRAND PUBLIC**

CONDITIONS GÉNÉRALES  
D'ABONNEMENT



Société Française du Radiotéléphone

CAMPUS SFR

16 rue du général A. de Boissieu

75015 Paris

SA au capital de 3 423 265 598,40€ 343 059 564 RCS Paris

Cette brochure recense l'intégralité des conditions qui s'appliquent aux différentes offres : les conditions générales d'abonnement ou d'utilisation sont en effet complétées le cas échéant par des conditions particulières en fonction des offres souscrites par les clients.

## OFFRES SFR - CONDITIONS D'ABONNEMENT ET D'UTILISATION

CONDITIONS GÉNÉRALES POUR LES SERVICES MOBILES ET FIXES ..... P 4

CONDITIONS PRÉALABLES A LA FOURNITURE DU SERVICE ..... P 8

CONDITIONS APPLICABLES AUX PROFESSIONNELS  
SOUSCRIVANT UNE OFFRE SFR ..... P 8

CONDITIONS PARTICULIÈRES SFR FAMILY! ..... P 8

CONDITIONS APPLICABLES À LA SOLUTION  
DE FACILITÉ DE PAIEMENT PROPOSÉE PAR SFR POUR  
LE FINANCEMENT D'UN ÉQUIPEMENT MOBILE ..... P 10

CONDITIONS APPLICABLES AU PROGRAMME « SMARTPHONE FOREVER »,  
PROGRAMME DE LOCATION DE MOBILE PROPOSÉ PAR SFR ..... P 10

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

 **172**  
kg de CO<sub>2</sub> équivalent à :

 **24 820**  
litres d'eau

 **3 160**  
kWh d'énergie

 **1 249**  
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).



Avec Ecofolio  
tous les papiers  
se recyclent.

## CONDITIONS GÉNÉRALES POUR LES SERVICES MOBILES ET FIXES

JANVIER 2019

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

### Article 1 - Description des Services

Les Services Mobile et Fixe sont souscrits à titre principal par le Client. A ces Services, s'ajoutent des services complémentaires ou optionnels de contenus qui nécessitent la souscription d'options spécifiques. La souscription aux Services peut s'effectuer en point de vente SFR, par téléphone ou sur [www.sfr.fr](http://www.sfr.fr). Lorsque la souscription des Services est effectuée à distance par le Client, celui-ci dispose d'un délai de rétractation de 14 jours à compter de la date de conclusion du contrat ou à compter de la réception des biens, qu'il peut exercer en adressant à SFR le formulaire de rétractation ou tout autre courrier dénué d'ambiguïté. En cas de souscription à distance, le Service sera accessible une fois le délai de rétractation de 14 jours expiré, sauf si le Client demande expressément à bénéficier du Service avant la fin de ce délai. Dans ce cas, si le Client se rétracte, il devra s'acquitter du montant correspondant au Service fourni jusqu'à la communication de sa décision de rétractation.

Le contrat est conclu pour une durée indéterminée et peut ou non, pour les offres mobiles, être assorti d'une période minimale d'engagement. Le Client est informé que SFR n'étant pas éditeur des offres TV qu'elle propose, la sélection des programmes TV ainsi que leur positionnement et numérotation sont susceptibles d'évoluer, ce que le Client reconnaît et accepte.

#### ■ Offres Fixes

Le Client devra s'assurer qu'il dispose des prérequis nécessaires. Le Service Internet (le cas échéant avec l'Abonne-

ment Téléphonique), consiste en un accès au réseau Internet via la technologie xDSL ou FTTH/FTTB (« Fibre »).

Le Service Internet comprend le débit indiqué dans les Tarifs des Offres Box de SFR. Pour l'xDSL, le débit dépend notamment des caractéristiques et de la qualité de la ligne téléphonique, de la distance de l'installation avec le central téléphonique et le cas échéant de la souscription à titre optionnel, au Service de Télévision.

Le Service de Téléphonie correspond à l'acheminement par l'Opérateur, des communications téléphoniques en provenance ou à destination du poste téléphonique du Client raccordé au Modem.

Le Service de Télévision correspond à des bouquets composés de chaînes de télévision, de services interactifs et d'options TV.

Dans le cas où le Client a souscrit à un Décodeur contenant un disque dur intégré, il autorise l'Opérateur à utiliser une partie de la capacité de l'espace de stockage de ce disque dur notamment pour développer des services innovants.

#### ■ Services mobiles

Le Service souscrit par le Client lui permet d'émettre et de recevoir des communications (appels, sms, MMS) métropolitaines et internationales, et le cas échéant lui donne accès à l'internet mobile, via le réseau mobile exploité par SFR. SFR remet au Client une carte SIM à laquelle est associé le numéro d'appel attribué par SFR et qui permet l'accès aux Services SFR.

### Article 2 - Conditions Financières

#### 2.1 Tarifs

Les tarifs des Services ainsi que leurs modalités d'application figurent dans les Brochures « Tarifs des offres mobiles SFR » et « Tarifs des offres Box SFR ». SFR est libre de faire évoluer les Tarifs de ses Services Fixe et Mobile et de ses Services Complémentaires ou Optionnels. Dans ce cas, le Client en est informé par tout moyen un (1) mois avant l'entrée en vigueur des nouveaux Tarifs. Le Client peut, s'il refuse une augmentation de Tarifs appliquée sur le Service Fixe ou Mobile, résilier son abonnement durant les quatre (4) mois qui suivent l'entrée en vigueur des nouveaux Tarifs et ce, même avant l'expiration de la période minimale d'abonnement. Si le Client refuse l'augmentation des Tarifs appliquée sur un service complémentaire et/ou optionnel, il peut, durant les quatre mois qui suivent l'entrée en vigueur des nouveaux Tarifs, résilier ledit service complémentaire

et/ou optionnel.

Indexation : Chaque année, les Tarifs pourront être indexés par SFR sur la base du dernier indice publié des salaires mensuels de base des télécommunications tel que publié par l'INSEE sous la référence 010562718 (l'indice est consultable sur (« <http://www.insee.fr> » rubrique indices), sans que cette indexation ne puisse être inférieure à 0,50€. En cas de disparition de l'indice, le calcul s'effectuera sur la base de l'indice de remplacement choisi par l'INSEE ou de l'indice le plus proche communiqué par SFR. Calcul du Tarif indexé : Tarif indexé = Tarif ancien x (nouvel indice / indice en vigueur au moment de la souscription du Client).

#### 2.2 Facturation et paiement

Les factures, établies mensuellement d'avance, sont payables à la date indiquée sur la facture. Le paiement s'effectue, au choix du Client, par prélèvement automatique, par chèque ou par virement ou par tout autre mode de paiement que lui propose SFR. Le Client, optant pour le prélèvement bancaire, devra impérativement adresser à SFR un mandat SEPA valide, en complément de ses coordonnées bancaires. Les clients en prélèvement bancaire seront informés par SMS avec un préavis minimum de deux jours du montant de leur facture, de leur date d'échéance et de leur disponibilité dans leur espace client. L'option Facture sur internet est souscrite par défaut sauf demande expresse contraire du Client. L'adresse électronique transmise par le Client à SFR lors de la souscription sera utilisée dans la relation entre le Client et SFR, et à défaut, celle créée par SFR à l'occasion de la souscription fera office d'adresse de contact. Le Client a accès à ses 12 dernières factures archivées sur le site Internet de SFR dans la rubrique Espace Client. Le Client s'engage à informer SFR de tout changement d'adresse email. Le Client peut résilier à tout moment l'option facture sur Internet pour recevoir une facture papier par courrier postal à l'adresse que le Client aura renseignée lors de la souscription de son contrat avec SFR.

#### 2.3 Non règlement

Les sommes restant dues à SFR par le Client, après relance restée sans effet, sont majorées d'intérêts de retard calculés à compter de la date de réception du courrier portant mise en demeure de payer sur la base du taux d'intérêt légal.

Dans le cas où un titre de paiement émis au profit de SFR ne serait pas honoré, les frais divers liés à l'impayé sont facturés au Client (frais de rejet de

chèque impayé ou de prélèvement automatique, ...) dans le respect des dispositions de l'article 32 de la loi du 9 juillet 1991. En cas de non-paiement par le Client des sommes dues, SFR se réserve le droit de restreindre la ligne du Client et le cas échéant, en l'absence de contestation sérieuse dûment motivée, sans préjudice de son droit à suspendre les Services selon les modalités précisées ci-dessous.

#### 2.4 Dépôt de garantie/avances sur facturation

SFR peut demander au Client, lors de la souscription du contrat et jusqu'à ce qu'il soit validé par SFR, ou en cours d'exécution du contrat, un dépôt de garantie ou une avance sur facturation, dont les montants figurent dans les Tarifs des Offres SFR. Le dépôt de garantie ne peut se compenser avec des sommes dont le Client serait débiteur, sauf à l'expiration du contrat, si les sommes dues ne sont pas contestées par le Client. L'avance sur facturation est portée au crédit du Client trente jours après son versement. Elle vient en déduction des sommes dues et à venir par le Client jusqu'à épuisement.

### Article 3 - Obligations de SFR

Pour les offres mobiles, SFR s'engage à satisfaire toute demande d'abonnement dans la limite de la capacité des systèmes de radiotéléphonie publique qu'elle exploite et des contraintes de qualité de ses services. SFR s'engage à tout mettre en œuvre pour assurer la permanence, la continuité et la qualité du service de radiotéléphonie publique pour lequel l'abonnement est souscrit dans la zone de couverture de ce service.

#### 3.1 Qualité de Service fixe

L'Opérateur s'engage, sous réserve du respect par le Client de son Contrat, sur les niveaux de qualité définis ci-dessous (sauf en cas de force majeure).

■ **Délai de mise en service** : 3 semaines pour l'xDSL, 4 semaines pour la Fibre à compter de la date à laquelle l'Opérateur fixe le RDV d'installation. En cas de retard, un avoir (correspondant au prorata du tarif mensuel de l'offre d'abonnement du Client) sera émis sur la prochaine facture, sauf si ce retard est dû à un cas de force majeure, à la construction de la ligne téléphonique du Client par l'opérateur historique, à la commande d'une installation du Service Internet par un technicien au domicile du Client, au fait du Client ou au non-respect des prérequis définis dans les Tarifs des Offres SFR, ou à l'annulation ou le report de RDV d'installation pour la Fibre.

#### ■ Débits :

• **ADSL** : Débit descendant théorique maximum de 20Mb/s, atteignable sur des lignes inférieures à 500 m, en l'absence de perturbations. Débit descendant en général compris entre 1Mb/s et 15 Mb/s. Débit montant en général inférieur à 1 Mb/s.

• **VDSL** : Débit descendant théorique maximum de 95Mb/s, accessible sur des lignes inférieures à 500m, en l'absence de perturbations. Débit descendant atteignable en général entre 1 Mb/s et 15 Mb/s, pouvant être compris entre 15 Mb/s et 50 Mb/s pour certaines lignes de moins de 1 km. Débit montant atteignable en général inférieur à 1 Mb/s pouvant atteindre 8Mb/s pour des lignes de moins de 1 km.

#### • Fibre :

- pour les raccordements en fibre jusqu'au domicile : Débit descendant théorique maximum disponible selon l'offre souscrite et l'adresse du raccordement de 100Mb/s, 200Mb/s, 400Mb/s ou 1Gb/s, et débit théorique montant disponible de 50Mb/s jusqu'à 200Mb/s maximum //

- pour les raccordements en fibre jusqu'au quartier / immeuble : Débit descendant théorique maximum disponible selon l'offre souscrite et l'adresse du raccordement de 30 Mb/s, 100 Mb/s, 200Mb/s, 400Mb/s, et 1Gb/s, et débit théorique montant disponible de 5Mb/s jusqu'à 100Mb/s maximum.

■ **Délai de rétablissement du Service Internet** : 48h maximum entre la date de l'appel du Client notifiant à l'assistance technique une interruption totale du Service Internet imputable à l'Opérateur et la date à laquelle le Service Internet est rétabli par l'Opérateur. A défaut, le Client peut demander le remboursement du prix du Service Internet au prorata temporis de sa période d'interruption totale, sous forme d'avoir. Aucune compensation ne sera due au Client lorsque le non-respect du délai de rétablissement résultera d'un cas de force, de la commande d'une intervention d'un technicien au domicile du Client, du fait du Client et du fait de l'installation non conforme du ou des Matériels et des équipements du Client, d'un remplacement du Modem ou du Décodeur.

### 3.2 Qualité de Service mobile

#### 3.2.1 Disponibilité du réseau SFR et Rétablissement de Service

SFR s'engage, à l'égard de ses Clients, à assurer, en zone couverte, une disponibilité de l'accès à son réseau supérieure à 90% chaque mois calendaire pour les différents services (voix, SMS, et internet mobile). Dans l'hypothèse d'une non-disponibilité du réseau SFR supérieure ou égale à 10% (soit en

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

#### 3.2.2 Réseau mobile

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

Le réseau 3G/4G/4G+ étant mutualisé entre tous les Clients SFR, la Bande Passante indiquée dans la documentation établie et mise à jour par SFR est une Bande Passante de référence en réception d'informations. Elle peut varier selon notamment le nombre de Clients connectés à un même instant et leur usage du réseau et des services. Il ne s'agit donc pas de débits garantis mais de valeurs maximales pouvant être atteintes. Afin d'élargir l'accès à la téléphonie mobile au plus grand nombre, les opérateurs de téléphonie mobile métropolitains se sont réunis afin de permettre à chacun d'émettre et de recevoir des appels dans certaines zones de France métropolitaine, dites zones blanches. Les services accessibles essentiellement limités aux communications voix et aux SMS depuis ces zones

et/ou logiciels, préalablement et postérieurement à la mise en place des services.

### Article 4 - Obligations du Client

Le Client s'engage à utiliser l'offre qu'il a souscrite conformément à l'usage pour lequel elle a été conçue et commercialisée. Le Client est seul responsable de l'utilisation et de la conservation de la carte SIM dont il s'interdit toute duplication et des matériels (mis à disposition ou loués par l'Opérateur décrits dans les Tarifs des offres Box de SFR). Les Matériels et la carte SIM demeurent la propriété exclusive, inaccessible et insaisissable de l'Opérateur ou de ses ayants droit. Les Matériels ou la Carte SIM ne pourront être cédés ou mis à disposition d'un tiers sous quelle que forme que ce soit. Le Client s'interdit toute utilisation commerciale de l'accès au réseau SFR qui est mis à sa disposition. La carte SIM ne peut pas être utilisée, par le Client, par un exploitant de réseau de télécommunications ou par un fournisseur de services de télécommunications, aux fins de modifier l'acheminement d'un service de télécommunications sur un réseau public de télécommunication, notamment dans le cadre de boîtiers radio, ni en émission, ni en réception. Tout usage frauduleux de la carte SIM, ou contraire aux présentes conditions, engage la responsabilité personnelle du Client. En cas de perte ou de vol de sa carte SIM, le Client en informe immédiatement SFR par téléphone et sa ligne est mise hors service dès réception de l'appel.

En cas d'utilisation d'un mobile déclaré volé, SFR se réserve le droit de procéder au blocage dudit téléphone mobile.

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

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

SFR informe expressément le Client qu'Internet n'est pas un réseau sécurisé. Dans ces conditions, il appartient au Client de prendre toutes les mesures appropriées de façon à protéger ses propres données

et/ou logiciels, préalablement et postérieurement à la mise en place des services.

Le Client est informé que les offres TV SFR doivent être utilisées à des fins strictement privées et personnelles au sein du cercle de famille. Toute autre utilisation notamment à des fins professionnelles ou commerciales est interdite.

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

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

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

L'accès au réseau mobile de SFR suppose l'utilisation par le Client de matériels et de logiciels compatibles, correctement paramétrés.

Le Client est informé que sa connexion peut être interrompue automatiquement en cas d'inactivité.

Le Client s'interdit toute utilisation frauduleuse, abusive ou excessive des Services (telle que notamment : créer un serveur vocal et/ou router et/ou détourner des communications ; détourner la finalité ou dégrader le Service; diffuser tout virus ou fichier informatique conçu pour limiter, interrompre ou détruire le réseau et/ou tout terminal ou autre outil de télécommunication, transmettre toute

publicité non sollicitée ou non autorisée...) pouvant ainsi perturber la disponibilité des dits serveurs ou réseau.

SFR se réserve donc la possibilité de suspendre et/ou de résilier, l'accès au réseau mobile du Client qui contreviendrait aux usages interdits.

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

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

Mandat de dégroupage pour l'xDSL : Le Client mandate l'Opérateur pour effectuer auprès de l'opérateur historique toutes les démarches et opérations techniques nécessaires à la fourniture du Service (Dégroupage Partiel ou Total de sa ligne téléphonique).

## Article 5 - Suspension - Résiliation du Contrat

### 5.1 Suspension

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

- en cas d'inexécution de l'une des obligations du Client,
- dans l'attente du dépôt de garantie ou de l'avance sur facturation ou en cas de non versement de ceux-ci,
- en cas d'utilisation d'un mobile déclaré volé,
- en cas de non réception du Dossier d'abonnement complet,
- en cas de non règlement des sommes dues à l'échéance,
- en cas de violation des dispositions légales, notamment en matière d'ordre public et de bonnes mœurs,
- en cas d'agissements de nature à perturber le réseau de SFR ou le réseau Internet,
- en cas d'augmentation substantielle du montant des consommations du Client.

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

facturation.

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

### 5.2 Résiliation à l'initiative du Client

Le Client peut résilier son contrat par courrier recommandé avec un préavis de 10 jours après réception de la demande par le Service Client. De même, le contrat sera résilié automatiquement dans l'hypothèse où le Client demande la portabilité sortante de son numéro. Le Client devra alors payer l'intégralité des sommes restant dues jusqu'au terme de la première année d'engagement, et au-delà, pour les Clients mobiles engagés pour une période minimale de 24 mois, un quart des redevances restantes jusqu'au terme de son engagement.

Le Client peut résilier le contrat avant la fin de la période d'abonnement, sans paiement de redevances restant à courir jusqu'à la fin de la période minimale d'engagement dans les cas suivants, sous réserve que le motif de résiliation soit précisé dans le courrier et que les éventuels justificatifs soient joints :

- lorsque l'une ou l'ensemble des caractéristiques essentielles du service mobile est totalement inaccessible soit depuis son domicile, soit depuis son lieu de travail, le Client peut résilier dans les sept (7) jours après sa souscription. La résiliation prend effet, lorsqu'il y a eu achat d'un mobile concomitamment à la souscription de l'abonnement, à compter de la restitution dudit mobile et de ses accessoires. Seront alors remboursés, dans un délai de trente (30) jours à compter de la réception dudit courrier, du mobile et des accessoires achetés, le montant du premier mois d'abonnement, déduction faite du montant des communications effectuées le cas échéant jusqu'à remise du matériel ;
- lorsque l'indisponibilité de l'une ou de l'ensemble des caractéristiques essentielles du Service Fixe intervient lors de la mise en service ou de son initialisation ou lorsque l'indisponibilité intervient à la suite de la souscription à un nouveau service Fixe de l'Opérateur ou à une option complémentaire au Service déjà souscrit et que, malgré l'annulation de celui-ci, le rétablissement du Service Fixe tel que souscrit initialement est impossible ;
- pour des motifs légitimes de résiliation, qui sont

les suivants :

- => chômage (suite à la rupture d'un CDI), hors demande d'ouverture de ligne ou demande de réengagement d'abonnement intervenue pendant le préavis, faillite personnelle, redressement judiciaire ou liquidation judiciaire,
- => 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 trois (3) mois affectant le Client,
- => incarcération du Client,
- => déménagement pour une longue durée, hors du territoire français ou dans une zone où le Service Fixe ou Mobile est totalement inaccessible depuis le domicile ou lieu de travail du Client,
- => cas de force majeure ;
- au cours des quatre mois qui suivent l'information sur une modification du tarif du Service Fixe ou Mobile à l'initiative de SFR.

### 5.3 Résiliation à l'initiative de SFR

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

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

de Surendettement.

### 5.4 Conséquences du terme du Contrat

L'Opérateur pourra, 6 mois à compter du terme du Contrat, supprimer toutes les données et adresses de courriers électroniques stockées sur son serveur y compris les courriers électroniques, les messages téléphoniques ainsi que les pages personnelles du Client. Le Client au service Fixe devra retourner les Matériels complets (accessoires inclus) en bon état et dans un emballage adapté dans un délai maximum de 21 jours à compter de la demande de résiliation. A défaut de retour des Matériels ou en cas de retour incomplet, l'Opérateur pourra facturer le Client des pénalités précisées dans les Tarifs des Offres Box de SFR. Après paiement des pénalités, les Matériels non restitués deviendront la propriété pleine et entière du Client. L'Opérateur se réserve le droit de facturer au Client les frais techniques liés à la fermeture de l'accès, en cas d'interruption du Contrat pour toute raison autre qu'une faute de l'Opérateur ou un motif légitime. Le remboursement des sommes versées d'avance par le Client pourra intervenir au plus tard dans un délai de dix (10) jours à compter du paiement par le Client de la totalité des sommes portées sur la dernière facture.

## Article 6 - Portabilité du Numéro

Le Client peut demander la portabilité de son numéro. Celle-ci est possible en trois jours ouvrables, sous réserve d'éligibilité technique (et géographique pour un numéro fixe). La ligne à porter doit être active jusqu'au transfert du numéro, ou pour le fixe, avoir été résiliée auprès de l'ancien opérateur depuis moins de 40 jours. Lors de sa souscription, le Client doit transmettre à SFR le numéro à conserver, la date de portage souhaitée ainsi que le relevé d'Identité Opérateur (RIO) et doit mandater SFR afin de résilier en son nom et pour son compte le contrat auprès de son ancien opérateur.

## Article 7 - Données à caractère personnel (DCP)

La politique de protection des DCP est consultable sur le site sfr.fr.

### 1. Lois applicables

SFR prend les mesures propres à assurer la protection et la confidentialité des DCP en sa possession concernant les Clients et les traite dans le respect des dispositions de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique,

aux fichiers et aux libertés et de la réglementation européenne en vigueur sur la protection des DCP (« Réglementation »).

### 2. Contact

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

### 3. Nature des données

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

### 4. Finalités

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

### 5. Durées de conservation

Les DCP sont conservées pour la durée de la fourniture des Services et/ou pour la durée des traitements spécifiques auxquels le Client

a consenti et/ou pour les durées légales de conservation.

### 6. Destinataires

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

### 7. Prospection

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

### 8. Données de géolocalisation

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

### 9. Enregistrement des appels

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

### 10. Droits des personnes

#### 10-1 Règle générale

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

#### 10-2 Règle particulière au démarchage téléphonique

Le Client qui ne souhaite pas faire l'objet de prospection commerciale par voie téléphonique par un professionnel avec lequel il n'a pas de relation contractuelle en cours peut gratuitement s'inscrire sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique, dite « Bloctel », soit en ligne sur le site [www.bloctel.gouv.fr](http://www.bloctel.gouv.fr), soit par courrier adressé à : Société Opposetel, Service Bloctel 6, rue Nicolas Siret - 10 000 Troyes

#### 11. Prévention des impayés

En cas d'impayé ou de déclaration irrégulière, les informations concernant le Client sont susceptibles d'être inscrites dans un fichier accessible aux opérateurs et sociétés de commercialisation du service de radiotéléphonie publique GSM/ GPRS géré par le GIE PREVENTEL, auprès duquel le droit d'accès peut être exercé à l'adresse suivante : GIE PREVENTEL Service des

consultations - TSA 54315 - 77050 Melun Cedex. Afin de se prémunir contre d'éventuels impayés et de lutter contre les fraudes, SFR pourra :

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

#### 12. Annuaire Universel

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

### **Article 8 - Réclamations**

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

des communications électroniques en complétant en ligne le formulaire mis à sa disposition sur le site du médiateur ([www.mediateur-telecom.fr](http://www.mediateur-telecom.fr))

### Article 9 - Cession

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

### Article 10 - Loi Applicable

Le Contrat est régi par la loi française.

## CONDITIONS PRÉALABLES À LA FOURNITURE DU SERVICE

Pour la Fibre optique, le domicile du Client doit être situé dans la Zone de couverture.

Pour l'xDSL, la ligne téléphonique doit être analogique, isolée et déclarée éligible à la technologie xDSL et aux options choisies par le Client et être située dans la Zone de couverture correspondante pendant toute la durée du Contrat. Dans l'hypothèse d'une modernisation de la Zone de couverture (passage de xDSL à Fibre), SFR pourra migrer le Client sur la nouvelle technologie en conservant les mêmes services et conditions tarifaires.

## CONDITIONS APPLICABLES AUX PROFESSIONNELS SOUSCRIVANT UNE OFFRE SFR

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

trois (3) derniers mois facturés et encaissés, dans la limite de 1000 euros HT.

## CONDITIONS PARTICULIÈRES SFR FAMILY!

JANVIER 2019

### Article 1 - Objet

Les présentes Conditions Particulières ayant pour objet de définir les conditions d'éligibilité et de souscription à SFR FAMILY! complètent les Conditions Générales d'Abonnement des services fixes et mobiles SFR grand public de SFR.

Ces Conditions Particulières s'adressent à l'ensemble des titulaires et utilisateurs des lignes composant un groupe constitué d'une offre Box et d'une offre mobile principale de SFR compatibles et d'une à trois ligne(s) mobile(s) additionnelles éligibles,

Ces lignes constituent le Groupe SFR FAMILY! ayant accès aux avantages SFR FAMILY! en complément de la remise Multi-Packs.

Les avantages SFR FAMILY! permettent au titulaire de la Ligne Principale du Groupe SFR FAMILY! :

- De bénéficier et/ou
- De partager une enveloppe mensuelle d'internet mobile utilisable avec les lignes additionnelles du Groupe SFR FAMILY!
- De partager son/ses Extra(s) /Services SFR avec les lignes additionnelles du Groupe SFR FAMILY!,
- De maîtriser la consommation des lignes Starter du Groupe SFR FAMILY!,
- De disposer des factures du Groupe SFR FAMILY! (hors factures détaillées),
- D'installer et d'utiliser le service SFR Family - Contrôle Parental sur les lignes du Groupe SFR FAMILY!

Ces avantages seront accessibles et pilotés par la Ligne Principale via l'application SFR&Moi ou sur son Espace Client.

### Article 2 - Description du Groupe SFR FAMILY!

Lorsqu'au sein d'un groupe Multi-Packs, les conditions énoncées ci-dessus sont remplies, le Groupe SFR FAMILY! est automatiquement formé et les lignes additionnelles SFR FAMILY! peuvent bénéficier des avantages SFR FAMILY!.

Dans l'hypothèse où la Ligne Principale est résiliée

ou n'est plus éligible, si une autre ligne éligible à la fonction de Ligne Principale compose le groupe Multi-Packs, celle-ci prendra automatiquement la fonction de Ligne Principale au sein du Groupe SFR FAMILY!.

Si aucune autre ligne n'est éligible au sein du groupe Multi-Packs, le Groupe SFR FAMILY! est dissout et les lignes composant le Groupe SFR FAMILY! n'ont plus accès aux avantages SFR FAMILY!. De même, lorsqu'une ligne additionnelle du Groupe SFR FAMILY! migre vers une offre non éligible, elle ne bénéficie plus des avantages SFR FAMILY!.

Chaque ligne mobile composant le Groupe SFR FAMILY! conserve son propre JJ.

### Article 3 - Les avantages SFR FAMILY!

#### 3.1.1 Partage de Gigas d'Internet Mobile de la Ligne Principale

##### 3.1.1.1. Partage mensuel de Gigas d'Internet Mobile de la ligne principale

La Ligne Principale a la possibilité de partager avec les autres Lignes additionnelles SFR FAMILY! une enveloppe mensuelle d'Internet mobile dédiée au partage, incluse dans son offre. La répartition de l'Internet mobile est effectuée par le titulaire de la Ligne Principale via l'application SFR & Moi ou son Espace Client (ne peut être inférieure à 1 Giga et uniquement par Giga entier).

Au JJ de la Ligne Principale, les quantités d'Internet mobile attribuées aux Lignes additionnelles SFR FAMILY! sont valables dès leur prochain JJ et pendant toute la durée du mois de facturation. Les Gigas d'internet reçus par les lignes additionnelles SFR FAMILY! s'ajoutent à l'Internet mobile inclus dans leur offre et sont utilisables selon les mêmes conditions. La Ligne Principale peut choisir de moduler cette répartition chaque mois, jusqu'à la veille de son JJ. A défaut, la dernière répartition d'Internet mobile continue de s'appliquer.

La Ligne Principale peut suivre la consommation globale d'Internet mobile des autres Lignes additionnelles SFR FAMILY!. Dans le cas où la Ligne Principale initiale est remplacée par une autre Ligne Principale, la répartition mise en place par la Ligne Principale initiale est supprimée. Les autres lignes additionnelles SFR FAMILY! conservent le volume d'internet mobile partagé par la Ligne principale initiale jusqu'à leurs JJ respectifs. Après leur JJ, c'est la nouvelle Ligne Principale qui a la possibilité de partager avec les lignes Starter SFR FAMILY! tout ou partie du volume d'Internet mobile inclus dans son offre.

Les factures de la Ligne Principale et des lignes additionnelles SFR FAMILY! mentionnent le partage de l'Internet mobile.

Les éventuels Packs ou options souscrits par la Ligne Principale contenant de l'Internet mobile ne peuvent pas être partagés avec les lignes additionnelles SFR FAMILY!.

#### 3.1.1.2 Transfert ponctuel

En complément du partage mensuel, la Ligne Principale peut, à tout moment, attribuer jusqu'à 4 gigas de ses gigas restants à une ou plusieurs autre(s) ligne(s) SFR FAMILY!. Le volume d'Internet mobile est immédiatement ajouté au compteur Internet mobile de la ligne additionnelle SFR FAMILY! concernée qui peut les utiliser selon les conditions de son forfait sans attendre son JJ.

#### 3.1.2. Maîtrise des forfaits SFR FAMILY!

Chaque titulaire ou utilisateur des lignes additionnelles SFR FAMILY! a conscience et accepte que la Ligne Principale puisse restreindre certains usages surtaxés ainsi que les consommations, hors et au-delà de son forfait via l'application SFR & Moi ou son Espace Client. Chaque ligne additionnelle SFR FAMILY! accède également aux options de maîtrise du forfait dans son Espace Client.

Toute restriction est appliquée soit immédiatement, soit au JJ de la ligne concernée. La Ligne Principale est informée par SMS des modifications des options de maîtrise du forfait effectuées par les lignes additionnelles SFR FAMILY!. De même, chaque ligne additionnelle SFR FAMILY! est informée par SMS des modifications des options de maîtrise du forfait effectuées par la Ligne Principale.

La Ligne Principale peut activer ou désactiver l'option de blocage des lignes additionnelles SFR FAMILY! éligibles à l'option. Cette modification sera effective au JJ de la ligne concernée. Les Lignes additionnelles avec option de blocage bénéficient automatiquement de rechargements complémentaires, sauf à ce que la Ligne Principale ou la ligne additionnelle concernée ne les interdise (via l'option «interdiction des recharges de credit d'appels» ou «interdiction des recharges internet mobile»). Cette interdiction est appliquée dans la journée sur la ligne concernée. La Ligne Principale peut interdire ou autoriser individuellement les usages surtaxés et internationaux des lignes additionnelles SFR FAMILY!

Ces modifications sont appliquées le jour même. Dans le cas où la Ligne Principale initiale est remplacée par une autre Ligne Principale, les restrictions mises en place sur les lignes additionnelles SFR FAMILY!

sont conservées.

### 3.1.3. SFR Family - Contrôle parental

L'option SFR Family - Contrôle Parental est automatiquement incluse et activée sur la Ligne Principale dès le rattachement d'une ligne additionnelle au sein du Groupe SFR FAMILy!. Si la Ligne Principale bénéficiait déjà au préalable de l'option payante SFR Family – Contrôle Parental, alors l'option payante est automatiquement remise.

La Ligne Principale recevra un SMS d'inscription au service et devra alors créer son compte dit « compte parent » SFR Family – Contrôle Parental pour pouvoir bénéficier du service. Une fois l'inscription au service réalisée, les applications installées et lancées sur les équipements des enfants, la Ligne Principale pourra consulter le statut et les données d'usage du contrôle parental des lignes additionnelles SFR FAMILy! depuis l'application SFR & Moi ou sur son Espace Client. Elle pourra gérer piloter et mettre à jour les règles de contrôle parental depuis son application SFR Family Coach ou depuis le site web SFR Family - Contrôle Parental sur <http://family.sfr.fr>.

L'utilisation de l'option SFR Family – Contrôle Parental suppose l'acceptation préalable et sans réserves de ses Conditions Particulières d'Utilisation du service SFR Family – Contrôle Parental consultables sur [sfr.fr/family](http://sfr.fr/family).

En cas de dissolution du Groupe SFR FAMILy!, l'option SFR Family – Contrôle parental est automatiquement désactivée. Le client pourra alors dans les 30 jours suivant cette dissolution souscrire à l'option payante SFR Family - Contrôle Parental et continuer à bénéficier du service sans coupure ni perte des paramètres.

### 3.1.4. Données de facturation

En plus des factures dont il est titulaire, le titulaire de la Ligne Principale SFR FAMILy! accède aux factures (hors factures détaillées) de toutes les lignes constituant le Groupe SFR FAMILy!.

### 3.1.5. Les Extras/Services SFR dans le Groupe SFR FAMILy!

#### 3.1.5.1. Les/l'Extra(s)/Services SFR partagé(s)

Le ou les Extra(s) /Services SFR inclus dans le forfait de la Ligne Principale est/sont automatiquement propagé(s) aux lignes additionnelles SFR FAMILy! du cercle de famille. Le ou les Extra(s)/Services SFR dans le cadre de ce partage sont par ailleurs limités à un usage au sein du cercle familial. Si la Ligne Principale détient un forfait incluant un Extra/Service SFR, son Extra est propagé aux lignes additionnelles SFR FAMILy!. Si la Ligne Principale détient un forfait

incluant plusieurs Extras/Services SFR l'ensemble des Extras/Services SFR inclus dans son offre sont propagés aux lignes additionnelles SFR FAMILy!.

A la formation du Groupe SFR FAMILy!, la Ligne Principale peut envoyer à chaque ligne additionnelles SFR FAMILy!, via l'application SFR & Moi ou son Espace Client, un SMS contenant un lien leur permettant d'activer l'Extra/les Extras/Services SFR propagé(s). Les lignes additionnelles SFR FAMILy! ont seulement le bénéfice de l'Extra/des Extras / Services SFR et ne peuvent en aucun cas le/les modifier. La Ligne Principale peut en changer conformément à la mécanique « les Extras de SFR ».

Cette modification intervient au JJ de la Ligne Principale et impacte directement les lignes additionnelles SFR FAMILy! bénéficiant de l'Extra indépendamment de la date de leur prochain JJ. A chaque changement d'Extra réalisé par la Ligne Principale, chaque ligne additionnelle SFR FAMILy! devra activer son Extra comme décrit ci-dessus.

#### 3.1.5.2. Les Services SFR payants

Chaque ligne composant le Groupe SFR FAMILy! peut à titre individuel souscrire un Service SFR en complément de son forfait. Seule la ligne qui a souscrit le Service SFR pourra en bénéficier, il ne pourra pas être partagé avec les autres lignes mobiles du Groupe SFR FAMILy! qu'il soit souscrit par la Ligne Principale ou par une autre ligne SFR FAMILy!.

### 3.1.5.3. Modification/Dissolution du Groupe SFR FAMILy!

#### 3.1.5.3.1. Modification de la Ligne Principale

Dans le cas où la Ligne Principale initiale est remplacée par une autre ligne Principale, les Abonnés sont informés du changement d'Extra par SMS et devront activer le nouvel Extra comme décrit ci-dessus. Si l'Extra détenu par la nouvelle ligne Principale est identique à celui de l'ancienne ligne Principale, ils bénéficieront de la continuité de service.

#### 3.1.5.3.2. Dissolution du Groupe SFR FAMILy!

Lorsque les conditions SFR FAMILy! ne sont plus remplies, les lignes additionnelles SFR FAMILy! n'ont plus accès à l'Extra/Service SFR partagé par la Ligne Principale. Elles en sont informées par SMS. Les Service SFR payants souscrits par les lignes SFR FAMILy! ou par la Ligne Principale ne sont pas impactés par la dissolution du Groupe SFR FAMILy!.

## CONDITIONS APPLICABLES À LA SOLUTION DE FACILITÉ DE PAIEMENT PROPOSÉE PAR SFR POUR LE FINANCEMENT D'UN ÉQUIPEMENT MOBILE

JANVIER 2019

Les présentes conditions s'appliquent en complément des Conditions Générales d'Abonnement au Service de téléphonie mobile SFR. Elles sont régies par les Conditions Générales d'Abonnement et forment un tout indissociable. En cas de contradiction entre les Conditions générales d'Abonnement et les présentes conditions, ces dernières prévalent.

Selon les offres éligibles (Forfaits Starter et Power 10Go de SFR) et les modèles d'équipements choisis, l'Abonné peut se voir proposer par SFR une solution de facilité de paiement, d'un montant maximum de 200 euros, permettant de payer mensuellement une part du prix de l'équipement mobile sur une durée maximale de 24 mois.

La solution de Facilité de paiement est limitée à une seule par ligne mobile et à cinq (5) par Abonné SFR, titulaire de plusieurs contrats d'abonnement mobile SFR.

En souscrivant à cette solution de Facilité de paiement, l'Abonné s'engage à acquitter mensuellement, pendant une durée maximale de 24 mois, le montant préalablement défini de la facilité de paiement conformément à l'échéancier qui lui a été remis. Ce montant, qui apparaîtra sur la facture adressée par SFR au titre de l'abonnement mobile, sera prélevé en même temps que sa facture.

L'Abonné pourra retrouver son échéancier et suivre l'état d'avancement du remboursement de sa Facilité de paiement sur son espace client.

En souscrivant à la solution de Facilité de paiement, l'Abonné accepte que la propriété de son équipement mobile ne lui soit transférée qu'au jour du versement de la dernière mensualité ou du paiement de l'ensemble des mensualités dues. Pour autant, l'Abonné reconnaît et accepte que les risques (et notamment vol, perte, détérioration) lui soient transférés dès la remise effective de l'équipement mobile.

A défaut de règlement d'une des mensualités de la Facilité de paiement, SFR sera en droit d'exiger de l'Abonné le règlement immédiat de l'intégralité des mensualités restant dues et de lui facturer les frais visés dans les Conditions Générales d'Abonnement SFR. Le défaut de paiement d'une des mensualités

met fin à la solution de Facilité de paiement souscrite par l'Abonné. A défaut de règlement immédiat de l'intégralité des sommes dues suite à la résiliation par SFR de la solution de Facilité de Paiement, le mobile acheté avec la solution de facilité de paiement sera bloqué.

Si l'Abonné décide de changer d'offre en cours de contrat, il pourra conserver le bénéfice de sa Facilité de paiement sous réserve que la nouvelle offre choisie soit éligible à la solution de facilité de paiement.

Si l'Abonné choisit de changer d'offre pour une offre SFR non éligible, l'abonné devra régler l'intégralité des mensualités restant dues par anticipation.

Si l'Abonné perd son équipement mobile objet de la Facilité de paiement, se le fait voler ou décide de procéder à un renouvellement d'équipement, il reste tenu d'honorer le paiement de la Facilité de paiement qui lui a été accordée jusqu'à son terme, sauf s'il décide de régler l'intégralité des mensualités par anticipation.

L'Abonné peut décider, à tout moment, de régler l'intégralité des mensualités restant dues par anticipation, soit depuis son Espace client, soit auprès du Service Client, par carte bancaire.

A l'issue des 24 mois, la facilité de paiement est détachée automatiquement sans acte de la part de l'Abonné.

La résiliation du contrat d'abonnement mobile met fin de plein droit au bénéfice de la solution de Facilité de paiement, et entraînera, pour l'Abonné, l'obligation de régler les échéances restant dues au jour de la résiliation. La facture de clôture restituera les mensualités restant dues.

## CONDITIONS APPLICABLES AU PROGRAMME « SMARTPHONE FOREVER », PROGRAMME DE LOCATION DE MOBILE PROPOSÉ PAR SFR

JANVIER 2019

Le présent document a pour objet de définir les conditions encadrant l'offre de location de téléphone mobile proposée par SFR à ses Abonnés, et complètent les Conditions Générales d'Abonnement des offres mobiles SFR Professionnels Grand Public de SFR.



## Article 1 - Présentation et éligibilité à l'offre de location de mobile

Le Programme de location de mobile « Smartphone Forever » est ouvert sur une sélection de téléphones mobiles, et accessible à des Abonnés SFR éligibles au renouvellement de mobile (hors renouvellements de mobile «nu», sans engagement ou anticipé) titulaires d'une offre d'abonnement éligible (un forfait Power et plus de la gamme en cours de commercialisation à la date de souscription de l'offre de location), renouvelée pour une durée de 12 mois lors de la souscription de l'offre de location de mobile. Les clients SFR La Carte souhaitant changer d'offre pour un Forfait 4G de SFR en prix avec nouveau mobile ne sont pas éligibles au Programme de location.

Le Programme de location « Smartphone Forever » est assorti d'une durée minimale de 24 mois : en le souscrivant, l'Abonné SFR s'engage pendant 24 mois à acquitter le loyer correspondant au mobile qu'il a choisi.

Le contrat de location est conclu pour un mobile donné, identifié par son numéro IMEI (ci-après le Mobile).

L'offre de location est limitée à une seule par ligne et à cinq (5) par Abonné SFR titulaire de plusieurs contrats d'abonnement mobile SFR.

## Article 2 - Souscription de l'offre de location

Le Programme de location « Smartphone Forever » peut être souscrit en point de vente.

La mise en place d'une offre de location suppose l'acceptation pleine et entière des présentes conditions. L'Abonné certifie la véracité et l'exactitude des informations fournies lors de la souscription de l'offre de location.

## Article 3 - Utilisation du mobile

3.1 Le Mobile (accessoires compris) demeure la propriété exclusive, incessible et insaisissable de SFR. Le titulaire de la location aura la qualité de gardien du Mobile au sens de l'article 1384 du Code civil à compter de la livraison du Mobile et jusqu'à sa restitution à SFR. Il s'engage à conserver le Mobile pendant toute la durée du Contrat et à y apporter le soin nécessaire. Le Mobile ne pourra en aucun cas être cédé, ou loué à un tiers.

3.2 Pendant toute la durée du Contrat, le titulaire de la location s'engage à utiliser le Mobile conformément à sa destination, à l'usage normalement

attendu d'un équipement de cette nature et à prendre connaissance de la documentation technique et des spécifications du constructeur mises à disposition avec le Mobile.

3.3 Le titulaire de la location s'engage à effectuer des sauvegardes régulières de l'ensemble de ses contenus et données enregistrés sur le Mobile sur un support externe. En cas de panne du Mobile, les données et contenus sont susceptibles d'être altérés ou supprimés dans le cadre des opérations de réparation et d'entretien. En cas de restitution du Mobile, ils seront supprimés, sans que SFR ne puisse encourir une quelconque responsabilité de ce fait.

3.4 En cas de panne du Mobile, le titulaire de la location devra déposer le Mobile dans un magasin à l'enseigne SFR afin qu'il soit pris en charge dans les circuits SFR de réparation.

Les mobiles en location disposent d'une garantie de 24 mois (la garantie est de 12 mois pour le chargeur, le kit piéton, et la batterie). Les dommages d'origine externe ou consécutifs à une mauvaise utilisation du Mobile ou à une utilisation non conforme, une intervention autre que celle des personnes habilitées par le constructeur, d'un choc, d'une mauvaise utilisation, d'une exposition à l'humidité (oxydation), sont exclus de la garantie.

En cas de panne résultant d'un vice inhérent au Mobile sous garantie, SFR répare ou échange le Mobile défectueux pendant la durée du Contrat (mobile de modèle identique reconditionné de grade A ou neuf).

En cas de sinistre du Mobile et s'il est assuré, le Mobile pourra être réparé ou remplacé. (mobile de modèle identique reconditionné de grade A ou neuf).

Dans les deux cas précédemment cités, si le modèle du Mobile n'est plus commercialisé ou disponible, il sera proposé au titulaire de la location un mobile de modèle équivalent. En cas de refus du titulaire de la location, le contrat de location pourra être résilié par SFR : cette résiliation n'entraînera pas de facturation des loyers restant dus et aura pour conséquence de mettre fin, sans frais, au contrat d'assurance smartphone Forever que le titulaire de la location pouvait avoir souscrit.

En cas de panne ne résultant pas d'un vice inhérent au Mobile, les frais de réparation du Mobile, après devis accepté par le titulaire de la location, lui seront facturés; le refus du devis entraînant la résiliation immédiate du Contrat du fait du titulaire de la location.

La réparation et l'entretien du Mobile doivent être

exclusivement réalisés par SFR.

3.5 En cas de disparition ou de vol du Mobile, le titulaire de la location s'engage à en informer SFR sans délai. En cas de vol, une déclaration devra être effectuée par le titulaire de la location auprès des autorités compétentes, et une copie sera transmise à SFR.

Si le mobile n'est pas assuré par l'assurance smartphone Forever ou si le vol n'est pas garanti par cette assurance, cette notification de disparition ou de vol à SFR entraînera la résiliation immédiate du Contrat du fait du titulaire de la location. Ce dernier sera donc redevable des mois de loyers restant dus jusqu'au terme des 24 mois, ainsi que de la pénalité de non restitution qui lui seront facturés par SFR.

Si le mobile est assuré et garanti par l'assurance smartphone Forever, le titulaire de la location devra déclarer le vol à l'assureur, et recevoir un mobile de remplacement après accord de l'assureur.

3.6 Le titulaire de la location reconnaît être informé du fait que SFR propose la souscription optionnelle de l'assurance smartphone Forever couvrant le dommage accidentel, l'oxydation et le vol, dans le cadre de cette offre de location. Seule l'assurance smartphone Forever est valable pour assurer les mobiles proposés à la location par SFR afin de garantir une réparation ou un remplacement agréé par SFR. Elle peut être souscrite concomitamment à la souscription du contrat de location ou à défaut dans les 30 jours suivant la souscription, dans un magasin à l'enseigne SFR, sous réserve de présentation du mobile loué en parfait état.

La souscription de l'offre d'assurance smartphone Forever ne dispensera pas le titulaire de la location de restituer son Mobile en bon état en fin de contrat, les dommages éventuels couverts par l'assurance devront avoir été réparés avant la restitution du Mobile à SFR; faute de quoi les pénalités correspondantes seront appliquées.

## Article 4 - Conditions financières et facturation

4.1 Le montant des loyers, et le cas échéant le montant de la majoration du premier loyer, sont ceux figurant sur la fiche produit du Mobile choisi au moment de la souscription. Ces montants sont exprimés en euros, toutes taxes comprises, et hors frais de livraison.

SFR se réserve par ailleurs le droit de demander le versement d'un dépôt de garantie qui sera remboursé au titulaire de la location le 4<sup>ème</sup> mois à compter de l'entrée en vigueur du contrat, sous réserve que des

impayés n'aient pas été constatés. En cas d'impayés, le dépôt de garantie sera restitué à l'échéance du contrat, déduction faite de toutes les sommes dues et non contestées.

4.2 Les loyers dus figurent sur la facture électronique émise mensuellement au titre de la location de mobile disponible sur l'espace client du titulaire de la location et sont payables dans un délai de huit jours à compter de la date de facture selon le même mode de règlement que celui choisi par le titulaire pour son abonnement mobile. Le titulaire de la location doit nécessairement être le payeur de la facture de la location. Si en cours d'exécution du contrat de location et passés les six premiers mois, le titulaire de la location décide de procéder à la résiliation de son contrat d'abonnement mobile, il autorise expressément SFR à lui délivrer chaque mois une facture au titre de la location de mobile sur support durable sous forme électronique.

4.3 En cas de perte de la qualité d'Abonné SFR en cours d'exécution du contrat de location (passés les six premiers mois y compris en cas de changement vers RED ou SFR La Carte) ou en cas de changement d'offre vers une offre d'abonnement non éligible à l'offre de location, les loyers restant dus seront automatiquement majorés de :

- 5€/mois en cas de changement vers une offre d'abonnement SFR non éligible à la location,
- 10€/mois en cas de changement vers une offre RED ou SFR La Carte, ou en cas de résiliation de son abonnement SFR,

et au terme des 24 mois d'engagement au titre de la location, les conditions détaillées à l'article 5 s'appliquent.

## Article 5 - Durée du contrat de location

Le Contrat de location entre en vigueur à compter de son acceptation par SFR et est conclu pour une durée indéterminée, assorti d'une période minimale de 24 mois. Au terme des 24 mois d'engagement, si le titulaire de la location ne restitue pas son Mobile, le présent Contrat continuera de s'exécuter et les loyers correspondants seront prélevés.

## Article 6 - Résiliation

6.1 Le Contrat de location peut être résilié par le titulaire de la location à l'échéance de la durée minimale de 24 mois, ou, à tout moment au-delà de cette période de 24 mois : pour résilier son Contrat, il devra

restituer son Mobile dans un magasin à l'enseigne SFR. Un bon de restitution et une attestation de fin de contrat lui seront délivrés par le magasin à l'enseigne SFR.

En fonction de l'état du Mobile restitué, le titulaire de la location sera informé des éventuelles pénalités qui lui seront facturées par SFR.

**6.2** Le Contrat de location pourra également être résilié par SFR moyennant une notification écrite reçue par le titulaire de la location:

- Si SFR n'est pas en mesure de réparer ou de remplacer à l'identique le Mobile suite à une panne résultant d'un vice inhérent au Mobile sous garantie, (mobile de modèle identique reconditionné de grade A ou neuf) et que le titulaire de la location a refusé le modèle de mobile équivalent,
- au-delà de la période de 24 mois, avec un préavis minimum d'un mois.

La résiliation du Contrat de location impose la restitution du Mobile conformément aux dispositions de l'article 7 des présentes conditions.

**6.3** La résiliation du contrat d'abonnement SFR (au-delà des six premiers mois à compter de la location) n'entraîne pas la résiliation automatique du Contrat de location et réciproquement.

La résiliation par le titulaire de la location de son contrat d'abonnement mobile dans les six premiers mois à compter de la souscription de l'offre de location, ou sa migration dans les six premiers mois à compter de la souscription de l'offre de location vers une offre SFR La Carte ou RED entraîne la résiliation anticipée du Contrat de location.

La résiliation anticipée du Contrat de location, c'est-à-dire au cours des 24 mois d'engagement, entraînera l'exigibilité immédiate des loyers restants jusqu'au terme de la durée initiale, excepté en cas de motifs légitimes tels que listés ci-dessous, et imposera la restitution du Mobile telle que prévue à l'article 7 des présentes conditions. A défaut de restitution, les pénalités correspondantes seront appliquées par SFR.

Dans le cadre du présent contrat de location, le titulaire de la location peut également, par lettre recommandée avec accusé de réception adressée au Service Client SFR et sous réserve de pouvoir en justifier, résilier le contrat pour des motifs légitimes, c'est à dire en cas de survenance en cours de contrat d'un événement imprévisible l'empêchant d'en poursuivre l'exécution. Peut notamment être considéré comme tels les cas suivants :

- chômage (suite à la rupture d'un contrat à durée indéterminée), hors souscription ou demande de

renouvellement du contrat de location intervenue pendant le préavis,

- faillite personnelle, redressement judiciaire ou liquidation judiciaire ;
- difficultés financières du titulaire de la location ayant donné suite à notification de recevabilité en Commission de Surendettement des Particuliers,
- décès du titulaire de la location,
- hospitalisation et/ou arrêt maladie de plus de trois (3) mois affectant le titulaire de la location,
- incarcération du titulaire de la location,
- déménagement pour une longue durée, hors du territoire français métropolitain ou dans une zone où le Service Principal de l'abonnement SFR est totalement inaccessible depuis le domicile ou lieu de travail du titulaire de la location,
- cas de force majeure au sens de la jurisprudence de la Cour de Cassation, affectant le titulaire de la location.

**6.4** Chacune des parties pourra résilier le Contrat après l'envoi d'une mise en demeure restée sans effet pendant 8 jours en cas de manquement aux obligations de l'une ou l'autre des parties.

Pourront constituer des manquements imputables au titulaire de la location :

- non acceptation du devis de réparation
- non-paiement d'une facture.

En complément, à défaut de paiement d'un des loyers, SFR pourra bloquer le mobile loué en cas de mise en demeure de payer rester infructueuse.

En cas de résiliation par SFR suite à un manquement du titulaire de la location, les loyers restants dus jusqu'au terme de la durée minimale du Contrat de location deviendront immédiatement exigibles, et le Mobile devra être restitué sous 14 jours dans un magasin à l'enseigne SFR conformément à l'article 7 des présentes conditions. A défaut de restitution du Mobile, les pénalités correspondantes seront facturées.

## Article 7 - Restitution du mobile

**7.1** En cas de rétractation ou de résiliation du Contrat de location, quelle qu'en soit la cause, le titulaire de la location est tenu de restituer le Mobile avec l'ensemble de ses accessoires :

- dans un magasin à l'enseigne SFR, en bon état d'usage et d'entretien en cas de résiliation,

Cette restitution du Mobile dans un magasin à l'enseigne SFR devra avoir lieu dans les 14 jours suivant la notification de la résiliation notamment dans les cas de rétractation, de résiliation de son contrat

d'abonnement mobile dans les 6 premiers mois de la location, de résiliation pour motifs légitimes ou de résiliation à l'initiative de SFR.

Un bon de restitution sera remis au titulaire de la location par le magasin.

**7.2** Si le titulaire de la location ne restitue pas le Mobile ou le restitue en mauvais état de fonctionnement, SFR lui facturera les sommes suivantes :

- le cas échéant, les loyers restants jusqu'au terme de la durée minimale de 24 mois,
- les pénalités attachées au Mobile et dont les montants ont été contractuellement acceptés en cas d'état abîmé, de casse, de restitution d'un mobile dans un état non réparable, ou de non restitution.

**7.3** En cas de non restitution du Mobile, y compris en cas de vol ou de perte, SFR sera en droit de procéder au blocage du Mobile.

## Article 8 - Coordonnées

Pendant toute la durée du Contrat, le titulaire de la location s'engage à mettre à jour ses informations personnelles, ainsi que ses coordonnées bancaires.

## Article 9 - Données à caractère personnel (« DCP »)

La politique de protection des DCP est consultable sur le site sfr.fr.

### 1. Lois applicables

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

### 2. Contact

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

### 3. Nature des données

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

## 4. Finalités

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

### 5. Durées de conservation

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

### 6. Destinataires

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

### 7. Prospection

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

### 8. Données de géolocalisation

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

### 9. Enregistrement des appels

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

### 10. Droits des personnes

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

Il peut exercer ces droits :

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

Lorsqu'un traitement de DCP est fondé sur le recueil de son consentement, le Client dispose

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

### 11. Prévention des impayés

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

- interroger le FNCFI (Fichier National des Chèques Irréguliers) en cas de paiement par chèque ou le GIE Carte bancaire en cas de paiement par carte bancaire et ce même en cas de paiement d'avance ou de dépôt de garantie,
- en cas de paiement par prélèvement (par RIB), contrôler la régularité de celui-ci par l'intermédiaire de la société Viamobis, prestataire de SFR,
- consulter la société FIA-NET qui réalise des prestations de prévention et de détection des fraudes effectuées par carte de paiement lors des achats sur les canaux de vente dématérialisée,
- consulter le GIE PREVENTEL sur le signalement du Client dans le cadre des consultations multiples du GIE.

### 12. Annuaire Universel

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

## Article 10 - Réclamations

### ■ Service Client

Toute réclamation doit être formulée auprès du Service Client par téléphone ou par courrier à l'adresse suivante :

- Abonnés SFR : Courrier SFR Mobile - TSA 10101-69947 Lyon Cedex 20.

Toute réclamation formulée par téléphone recevra une réponse dans les délais suivants :

- réponse immédiate,
- à défaut, le chargé de clientèle annoncera le délai dans lequel il s'engage à apporter une réponse, étant précisé que ce délai de traitement ne peut excéder un mois, hors événement exceptionnel.

La réponse sera communiquée au titulaire de la location soit par téléphone, soit par SMS, message vocal, courrier postal ou électronique.

Toute réclamation formulée par écrit recevra en principe une réponse dans un délai de 15 jours ouvrés sauf à ce que la réponse à apporter nécessite des investigations complémentaires. Dans ce cas, il sera accusé réception de la demande du titulaire de la location avec indication du délai de traitement requis, ce dernier ne pouvant excéder un mois hors événement exceptionnel.

### ■ Service Consommateurs

Si toutefois le titulaire de la location estime que la réponse obtenue à sa réclamation n'est pas satisfaisante ou qu'elle ne lui a pas été apportée dans les délais ci-dessus annoncés, il peut alors formuler, par écrit, un recours auprès du Service Consommateurs, soit directement, soit par une association de consommateurs, à l'adresse suivante : SFR - Service Consommateurs TSA 20102 - 69947 LYON Cedex 20.

A compter de la réception du courrier, le Service Consommateurs s'engage, dans un délai maximum d'un mois (sauf à ce qu'un délai de traitement supérieur ait fait l'objet d'un accord avec le titulaire de la location) à apporter une réponse au titulaire de la location soit par tout moyen (téléphone, courrier, mail...) si la réponse est favorable, soit par écrit dans l'hypothèse inverse.

### ■ Médiateur des Communications Electroniques

Enfin, si un désaccord subsiste, le titulaire de la location peut saisir gratuitement le médiateur des communications électroniques, soit directement, soit par une association de consommateurs.

Pour cela, il doit compléter directement le formulaire mis à disposition sur le site du médiateur :

www.mediateur-telecom.fr ou disponible sur simple demande auprès du Service Consommateurs, en y joignant les pièces qui justifient sa demande.

## Article 11 - Attribution de juridiction

Lorsque le titulaire de la location est une personne physique, les règles légales de compétence s'appliquent.

LORSQUE LE TITULAIRE DE LA LOCATION EST UNE PERSONNE MORALE OU UN COMMERÇANT, TOUT DIFFEREND NE A L'OCCASION DE L'INTERPRETATION, LA CONCLUSION, L'EXECUTION DU PRESENT CONTRAT EST SOUMIS AU TRIBUNAL DE COMMERCE DE PARIS.



# VOUS SOUHAITEZ NOUS CONTACTER ?

## VOTRE SITE INTERNET SFR.FR

### Rubrique Espace Client

Gérer et suivre votre offre ou changer de mobile

Vous pouvez également accéder à votre Espace Client depuis votre mobile Rubrique « SFR et moi » du portail Vodafone live! (prix d'une connexion wap)

### Assistance

Retrouver des conseils pratiques, des documents utiles et les réponses à vos questions sur votre ligne SFR, votre mobile ou votre offre ADSL

### Rubrique Produits et offres

Pour ouvrir une ligne mobile ou ADSL et bénéficier d'offres exclusives

## VOTRE SERVICE VOCAL SFR DISPONIBLE 24H/24

### Internet et Fixe

• **0 805 701 801** 

### Mobile

- **963** depuis une ligne mobile SFR (appel gratuit)
- **06 1000 1963** depuis un poste fixe pour les abonnés SFR\*

(\* prix d'un appel vers un mobile SFR)

## VOTRE SERVICE CLIENT MOBILE ET INTERNET ET FIXE

Composez le **1023** 

**8h-22h lundi au samedi**

Autorité de Régulation des Communications Electroniques et des Postes (ARCEP)

7, square Max Hymans 75015 Paris.

**111025** - SFR Fibre SAS - SAS au capital de 78.919.817,50 EUR - RCS Meaux 400 461 950

SFR - Société Anonyme au capital de 3.423.265.598,40 EUR - RCS Paris 343 059 564