

**SFR**

# **OFFRES SFR GRAND PUBLIC**

CONDITIONS  
PARTICULIÈRES  
SFR FAMILY!

Valables au 27 février 2018

**sfr.fr**



## Société Française du Radiotéléphone

CAMPUS SFR

12 rue Jean-Philippe Rameau

CS 8000193634 La-Plaine-Saint-Denis Cedex.

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

Siège social : 1, square Béla Bartók - 75015 Paris

## CONDITIONS PARTICULIÈRES **SFR FAMILY!**

### JANVIER 2018

#### 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/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!.

# 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**

### Mobile : 8h-22h lundi au samedi

### Internet et Fixe : 8h-22h 7j/7

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

7, square Max Hymans 75015 Paris.

108827 - NC NUMERICABLE - 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

604577