

The SFR logo consists of the letters 'SFR' in white, bold, sans-serif font, centered within a solid red square.

**SFR**

# **OFFRES SFR GRAND PUBLIC**

CONDITIONS  
APPLICABLES À  
LA LOCATION DE MOBILE

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 APPLICABLES

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

#### AOÛT 2017

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.

Par ailleurs, l'Abonné pour être éligible au programme Smartphone Forever doit notamment avoir fini de payer ou soldé sa facilité de paiement s'il en bénéficiait.

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).

Au terme des 12 premiers mois de location, le titulaire de la location pourra décider de changer de mobile loué : pour ce faire, il devra restituer le Mobile en cours de location, s'acquitter des éventuelles pénalités pour le cas où le Mobile restitué ne serait pas en bon état, choisir un nouveau mobile et s'engager pour une nouvelle période de 24 mois au titre de cette location. Ce changement de mobile loué donnera lieu à un avenant spécifiant les nouvelles conditions de la location (nouveau mobile loué, prix du loyer,). Cette offre de changement du mobile pris en location est réservée uniquement aux titulaires d'une offre SFR éligible à la location, acceptant de s'engager 12 mois minimum au titre de leur abonnement 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**

##### 2.1. Souscription de l'offre de location

Le Programme de location « Smartphone Forever » peut être souscrit sur le site Internet de SFR, en point de vente ou par téléphone.

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.

##### 2.2. Droit de rétractation en cas de souscription à distance

Dans le cadre d'une souscription à distance, le titulaire de la location dispose de 14 jours à compter de la réception du Mobile pour exercer son droit de rétractation. S'il souhaite se rétracter, le titulaire de la loca-

tion doit notifier sa décision de rétractation, avant l'expiration du délai précité, en utilisant le formulaire de rétractation (ou tout autre courrier exprimant sa volonté de se rétracter), à l'adresse suivante :  
NDL Secteur VPC - Bâtiment 5 ou F  
Carrefour de la Conférence de Paris  
5, rue de l'Espace Schengen  
91250 TIGERY

Le titulaire de la location devra retourner le Mobile, en parfait état, dans son emballage d'origine et accompagné de tous ses accessoires, notice et documentation à l'adresse indiquée ci-dessus, au plus tard 14 jours suivant la communication de sa décision de rétractation.

À réception du Mobile (sous réserve de son état), SFR sera tenu de lui rembourser l'intégralité des sommes versées au plus tard dans les 14 jours à compter de la réception, à l'exception des frais de livraison si le titulaire de la location avait choisi un mode livraison payant.

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

Si au terme de ce second délai de 14 jours, SFR n'a pas réceptionné le Mobile, mais qu'il a enregistré la demande de rétractation, le titulaire de la location sera facturé et prélevé du prix des 24 loyers majorés de la pénalité de non-restitution définie pour le Mobile.

#### **ARTICLE 3 - UTILISATION DU MOBILE**

**3.1** Le Mobile (accessoires compris) demeure la propriété exclusive, inaccessibles et insaisissables 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 entrainera 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 recevra 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 ; cependant, le titulaire de la location n'aura pas la possibilité de changer de mobile et de se réengager pour une période de 24 mois au titre d'une nouvelle location.

## ARTICLE 5 - DURÉE DU CONTRAT DE LOCATION

Le Contrat de location entré 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.

Au terme des 12 premiers mois de location, le titulaire de la location peut choisir de changer de mobile loué. Dans ce cas, il devra restituer le Mobile en cours de location, s'acquitter des éventuelles pénalités pour le cas où le Mobile restitué ne serait pas en bon état, choisir un nouveau mobile et s'engager pour une nouvelle période de 24 mois au titre de cette location. Ce changement de mobile loué donnera lieu à un avenant spécifiant les nouvelles conditions de la location (mobile loué, prix du loyer...). Cette offre de changement du mobile pris en location est réservée uniquement aux titulaires d'une offre SFR éligible à la location, acceptant de s'engager 12 mois minimum au titre de leur abonnement mobile.

## 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. Peuvent notamment être considérés 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,
- démenagement 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,
- à l'adresse indiquée par SFR en cas de rétractation dans le cadre d'une vente à distance, le Mobile devant être restitué en parfait état, et dans son emballage d'origine, accompagné de la notice d'utilisation.

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 PERSONNELLES

### 1. Lois applicables

SFR prend les mesures propres à assurer la protection et la confidentialité des informations nominatives qu'elle détient ou qu'elle traite dans le respect des dispositions :

- De la loi n° 78-17 du 6 Janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés modifiée ;
- Et de la réglementation européenne sur la protection des données.

### 2. Nature des données

Les informations et données recueillies par SFR le sont dans le cadre de :

- La souscription du Contrat de location par le titulaire de la location ;
- L'utilisation des Services par le titulaire de la location.

Ci-après la « Collecte ».

### 3. Finalités

La Collecte a pour finalités :

- La gestion du compte du titulaire de la location ;
- Le développement de produits et services SFR ou de tiers ;
- La réalisation d'études statistiques, d'analyses et de mesures d'audience ;
- L'enrichissement et la valorisation de la base clients SFR.

Dans ce cadre, les données recueillies dans le cadre de la Collecte seront anonymisées à des fins de profilage. Le profilage pourra, sur la base de données anonymisées, être utilisé à des fins de ciblage publicitaire mais ne pourra en aucun cas exclure les personnes concernées du bénéfice d'un droit, d'une prestation ou d'un contrat.

### 4. Durées de conservation

Les données issues de la Collecte sont conservées pour :

- La durée de la fourniture des Services et/ou ;
- La durée de la finalité des traitements spécifiques pour lesquels le titulaire de la location a consenti et/ou ;
- Les durées légales de conservation.

### 5. Destinataires

Les informations et données issues de la Collecte pourront être traitées par :

- Le personnel habilité de SFR ;
- Le personnel habilité des sous-traitants, partenaires ou prestataires de SFR.

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

## 6. Prospection

### ■ Prospection directe

SFR pourra utiliser directement ces informations lors d'actes de prospection relatifs à des produits ou services analogues ou en cas de prospection réalisée par téléphone ou par courrier postal.

Après consentement préalable du titulaire de la location, dans le cadre d'opérations marketing et commerciales conjointes ou non, par SMS, MMS, E-mail, Chat ou automate d'appels, SFR se réserve le droit d'exploiter et communiquer ces informations à des tiers ou à ses partenaires

### ■ Droit d'opposition

Le titulaire de la location aura la possibilité de s'y opposer de manière simple, expresse, et sans frais via les mentions contenues dans chaque message prospectif ou via son espace personnel.

## 7. Enregistrement des appels

Le titulaire de la location est informé que ses conversations avec le Service Client sont susceptibles d'être enregistrées ou écoutées par SFR à des fins probatoires, 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 pour l'amélioration de la qualité du service, pour des fins probatoires et pour la détection des fraudes.

## 8. Droits des personnes

A tout moment, le titulaire de la location peut exercer ses droits :

- D'accès ;
- De rectification ;
- D'information complémentaire ;
- D'opposition pour des motifs légitimes ;

Auprès de SFR en envoyant un courrier postal à : Service client SFR - données personnelles – TSA 10101- 69947 Lyon Cedex 20.

Le titulaire de la location devra fournir à SFR ses nom, prénom, numéro d'appel ainsi qu'une copie d'une pièce d'identité. Il devra préciser en outre l'adresse à laquelle il souhaite recevoir la réponse de SFR.

## 9. Prévention des impayés

Afin de se prémunir contre d'éventuels impayés ou 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 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.

## 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](http://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 COMMERCIANT, TOUT DIFFÉREND NE A L'OCCASION DE L'INTERPRÉTATION, LA CONCLUSION, L'EXÉCUTION DU PRÉSENT 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**

### 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