

SFR

# offres pour clés 4G/5G

tarifs  
&  
conditions d'abonnement et d'utilisation

## PRÉSENTATION ET DÉTAILS SFR

FORFAIT JOUR POUR CLÉ 4G/5G .....	P 4
FORFAIT 50 GO 5G POUR CLÉ 4G/5G .....	P 6
PRINCIPES GÉNÉRAUX DE TARIFICATION.....	P 8
TARIFS À L'INTERNATIONAL .....	P 9
TARIFS DES SERVICES PONCTUELS	
<b>LES SERVICES SFR</b> .....	P 11
<b>LES SERVICES TEXTO</b> .....	P 12
MODALITÉS DE FACTURATION ET DE RÈGLEMENT.....	P 13
CONDITIONS GÉNÉRALES D'ABONNEMENT.....	P 14
FORMULAIRE DE RÉTRACTATION .....	P 19

## PIÈCES JUSTIFICATIVES

Pièces justificatives nécessaires à la souscription d'un Forfait Jour pour Clé 4G/5G  
ou un Forfait 50 GO 5G pour clé 4G/5G :

(Toutes les pièces doivent être aux nom et prénom du titulaire du contrat)

- Une pièce d'identité originale,
- Un RIB/RIP si paiement effectué par prélèvement,
- OU une carte bancaire + un justificatif de domicile

# FORFAIT JOUR POUR CLÉ 4G/5G

## FICHE D'INFORMATION STANDARDISÉE

<b>FORFAIT JOUR POUR CLÉ 4G/5G</b>	<b>SIM seule sans engagement</b>
<b>Prix offre</b>	Facturation à la journée (3€ TTC)
NATURE DE L'OFFRE	FORFAIT INTERNET
ENGAGEMENT	SANS ENGAGEMENT
DESCRIPTION DE L'OFFRE	<p>SMS illimités en France métropolitaine (vers les mobiles France métropolitaine et vers Monaco et les DOM), depuis l'Union Européenne, les DOM, la Suisse et Andorre (vers les mobiles de France métropolitaine, de l'Union Européenne, des DOM, de Suisse et Andorre). Hors SMS surtaxés, Chat SMS et micro-achats (achats de biens digitaux). Limités à 200 destinataires différents par mois. Les usages surtaxés ne sont pas compatibles avec cette offre.</p> <p><b>INTERNET illimité/ jour en France métropolitaine</b> : Accès réservé à un usage strictement personnel et privé et uniquement via un équipement à usage mobile. Mode modem autorisé. En cas d'usages en continu fortement consommateurs de bande passante (de type peer-to-peer ou téléchargement par exemple) de nature à saturer le réseau sur une zone donnée, et pouvant nuire aux utilisateurs SFR sur cette zone, et/ou d'usage via un matériel autre qu'un équipement à usage mobile, le client sera notifié par SMS de son usage déraisonnable. En cas de récurrence suite à cette notification, le client est informé que le bénéfice de l'internet mobile en illimité lui sera supprimé, et l'accès internet sera limité mensuellement à 100 Go.</p> <p><b>INTERNET 4 Go/ jour depuis l'Union Européenne et les DOM</b> : 4 Go/ jour depuis l'Union Européenne et les DOM. Au-delà des 4 Go/jour, facturation du client à 0,0018€/Mo. Un usage depuis le reste du monde ne déclenche pas la facturation journalière.</p>
FACTURATION DES COMMUNICATIONS EN MODE GSM, GPRS, 3G, 4G, 4G+, EN FRANCE METROPOLITAINE DEPUIS L'UNION EUROPEENNE ET LES DOM	Facturation à la journée (3€ TTC). 1 Jour = la facturation est déclenchée dès le 1 <sup>er</sup> Ko utilisé durant une journée jusqu'à minuit, heure locale.
OPTIONS INCLUSES	Info Conso, Alerte Conso, Alerting Monde Internet Avec Blocage, SFR Voyage - Communiquer depuis l'étranger.
CARTE SIM	1€ pour la Carte SIM facturée immédiatement + 10€ de frais de Mise en Service de la Carte SIM appliqués sur la première facture.
CONDITIONS DE RÉSILIATION	L'abonné peut résilier son contrat par lettre recommandée avec accusé de réception adressée au Service Client. ou directement sur <a href="http://sfr.fr">sfr.fr</a> , onglet "Résiliation".
RÉSEAUX / TECHNOLOGIES	<p><b>4G/4G+</b> : 4G : réseau 4G en cours de déploiement. Détails de couverture sur <a href="http://sfr.fr/decouvrir-offres-sfr/reseau-sfr/4g/couverture.html">sfr.fr/decouvrir-offres-sfr/reseau-sfr/4g/couverture.html</a>. Valable sous réserve de couverture avec offre et terminal compatibles. Selon la capacité du terminal compatible et selon la fréquence utilisée par SFR, débit descendant maximum théorique de 75 Mb/s (fréquence 800 MHz), 112,5 Mb/s (fréquence 2600MHz ou 2100MHz) et 150 Mb/s (fréquence 1800 MHz) et jusqu'à 593Mb/s en 4G+ (avec l'agrégation des fréquences 800, 1800, 2100 et 2600 MHz) sous réserve d'équipement compatible.</p> <p>Débit montant maximum théorique en 4G/4G+ avec équipements compatibles de 75Mb/s. Dans la limite des zones couvertes par les réseaux 4G et des opérateurs étrangers ayant conclu un accord d'itinérance</p>
SERVICE CLIENT	Service Client accessible du lundi au samedi de 8h à 20h, en appelant le <b>1023</b> (Service gratuit + prix d'un Appel)

UNION EUROPÉENNE : Acores, Aland, Allemagne, Autriche, Balears, Belgique, Bulgarie, Canaries, Chypre (hors Chypre du Nord), Corfou, Crete, Croatie, Cyclades, Danemark, Espagne, Estonie, Finlande, Grèce, Gibraltar, Guernesey, Hongrie, Irlande, Italie, Ile Jersey, Lettonie, Liechtenstein, Lituanie, Luxembourg, Madère, Malte, Île Mar, Île Feroe, Norvège, Pays-Bas, Pologne, Portugal, Îles de Rhodes, Roumanie, Saint Marin, Sardaigne, Sicile, Slovaquie, Slovenie, Suède, République Tchèque, Vatican y compris Monaco et Royaume Uni (Angleterre, Écosse, Irlande du Nord, Pays de Galles).

DOM : Guadeloupe, Guyane française, Martinique, Réunion, St Barthelemy, St Martin (Antilles françaises), St Pierre et Miquelon, Mayotte, La Desirade, Marie Galante, Îles Saintes.

# DÉTAILS DU FORFAIT JOUR POUR CLÉ 4G/5G

Les appels voix et les MMS sont indisponibles avec ce forfait.

## ■ Les services et options

FACTURE INTERNET	Incluse. (Voir p.11)
SFR VOYAGE - COMMUNIQUER DEPUIS L'ETRANGER	Option gratuite. Activée par défaut <sup>(3)</sup> .
INFO CONSO	Incluse. Solde de connexions ainsi que hors et au-delà de votre forfait.
ALERTING MONDE INTERNET AVEC BLOCAGE	Option gratuite. Activée par défaut <sup>(3)</sup>
SFR TV <sup>(2)</sup>	Offert sur demande.

## MODALITÉS DE FONCTIONNEMENT DU FORFAIT JOUR POUR CLÉ 4G/5G

Pour accéder à Internet avec avec le forfait Jour pour Clé 4G/5G, vous devez être équipé :

- d'une SFR Box de Poche<sup>(4)</sup> qui permet de connecter plusieurs équipements WiFi en même temps au réseau 3G/4G/4G+.
- ou d'une tablette compatible 3G/4G/4G+ ou tout autre équipement compatible permettant d'accéder au réseau 3G/4G/4G+ en y intégrant une carte SIM (ou d'une eSIM).

(2) SFR TV : service valable en France métropolitaine, réservé aux abonnés mobiles/tablettes SFR avec offre compatible (sur demande et sous réserve du téléchargement de l'application SFR TV sur tablettes et smartphones avec système d'exploitation et terminal compatibles (iOS, Android et Windows Phone)). En 4G/4G+, l'accès à la TV est décompté des Mo/Go inclus dans l'offre mobile du client. Certains programmes peuvent faire l'objet d'occultation selon les supports. Plus de détails sur [sfr.fr](http://sfr.fr). (3) Sauf demande contraire expresse de votre part. (4) Usage des équipements connectés décompté du forfait internet. Plusieurs équipements WiFi en même temps (compatibles WiFi) connectés en même temps.

# FORFAIT 50 GO 5G POUR CLÉ 4G/5G

## FICHE D'INFORMATION STANDARDISÉE

<b>FORFAIT 50 GO 5G POUR CLÉ 4G/5G</b>	<b>SIM seule sans engagement</b>
<b>Prix offre</b>	24,99€/mois

Offre réservée aux clients résidant en France métropolitaine sous réserve d'un usage réparti mensuellement entre la France métropolitaine et la Suisse et l'Andorre.

L'utilisation de votre forfait depuis l'Union Européenne et les DOM doit être raisonnable (voir détails p.9).

NATURE DE L'OFFRE	FORFAIT INTERNET
ENGAGEMENT	SANS ENGAGEMENT
DESCRIPTION DE L'OFFRE	<p>SMS/MMS illimités en France métropolitaine (vers les mobiles France métropolitaine et vers Monaco et les DOM), depuis l'Union Européenne, les DOM, la Suisse et Andorre (vers les mobiles de France métropolitaine, de l'Union Européenne, des DOM, de Suisse et Andorre). Hors SMS/MMS surtaxés, Chat SMS/MMS et micro-achats (achats de biens digitaux). Limités à 200 destinataires différents par mois. Les usages surtaxés ne sont pas compatibles avec cette offre.</p> <p><b>INTERNET 50 Go/mois en France métropolitaine</b> : Pour un accès au réseau SFR dans des conditions optimales, en France métropolitaine, le débit maximum de connexion d'échanges de données par mois sera réduit au-delà de 50 Go par mois, jusqu'à la prochaine date de facturation.</p> <p><b>INTERNET 35 Go/mois depuis l'Union Européenne, les DOM, la Suisse et Andorre</b> : Au-delà des 35 Go/mois, facturation du client à 0,0018€/Mo (facturation par ko) depuis l'Union Européenne/ DOM et aux tarifs SFR Voyage-Communiquer depuis l'étranger depuis la Suisse et Andorre.</p>
FACTURATION DES COMMUNICATIONS EN MODE GSM, GPRS, 3G, 4G, 4G+, 5G EN FRANCE MÉTROPOLITAINE DEPUIS L'UNION EUROPÉENNE ET LES DOM	Facturation dès le 1 <sup>er</sup> Ko
OPTIONS INCLUSES	Info Conso, Alerte Conso, Alerting Monde Internet Avec Blocage, SFR Voyage - Communiquer depuis l'étranger.
CARTE SIM	1€ pour la Carte SIM facturée immédiatement + 10€ de frais de Mise en Service de la Carte SIM appliqués sur la première facture.
CONDITIONS DE RÉSILIATION	L'abonné peut résilier son contrat par lettre recommandée avec accusé de réception adressée au Service Client, ou directement sur <a href="http://sfr.fr">sfr.fr</a> , onglet "Résiliation".
RÉSEAUX / TECHNOLOGIES	<p><b>5G</b> : Réseau 5G, en cours de déploiement, valable sous réserve de couverture avec offre et terminal 5G compatibles. Réseau 5G 3,5 Ghz ou 2100 MHz disponible selon les communes des agglomérations couvertes. Détails de couverture sur <a href="https://www.sfr.fr/reseau/carte-couverture-reseau-mobile.html">https://www.sfr.fr/reseau/carte-couverture-reseau-mobile.html</a>. La 5G présentant des performances différentes suivant les fréquences utilisées, débit descendant maximum théorique (association des fréquences 4G et 5G dans les zones couvertes) de 2 Gb/s en bande de fréquence 3,5 Ghz et de 995 Mb/s en bande de fréquence 2100 Mhz.</p> <p>La 5G est accessible depuis l'étranger avec une offre SFR et un terminal 5G compatibles, dans la limite des zones couvertes par les réseaux 5G des opérateurs étrangers ayant conclu un accord d'itinérance. Les débits 5G à l'étranger dépendent des opérateurs locaux partenaires de SFR.</p> <p><b>4G/4G+</b> : 4G : réseau 4G en cours de déploiement. Détails de couverture sur <a href="http://sfr.fr/decouvrir-offres-sfr/reseau-sfr/4g/couverture.html">sfr.fr/decouvrir-offres-sfr/reseau-sfr/4g/couverture.html</a>. Valable sous réserve de couverture avec offre et terminal compatibles. Selon la capacité du terminal compatible et selon la fréquence utilisée par SFR, débit descendant maximum théorique de 75 Mb/s (fréquence 800 MHz), 112,5 Mb/s (fréquence 2600MHz ou 2100MHz) et 150 Mb/s (fréquence 1800 MHz) et jusqu'à 593Mb/s en 4G+ (avec l'agrégation des fréquences 800, 1800, 2100 et 2600 MHz) sous réserve d'équipement compatible. Débit montant maximum théorique en 4G/4G+ avec équipements compatibles de 75Mb/s. Dans la limite des zones couvertes par les réseaux 4G et des opérateurs étrangers ayant conclu un accord d'itinérance.</p>
SERVICE CLIENT	Service Client accessible du lundi au samedi de 8h à 20h, en appelant le <b>1023</b> (Service gratuit + prix d'un Appel)

UNION EUROPÉENNE : Acores, Aland, Allemagne, Autriche, Balears, Belgique, Bulgarie, Canaries, Chypre (hors Chypre du Nord), Corfou, Crete, Croatie, Cyclades, Danemark, Espagne, Estonie, Finlande, Grèce, Gibraltar, Guernesey, Hongrie, Irlande, Islande, Italie, Île Jersey, Lettonie, Liechtenstein, Lituanie, Luxembourg, Madère, Malte, Île Mar, Île Féroé, Norvège, Pays-Bas, Pologne, Portugal, Îles de Rhodes, Roumanie, Saint Marin, Sardaigne, Sicile, Slovaquie, Sloveenie, Suede, République Tchèque, Vatican y compris Monaco et Royaume Uni (Angleterre, Ecosse, Irlande du Nord, Pays de Galles).

DOM : Guadeloupe, Guyane française, Martinique, Réunion, St Barthelemy, St Martin (Antilles françaises), St Pierre et Miquelon, Mayotte, La Desirade, Marie Galante, Îles Saintes.

# DÉTAILS DU FORFAIT 50 GO 5G POUR CLÉ 4G/5G

Les appels voix sont indisponibles avec ce forfait.

## ■ Les services et options

FACTURE INTERNET	Incluse. (Voir p.11)
SFR VOYAGE - COMMUNIQUER DEPUIS L'ETRANGER	Option gratuite. Activée par défaut <sup>(3)</sup> .
INFO CONSO	Incluse. Solde de connexions ainsi que hors et au-delà de votre forfait.
ALERTING MONDE INTERNET AVEC BLOCAGE	Option gratuite. Activée par défaut <sup>(3)</sup>
SFR TV <sup>(2)</sup>	Offert sur demande.

## MODALITÉS DE FONCTIONNEMENT DU FORFAIT 50 GO 5G POUR CLÉ 4G/5G

Pour accéder à Internet avec avec le forfait 50 GO 5G pour clé 4G/5G vous devez être équipé :

- d'une SFR Box de Poche<sup>(4)</sup> qui permet de connecter plusieurs équipements WiFi en même temps au réseau 3G/4G/4G+/5G.
- ou d'une tablette compatible 3G/4G/4G+/5G ou tout autre équipement compatible permettant d'accéder au réseau 3G/4G/4G+/5G en y intégrant une carte SIM (ou une eSIM).

(2) SFR TV : service valable en France métropolitaine, réservé aux abonnés mobiles/tablettes SFR avec offre compatible (sur demande et sous réserve du téléchargement de l'application SFR TV sur tablettes et smartphones avec système d'exploitation et terminal compatibles (iOS, Android et Windows Phone)). En 4G/4G+, l'accès à la TV est décompté des Mo/Go inclus dans l'offre mobile du client. Certains programmes peuvent faire l'objet d'occupation selon les supports. Plus de détails sur [sfr.fr](http://sfr.fr). (3) Sauf demande contraire expresse de votre part. (4) Usage des équipements connectés décompté du forfait Internet. Plusieurs équipements WiFi en même temps (compatibles WiFi) connectés en même temps.

## PRINCIPES GÉNÉRAUX DE TARIFICATION DES FORFAITS SFR POUR CLÉ 4G/5G

### ■ Forfaits sans engagement

les forfaits pour clé 4G/5G sont sans engagement uniquement.

### ■ Les connexions incluses

les forfaits pour clé 4G/5G bénéficient de connexions en mode 3G, 4G, 5G (pour le forfait pour clé 4G/5G mensuel 50 Go 5G), en France métropolitaine et depuis l'Union Européenne\* et les DOM depuis un équipement compatible (voir ci-dessus).

### ■ Et au-delà du forfait ?

En Union Européenne\*/DOM, la tarification au delà des Go inclus dans le forfait est de 0,0018€/Mo.

### ■ Les communications non incluses

Elles sont facturées en plus du forfait et comprennent par exemple :

- Les connexions émises lors d'un dépassement du quota de données prévu, lorsque vous êtes en Union Européenne\* et DOM.
- Facturation depuis l'étranger (hors Union Européenne\* et DOM) : un décalage peut survenir dans la facturation des connexions ou des SMS émis à l'étranger. Ceci est lié à l'envoi tardif à SFR par ses opérateurs partenaires du montant des communications visées réalisées sur leurs réseaux.

### ■ Conditions générales de tarification

Le décompte des communications émises en mode 3G/4G/5G (pour le forfait 50 GO 5G pour clé 4G/5G) s'effectue au Ko en France métropolitaine, depuis l'Union Européenne\* et les DOM.

### ■ Changement de forfaits

Le changement du Forfait Jour pour clé 4G/5G vers le Forfait 50 GO 5G pour clé 4G/5G, ou du Forfait 50 GO 5G pour clé 4G/5G vers le Forfait Jour pour clé 4G/5G est gratuit et s'effectue à la prochaine échéance de facturation.

## TARIFS À L'INTERNATIONAL

### L'OFFRE INTERNATIONALE POUR VOS USAGES INTERNET

En 3G+/4G/4G+/5G (pour le forfait 50 GO 5G pour clé 4G/5G), accédez à Internet depuis plus de 220 pays ou destinations<sup>(1)</sup>, en vous connectant sur les réseaux des opérateurs étrangers partenaires de SFR dans la limite des débits et services garantis par les opérateurs étrangers.

En cas de non couverture 3G/4G/5G (pour le forfait 50 GO 5G pour clé 4G/5G), le GPRS prend le relais dans plus de 237 pays ou destinations.

Liste des opérateurs ouverts et des pays dans lesquels la 4G/5G est disponible sur [sfr.fr/international](http://sfr.fr/international).

#### 1. INTERNET DEPUIS L'UNION EUROPÉENNE\* ET LES DOM

Pour les forfaits jour pour Clé 4G/5G et 50 GO 5G pour clé 4G/5G, les connexions internet sont décomptées des Go inclus dans l'offre détenue, sous réserve d'une utilisation raisonnable. Au delà, le tarif est de 0,0018€/Mo.

#### 2. INTERNET DEPUIS LES AUTRES DESTINATIONS À L'ÉTRANGER

La tarification internet SFR Voyage - Communiquer depuis l'étranger s'applique par défaut lorsque vous vous connectez depuis l'étranger.

DEPUIS ANDORRE	0,24€/ Mo - facturation par ko
DEPUIS LA SUISSE	1,5€/Mo - facturation par tranche de 10 ko - minimum facturé de 30 ko
DEPUIS LES USA	7€/Mo - facturation par tranche de 10 ko - minimum facturé de 30 ko
DEPUIS LA ZONE AFRIQUE	10€/Mo - facturation par tranche de 10 ko - minimum facturé de 30 ko
DEPUIS LA ZONE EUROPE DE L'EST	
DEPUIS LA ZONE MOYEN-ORIENT	
DEPUIS LA ZONE AMÉRIQUES	
DEPUIS LA ZONE ASIE/ OCEANIE	12€/Mo - facturation par tranche de 10 ko - minimum facturé de 30 ko
DEPUIS LA TUNISIE	
DEPUIS SATELLITES	14€/Mo - facturation par tranche de 10 ko - minimum facturé de 30 ko
DEPUIS RESTE DU MONDE	

Détail des zones page 8

#### 3. MISE EN GARDE CONCERNANT LES CONNEXIONS INTERNET AUTOMATIQUES

SFR vous informe qu'il existe un risque de connexion data automatique lorsque le terminal dispose d'un accès à internet. En cas d'itinérance sur un réseau étranger, ces connexions sont susceptibles de générer un surcoût notamment dans les situations suivantes:

Aux frontières, lorsque le terminal se connecte au réseau du pays limitrophe ou lors de la connexion à un réseau non terrestre (bateau, avion, etc.); Pour éviter cela vous pouvez bloquer les données en itinérance depuis les paramètres de votre terminal ;

Lors des mises à jour des applications installées; pour éviter cela, vous pouvez paramétrer votre terminal pour qu'il n'effectue ces mises à jour que lorsqu'il est connecté à un réseau wifi.

Afin de limiter la facturation en hors forfait lié à ces usages, SFR vous propose un Service de maîtrise de votre consommation Internet depuis l'étranger (voir ci dessous).

#### 4. SERVICES DE MAITRISE DE VOTRE CONSOMMATION INTERNET A L'ÉTRANGER

SFR vous propose un service gratuit pour suivre votre consommation Internet depuis votre matériel mobile : vous êtes averti de votre consommation Internet depuis l'étranger.

OPTION ALERTING MONDE INTERNET AVEC BLOCAGE<sup>(2)</sup>

Cette option vous permet d'être alerté de votre consommation internet depuis la zone Union Européenne\*/DOM, la zone satellitaire ou le reste du monde, de manière indépendante. Vous recevrez une alerte à l'atteinte de 45€ de consommation, par SMS ou sur votre gestionnaire de connexion. L'option bloque votre accès internet à 60€ et 120€ (et dès 0€ depuis les zones couvertes par un réseau satellitaire). Vous pourrez débloquent vos usages Internet pour la zone Union Européenne\*/DOM, pour la zone satellitaire ou pour le reste du monde de manière indépendante en répondant OUI au SMS d'alerte (hors matériel ne pouvant pas recevoir ou émettre de SMS) ou en appelant votre Service Client depuis l'étranger au +33 6 1000 1023 (Prix d'un appel vers la France métropolitaine en fonction de la zone d'émission de l'appel). Vous pouvez résilier cette option au bénéfice de l'option Alerting Monde Internet Sans Blocage sur appel au Service Client.

**A savoir :** L'option Alerting Monde Internet Avec Blocage est activée par défaut lors de toute souscription de vos forfaits Jour pour clé 4G/5G, 50 GO 5G pour clé 4G/5G.

<sup>(1)</sup> Dans la limite des zones couvertes par le réseau des opérateurs étrangers partenaires (voir liste complète sur [sfr.fr/international](http://sfr.fr/international)).

<sup>(2)</sup> Offre valable une seule fois par période de facturation. Les usages Internet antérieurs à la date d'activation de cette option ne seront pas compris dans le décompte des seuils d'alerte et déblocage pour le mois en cours. Les différents seuils d'alertes de cette option comptabilisent les montants des communications Internet effectuées à l'étranger. Offre réservée aux abonnés SFR disposant d'une option SFR Voyage - Communiquer depuis l'étranger leur permettant un usage Internet depuis l'étranger. L'option Alerting Monde Internet Avec Blocage est activée par défaut sur tous les abonnements SFR Mobile et Tablette. Offre incompatible avec l'option Alerting Monde Internet sans blocage. Détails sur <https://www.sfr.fr/offre-moblie/international>.



## TARIFS DES SERVICES PONCTUELS

### LES SERVICES SFR

Facturation des services ponctuels SFR et occasionnels à la demande du client	
Demande de changement de n° d'appel	18€
Demande de "désimlockage" dans les 3 mois suivant la souscription du contrat d'abonnement	65€
Remplacement de Carte SIM	10€
Déblocage de Carte SIM	7,50€ Gratuit sur sfr.fr (hors coût de connexion) et au 06 1000 1963 (coût d'un appel vers un mobile depuis un fixe).
Liste Rouge	Gratuit sur demande
Demande de duplicata de facture	7,50€
Demande de duplicata de Bordereau de Livraison suite à un achat par correspondance	4€
Demande de changement de titulaire. Obligation de souscrire un forfait en cours de commercialisation.	15€
Demande de relevé de compte sur moins d'un an	8€
Demande de relevé de compte sur plus d'un an	30€
Frais d'attribution d'échéancier	5€
Demande de suspension temporaire de ligne	2,30€
Renvoi de chèque rejeté	3€
Facturation des actes de gestion	
Rejet de prélèvement pour insuffisance de provisions	10,50€
Rejet de chèque pour insuffisance de provisions	22,50€
Rejet de carte bancaire	22€
Frais de remise en service	7,50€

## MODALITÉS DE FACTURATION ET DE RÈGLEMENT

### ■ Une facturation simple

La 1<sup>ère</sup> facture : envoyée environ 15 jours après votre souscription. Elle comprend les frais de mise en service de la carte sim.

Les factures suivantes sont établies mensuellement et détaillent les usages du client.

Facture Détaillée : gratuite, elle vous donne le détail de vos connexions internet réalisées. Elle vous est adressée sur simple demande auprès de votre Service Client. La facture détaillée est automatiquement activée en cas de réception de la facture sur internet.

Facture sur Internet\* : Option automatique pour toute souscription d'un forfait SFR. Votre facture est consultable sur sfr.fr, Espace Client, Ma Conso, Mes factures (prix d'une connexion internet). Cette facture sur internet remplace votre facture papier. Chaque mois, vous recevez un e-mail ou un SMS dès que votre facture est disponible.

### ■ Facturation depuis l'étranger

Pour les clients Forfaits pour clé 4G/5G, un décalage peut survenir dans la facturation des connexions ou des SMS émis à l'étranger. Ceci est lié à l'envoi tardif à SFR par ses opérateurs partenaires du montant des communications visées réalisées sur leurs réseaux.

### ■ Les modes de règlement

Par prélèvement automatique : pour en profiter, appelez votre Service Client depuis votre portable en composant le 1023. (Service gratuit + prix d'un Appel)

Par prélèvement carte American Express (hors clients Carre avec option de blocage)

Par TIP (Titre Interbancaire de Paiement)

Par TIP espèces

Par chèque

En cas d'incident de paiement, le règlement par Carte Bancaire est gratuit et disponible sur sfr.fr (hors cout de connexion) - Rubrique Gerer / Espace Client.

Pour le règlement par carte Bancaire, pas plus de 3 cartes bancaires différentes acceptées dans un délai de 3 mois pour une même ligne. Un numéro de "e- carte bleue" est considéré comme une carte bancaire à part entière.

Tous les modes de paiement sont gratuits.

Pour le règlement par carte Bancaire, pas plus de 3 cartes bancaires différentes acceptées dans un délai de 3 mois pour une même ligne. Un numéro de «e- carte bleue» est considéré comme une carte bancaire à part entière.

En cas d'incident de paiement, le règlement par Carte Bancaire est gratuit et disponible sur sfr.fr (hors coût de connexion) - Rubrique Espace Client, Ma Conso, Mes Factures, Payer mes Factures.

\* Option réservée aux abonnés mobile et Internet en mobilité SFR (hors clients SFR Business Team) payant par prélèvement automatique et sans facture groupée.



## CONDITIONS GÉNÉRALES D'ABONNEMENT DES FORFAITS JOUR POUR CLÉ 4G/5G, ET 50 GO 5G POUR CLÉ 4G/5G

JUIN 2024

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 Principal 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, du récapitulatif contractuel 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 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 sans 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.

Le Service principal souscrit par le Client lui permet d'accéder, dans la zone de couverture du réseau exploité par SFR, au réseau Internet via les Equipements compatibles permettant d'accéder au réseau 3G, et 4G/4G+/5G en y intégrant une carte SIM (tels que Tablette, SFR Box de Poche) et dont le détail et les instructions d'utilisation figurent sur le site internet [www.sfr.fr](http://www.sfr.fr).

SFR remet au Client une carte SIM (ou un QR code d'activation eSIM via un changement de carte SIM/eSIM dans l'Espace Client) à laquelle est associé le numéro d'appel attribué par SFR et qui permet l'accès aux Services SFR. Le Client pourra suivre la consommation et l'usage de ses Services via une fonctionnalité gratuite disponible depuis son Espace Client. L'Opérateur est libre de faire évoluer le Service principal et les Services Complémentaires ou Optionnels. Dans ce cas, le Client en est informé par tout moyen un (1) mois avant l'entrée en vigueur des évolutions. Le Client peut, s'il la refuse résilier son abonnement sans frais durant les quatre (4) mois qui suivent l'information de cette évolution; sauf lorsque les évolutions envisagées sont exclusivement à son bénéfice ou lorsqu'elles ont un caractère purement administratif ou qu'elles sont directement imposées par la législation. Le forfait est valable durant 1 an à compter du dernier usage mensuel data réalisé. Sans aucune utilisation d'Internet pendant 12 mois consécutifs, et au-delà de ce délai, l'accès au forfait Jour pour Clé 4G/5G ou Forfait 50 GO 5G pour clé 4G/5G sera résilié sans préavis.

### ARTICLE 2 – CONDITIONS FINANCIÈRES

#### 2.1 TARIFS

Les tarifs des Services ainsi que leurs modalités d'application figurent dans les Brochures "Offres pour Clé 4G/5G" - rubrique tarifs. Indexation : 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 001567437 (l'indice est consultable sur [www.insee.fr](http://www.insee.fr) rubrique indices). Les éventuelles indexations de Tarifs prendront effet un mois après la notification de l'application au Client de la présente clause. 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 seront informés par SMS ou email avec un préavis minimum de deux jours du montant de leur facture, de sa date d'échéance et de sa 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 FACTURATION DES SERVICES ET CONTENUS TIERS

Tout achat d'un service ou d'un contenu auprès d'un éditeur tiers est, par défaut, facturé sur la Facture du Client et s'ajoute au montant de l'Abonnement. Le Client peut modifier ce mode de facturation via son Espace Client à tout moment. La résiliation de l'Abonnement par le Client entraîne la résiliation du paiement sur facture SFR de ce service ou contenu.

#### 2.4 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 1<sup>er</sup> 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, les autres lignes dont celui-ci pourrait être titulaire, sans préjudice de son droit à suspendre les Services selon les modalités précisées ci-dessous.

#### 2.5 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

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 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 à hauteur de 90% chaque mois calendaire pour les différents services (SMS, et internet mobile). Dans l'hypothèse d'une non-disponibilité du réseau SFR excédant 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'avois au prorata de la durée d'indisponibilité), soit en usages (internet/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 l'équipement, alors même que le Client se situe dans une zone couverte, et qu'il dispose d'un terminal compatible, allume et en parfait état de fonctionnement. L'interruption de service le jour de la probabilité 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. RÉSEAU MOBILE

Le réseau de SFR est un réseau 3G/4G/4G+ et 5G. Le réseau 5G est accessible dans le cadre d'offres compatibles 5G et sous réserve de couverture 5G et d'utilisation d'un terminal compatible. Son déploiement est progressif. Le réseau 4G/4G+ et 5G 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 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 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. L'utilisation d'un VPN est susceptible de perturber la localisation des Clients lors de leurs appels d'urgence en WIFI. Le Client est informé qu'en cas d'encombrement du réseau sur une zone donnée, SFR pourra prioriser certaines communications ou/et réduire les débits. Concernant les services optionnels ou complémentaires de contenus, SFR répond des défauts de conformité qui apparaissent au cours de la période durant laquelle ces Services (en leur qualité de Services numériques), sont fournis en vertu des présentes, dans les conditions prévues aux articles L224-25-12 et suivants du Code de la consommation. (Voir Annexe 1 des présentes conditions). Les mises à jour nécessaires sont essentielles à la conformité du contenu numérique ou du service numérique.

La non-installation d'une de ces mises à jour peut entraîner un dysfonctionnement, et éventuellement la non-conformité, du contenu numérique ou du service numérique. Dans le cas où l'acheteur n'installe pas les mises à jour essentielles au maintien de la conformité du contenu numérique ou du service numérique, SFR ne sera pas responsable des défauts de conformité résultant de cette non-installation. Concernant les éventuelles mises à jour non complémentaires ou de contenus qui auraient une incidence négative (non mineure) sur

l'accès à ces Services ou sur leur utilisation, l'utilisateur est informé qu'il est en droit de les refuser ou de les désinstaller le cas échéant. Si SFR ne propose pas à l'utilisateur de conserver son Service sans ces modifications, le contrat sera alors résilié sans frais dans un délai maximal de 30 jours.

#### 3.3. INFORMATIONS RELATIVES AUX CONDITIONS DE SERVICE EN ITINÉRAIRE DANS L'UNION EUROPÉENNE/DOM

Les réseaux mobiles ont une architecture très différente d'un pays à l'autre et, il en est de même à l'intérieur d'un même Etat Membre. Aussi la qualité de service peut varier dans une même journée.

La qualité de service sur le réseau de SFR ne sera pas identique à celle d'un autre réseau en itinéraire dans l'Union Européenne/DOM (en raison notamment de fréquences, couverture et services différents). Différents facteurs peuvent avoir une influence sur la qualité de service (débit et latence) tels que par exemple :

- le choix du terminal mobile utilisé,
- les conditions climatiques,
- la topographie,
- la couverture de la zone où l'utilisateur se trouve,
- le nombre de clients connectés à un même instant.

Pendant l'utilisation des services en itinéraire, la qualité délivrée est notamment de la responsabilité de l'opérateur du réseau visité et, celle-ci dépend également des accords conclus entre les opérateurs dans les différents pays selon la génération de réseau.

En cas d'écart significatif entre la qualité de service délivré et les performances de la qualité de service mentionnées au Contrat, le Client peut contacter le Service Client SFR au 1023.

Enfin, SFR informe le Client que les usages vers les Services à Valeur Ajoutée en itinéraire peuvent générer une surfacturation.

### 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. La carte SIM demeure la propriété exclusive, incessible et insaisissable de l'Opérateur ou de ses ayants droit. La Carte SIM ne pourra être cédée ou mise 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 équipement déclaré volé, SFR se réserve le droit de procéder au blocage dudit équipement.

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. 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 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 cas d'activation du contrôle parental mobile, le client est informé que SFR n'est pas responsable des listes établissant les différentes catégories de contenus potentiellement préjudiciables pour les mineurs, ni de leur mise à jour. En application de la réglementation européenne, les usages (SMS 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), entrainera la facturation hors forfait des usages réalisés par le Client

## 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'une Carte SIM déclaré volée,
- 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 sauf si ledits Service ont été suspendus suite à un impayé. Les Services peuvent être interrompus en cas de force majeure.

### 5.2 RÉSILIATION A L'INITIATIVE DU CLIENT

Le Client peut résilier son contrat par courrier recommandé auprès du Service Client en précisant le motif de sa résiliation à l'adresse suivante: SFR Résiliation TSA 30103 69947 - LYON Cedex 20.

Le Client peut également résilier son contrat en ligne sur sfr.fr, onglet Résiliation.

La résiliation sera effective dans un délai maximum de 10 jours à compter de la réception de la demande.

### 5.3 RÉSILIATION A 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 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 est informé que, lors de la résiliation de son abonnement à l'offre d'accès à Internet en mobilité, il ne pourra pas demander la portabilité de son numéro, cette impossibilité étant temporaire.

### ARTICLE 7 – DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL (« DCP »)

#### 1. Lois applicables

La politique de protection des DCP est consultable sur le site sfr.fr. 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 (« Règlementation »).

#### 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 fiabilisation du processus de raccordement par rapprochement de l'IBAN et des données clients spécifiées lors d'une souscription, 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 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, l'organisation de jeux-concours, la fourniture de contenus localisés et de recommandations personnalisées basés sur l'analyse des usages, la communication avec le Client à propos des offres et services de SFR (par e-mail, messages instantanés, SMS et via des services de messagerie en ligne) et dans le cadre de l'assistance technique (le cas échéant, après recueil du consentement préalable du Client conformément à la Règlementation), 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 Règlementation, 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 Règlementation. 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 Règlementation. 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 Règlementation 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

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 Viacomis, prestataire de SFR.

#### 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'opposer à la publication de ses coordonnées dans les annuaires, via son espace Client en ligne ou en envoyant un courrier postal à : SFR Service Client – TSA 10101 – 69947 Lyon Cedex 20. Il peut également s'inscrire sur les listes anti-prospection, anti-annuaire inversé et sur les listes communiquant partiellement les coordonnées ou modifier les critères de parution par les mêmes moyens.

#### 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.mediation-telecom.org](http://www.mediation-telecom.org)).

## 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.

## ANNEXE 1

« Le consommateur a droit à la mise en oeuvre de la garantie légale de conformité en cas d'apparition d'un défaut de conformité durant la durée du contrat à compter de la fourniture du contenu numérique ou du service numérique. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité et non la date d'apparition de celui-ci.

« La garantie légale de conformité emporte obligation de fournir toutes les mises à jour nécessaires au maintien de la conformité du contenu numérique ou du service numérique durant la durée du contrat.

« La garantie légale de conformité donne au consommateur droit à la mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique sans retard injustifié suivant sa demande, sans frais et sans inconvénient majeur pour lui.

« Le consommateur peut obtenir une réduction du prix en conservant le contenu numérique ou le service numérique, ou il peut mettre fin au contrat en se faisant rembourser intégralement contre renoncement au contenu numérique ou au service numérique, si :

1° Le professionnel refuse de mettre le contenu numérique ou le service numérique en conformité ;

2° La mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique est retardée de manière injustifiée ;

3° La mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique ne peut intervenir sans frais imposés au consommateur ;

4° La mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique occasionne un inconvénient majeur pour le consommateur ;

5° La non-conformité du contenu numérique ou du service numérique persiste en dépit de la tentative de mise en conformité du professionnel restée infructueuse.

« Le consommateur a également droit à une réduction du prix ou à la résolution du contrat lorsque le défaut de conformité est si grave qu'il justifie que la réduction du prix ou la résolution du contrat soit immédiate.

Le consommateur n'est alors pas tenu de demander la mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique au préalable.

« Dans les cas où le défaut de conformité est mineur, le consommateur n'a droit à l'annulation du contrat que si le contrat ne prévoit pas le paiement d'un prix.

« Toute période d'indisponibilité du contenu numérique ou du service numérique en vue de sa remise en conformité suspend la garantie qui restait à courir jusqu'à la fourniture du contenu numérique ou du service numérique de nouveau conforme.

« Ces droits résultent de l'application des articles L. 224-25-1 à L. 224-25-31 du code de la consommation.

« Le professionnel qui fait obstacle de mauvaise foi à la mise en oeuvre de la garantie légale de conformité encourt une amende civile d'un montant maximal de 300 000 euros, qui peut être porté jusqu'à 10 % du chiffre d'affaires moyen annuel (article L. 242-18-1 du code de la consommation).

« Le consommateur bénéficie également de la garantie légale des vices cachés en application des articles 1641 à 1649 du code civil, pendant une durée de deux ans à compter de la découverte du défaut. Cette garantie donne droit à une réduction de prix si le contenu numérique ou le service numérique est conservé, ou à un remboursement intégral contre renonciation au contenu numérique ou au service numérique. ».

## FORMULAIRE DE RÉTRACTATION

(Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat.)

A l'attention de **SFR SA – Service Clients – TSA 10101 – 69947 LYON Cedex 20**  
ou depuis le suivi de commande de votre espace client (<https://espace-client.sfr.fr/suivre-ma-commande/commandesRetracter>)

Numéro de ligne téléphonique : \_\_\_\_\_

Numéro de contrat : \_\_\_\_\_

Nom : \_\_\_\_\_

Adresse postale : \_\_\_\_\_

Adresse mail : \_\_\_\_\_

Je vous notifie par la présente ma rétractation du contrat portant sur la vente du bien (\*)/pour la prestation de services (\*) ci-dessous :

\_\_\_\_\_

Prestation de service commandée le (\*) : \_\_\_\_\_

Bien reçu le (\*) : \_\_\_\_\_

Date :

Signature du (des) consommateur(s) (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier) :

# VOUS SOUHAITEZ NOUS CONTACTER ?

Pour tout contact avec SFR, munissez-vous préalablement de votre numéro de ligne forfait Jour pour Clé 4G/5G, ou forfait 50 GO 5G pour clé 4G/5G. Il est présent sur votre facture, votre contrat ou l'emballage de votre produit.

## VOTRE SITE WEB SFR.FR

### Espace Client

Gérer, suivre ou changer votre forfait Jour pour Clé 4G/5G, ou forfait 50 GO 5G pour clé 4G/5G.

### Assistance

Retrouver des conseils pratiques, des documents utiles et les réponses à vos questions sur votre ligne Internet en mobilité.

### Boutique en ligne

Ouvrir une ligne mobile, une ligne SFR Jour pour Clé 4G/5G, ou forfait 50 GO 5G pour clé 4G/5G et bénéficier d'offres exclusives.

## POUR GÉRER À TOUT MOMENT VOTRE COMPTE :

Connectez-vous sur votre Espace Client.

Composez le  du lundi au samedi de 8h à 20h.