SFR

offre
maison sécurisée

Tarif & conditions générales d'abonnement

sfr.fr

valables au 3 Novembre 2026

Société Française du Radiotéléphone

CAMPUS SFR
16 rue du général A. de Boissieu
75015 Paris
SA au capital de 3.423.265.720 euros 343 059 564 RCS Paris

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

OFFRE SFR - TARIF ET CONDITIONS D'ABONNEMENT ET D'UTILISATION

OFFRE MAISON SÉCURISÉE P 3
CONDITIONS GÉNÉRALES D'ABONNEMENT ET D'UTLISATION DU SERVICE MAISON SÉCURISÉE P 4
NOTICE D'INFORMATION DU CONTRAT D'ASSISTANCE REDION P 13
FORMULAIRE DE RÉTRACTATION P 24

LE TRI FACILE BROCHURE BAC DE TRI
PEFC 10-31-1247

OFFRE MAISON SÉCURISÉE

FICHE D'INFORMATION STANDARDISÉE

MAISON SÉCURISÉE	
Prix offre/mois	**19,99 € TTC/mois**

NATURE DE L'OFFRE	ABONNEMENT
ENGAGEMENT	SANS ENGAGEMENT
CONDITIONS D'ÉLIGIBILITÉ	Offre disponible sous réserve d'éligibilité réservée aux résidences privées en France métropolitaine. Pour accéder au Service, l'Utilisateur doit disposer d'une connexion internet (débit minimum montant et descendant de 1 Mbps/s), d'un réseau wifi 2,4 GHz et d'une adresse email valide et d'un abonnement mobile français. Il appartient à l'Utilisateur de vérifier la compatibilité de la configuration de son équipement personnel avec le Matériel et l'utilisation du Service.
DESCRIPTION DE L'OFFRE	Service d'autosurveillance, de traitement des alertes et de prestations d'assistance et d'accompagnement permettant à l'Abonné d'être alerté automatiquement en cas d'intrusion. • Supervision système via l'application SFR Maison : · Accès permanent et à distance au flux live de la caméra · Enregistrement manuel ou automatique en cas de détection de mouvement · Stockage cloud des vidéos pendant 30 jours glissants · Enregistrement 24/24 (vue accélérée) · Alertes en cas de détection ou d'anomalie, en temps réel : push notification, SMS, mail, appels. · Back-up 4G : une carte SIM insérée dans la centrale assure, sous réserve de couverture réseau 4G, la continuité du service dans le cas d'une indisponibilité temporaire de l'accès Internet de l'utilisateur (perte de connexion wifi de la centrale ou perte de connexion internet de la box) pour garder le système toujours actif (sauf caméra Wifi). · Assistance et accompagnement par Redion : sur appel, gardiennage jusqu'à resécurisation du domicile et dans la limite de 24 heures consécutives par un agent agréé CNAPS. Réparation des issues à hauteur de 500 € TTC maximum. Rachat de la franchise MRH (multi risque habitation) à hauteur de 250 € TTC maximum.
AVANTAGE CLIENT	Remise de 5 €/mois déduite à compter de la 1ère facture de l'abonnement au Service Maison Sécurisée par SFR, valable sous réserve de détention par un même titulaire (nom, prénom, adresse) d'un abonnement box de SFR (hors RED by SFR) identifié lors de la souscription et d'un abonnement au service Maison Sécurisée de SFR actifs. Perte de l'avantage dès lors que les conditions ci-dessus ne sont plus remplies.
FRAIS D'OUVERTURE DE SERVICE	0 €
ÉQUIPEMENTS	Pack alerte vidéo nécessaire à l'utilisation du Service Maison Sécurisée, vendu 99 € TTC lors de la souscription de l'offre, contenant 1 centrale de sécurité, 1 caméra wifi, 1 détecteur de mouvement et 2 détecteurs d'ouverture. Les équipements bénéficient d'une garantie légale de conformité de 2 ans. La centrale de sécurité est garantie pendant toute la durée de l'abonnement.
CARTE SIM	Internet 100 Mo inclus : accès réservé à un usage strictement personnel et privé et uniquement via un équipement à usage mobile en France métropolitaine.
CONDITIONS DE RÉSILIATION	Frais de résiliation : 0 € La résiliation sera effective dans un délai maximum de 10 jours à compter du lendemain de la réception de la demande de résiliation au 0800 950 092 (appel gratuit) ou depuis l'espace client.
SERVICE CLIENT	Service Client accessible du lundi au samedi de 9h à 20h, en appelant le 0800 950 092 (Service gratuit + prix d'un Appel)

CONDITIONS GÉNÉRALES **D'ABONNEMENT ET D'UTLISATION DU SERVICE MAISON SÉCURISÉE**

JUILLET 2025

Article 1 - Objet

Les présentes Conditions générales d'abonnement et d'utilisation ont pour objet de définir les conditions et modalités d'accès et d'utilisation du Service « Maison Sécurisée » ci-après dénommé « le Service ».
Toute utilisation du Service est subordonnée au respect par L'Utilisateur des présentes dont il reconnait avoir eu connaissance lors de sa souscription et accepter les termes.

Article 2 - Définitions

Dans les présentes Conditions, les termes suivants auront les significations ci-après :
« Alerte » désigne le message envoyé par le Service à l'Utilisateur via l'application SFR Maison ou par SMS ou email ou appel vocal en cas de détection d'une présence ou anomalie au sein du Logement selon les modalités décrites aux présentes.
« Application SFR Maison » désigne l'application Android ou iOS relative au service Maison Sécurisée, téléchargeable sur mobile permettant le pilotage du Service par L'Utilisateur.
« Assistance et accompagnement de Redion » désigne les prestations d'assistance garanties et exécutées par la société Redion, Entreprise régie par le code des assurances, étant précisé que l'envoi d'un agent de sécurité est fourni par un prestataire de sécurité agréé par le CNAPS en cas de demande de L'Utilisateur.
« Matériels » désigne les équipements proposés à l'achat à l'Utilisateur par SFR indispensables pour bénéficier du Service tels que notamment la centrale de sécurité, la caméra Wifi, les détecteurs d'ouverture et de mouvement (les appareils composant le Matériel inclus dans le Pack sont listés dans la documentation commerciale) et à des accessoires supplémentaires.
« Logement » correspond au lieu de résidence privé en France métropolitaine, choisi par l'Utilisateur pour installer le Matériel SFR.
« Responsable de traitement » désigne le responsable du traitement des données personnelles concernant l'Utilisateur dans le cadre du dispositif de surveillance.
« Service Maison Sécurisée » désigne le service d'autosurveillance, de traitement des alertes et de prestations d'assistance et d'accompagnement faisant l'objet du Contrat, permettant à L'Utilisateur d'être alerté automatiquement en cas d'intrusion.
« Utilisateur » désigne la personne physique majeure résidant en France métropolitaine agissant à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité professionnelle, commerciale, industrielle, artisanale ou libérale, qui souscrit au Service.

Article 3 - Conditions Préalables à la fourniture du service

Pour accéder au Service, l'Utilisateur doit disposer :

- d'une connexion internet en haut débit (débit minimum descendant de 1 Mbps/s),
- d'une adresse email valide.
- d'un abonnement téléphonique mobile commercialisé par un opérateur de services de communications électroniques français.

Il appartient à l'Utilisateur d'un réseau wifi 2,4 GHZ, de vérifier la compatibilité de la configuration de son équipement personnel avec le Matériel et l'utilisation du Service.

Article 4 - Souscription

Le Service peut être souscrit par Internet sur le site sfr.fr, par téléphone ou en point de vente SFR. SFR se réserve le droit de refuser la souscription à toute personne adoptant un comportement incivil ou pénalement répréhensible envers un collaborateur SFR ou un prestataire SFR en relation avec le Client. Les Matériels SFR sont proposés à l'achat à l'Utilisateur. L'Utilisateur est donc propriétaire des Matériels acquis.
Lorsque la souscription du Service est effectuée à distance par l'Utilisateur, celui-ci dispose d'un délai de rétractation de 14 jours 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 l'Utilisateur demande expressément à bénéficier du Service avant la fin de ce délai. Dans ce cas, si l'Utilisateur se rétracte, il devra s'acquitter du montant correspondant au Service fourni jusqu'à la communication de sa décision de rétractation.

Article 5 - Description du service

Le Service permet à l'Utilisateur ayant acheté et installé le Matériel de bénéficier des prestations suivantes :

5.1 Autosurveillance du Logement et enregistrements

- Accès à distance permanent au flux en live de la caméra
- Enregistrements 24h/24 manuellement ou automatiquement en cas de détection de mouvement (stockés pendant une durée maximum de 30 jours à compter de leur enregistrement.)
- Activation ou désactivation à distance du système d'alarme
- Planification de l'activation automatique du système d'alarme.

5.2 Alertes

- Être alerté par SMS ou email ou appel vocal ou via une notification sur l'Application SFR Maison en cas de détection de mouvement ou d'anomalie par le Matériel au sein du Logement, quand le système est actif.

La réception d'alerte SMS et email se fait dans la limite de la mémoire du terminal compatible ou de stockage de la messagerie de l'Utilisateur. En cas de saturation, une alerte ne pourra pas être reçue. L'Utilisateur est donc invité à vérifier régulièrement les capacités mémoires de son terminal mobile et de procéder régulièrement à un nettoyage de ses anciens SMS et email.

- Disposer d'un accès illimité à l'interface du Service via l'Application SFR Maison lui permettant principalement de gérer les destinataires de ces alertes : deux destinataires téléphoniques (SMS ou appel vocal) et 2 destinataires par emails.

5.3 Maintien du Service

Le Service inclut une carte SIM insérée dans la centrale. Elle assure, sous réserve de couverture réseau (sfr.fr/decouvrir-offres-sfr/reseau-sfr/4g/couverture.html), la continuité du Service dans le cas d'une indisponibilité temporaire de l'accès Internet de l'Utilisateur. Ce relai en 4G est utilisable uniquement dans le cadre du Service et pour un usage strictement temporaire. La carte SIM insérée dans la centrale n'est pas destinée à assurer le Service qui est adossé à une connexion Internet haut débit. Toute utilisation ne correspondant pas à ces conditions sera considérée comme abusive et susceptible d'entraîner la résiliation du service pour non-respect par l'Abonné des présentes Conditions.

5.4 Assistance et accompagnement

- Bénéficier de l'Assistance et de l'accompagnement par Redion (étant précisé que certains services sont fournis par un Prestataire de sécurité agréé) sur appel de l'Utilisateur.

Les prestations d'assistance sont définies dans la notice d'information du contrat d'assistance annexée aux présentes.

L'Utilisateur peut, en fonction de ses besoins, acheter des accessoires supplémentaires auprès de SFR payables en sus de l'abonnement, décrits dans la Documentation Commerciale.

Article 6 - Accès au service

L'accès au Service est subordonné :

- À la vérification par l'Utilisateur de la compatibilité des Matériels et de ses installations techniques et informatiques.
- À la réception par l'Utilisateur de son Matériel en cas de souscription à distance,
- À l'installation conforme du Matériel par l'Utilisateur.

Le Service est accessible à partir du téléphone compatible avec l'application SFR Maison de l'Utilisateur.

L'abonnement mensuel de l'Utilisateur commence à courir et à être facturé par SFR à compter de la réception du pack alerte vidéo par l'Utilisateur du Service.

Les Identifiants sont personnels et confidentiels. L'Utilisateur s'engage par conséquent à en assurer la sécurité, à en préserver la confidentialité et, en particulier, à ne pas les communiquer à des tiers. Toute connexion ou opération effectuée à partir des Identifiants de l'Utilisateur sera réputée avoir été effectuée par ce dernier. Sauf faute de SFR ou fraude imputable à un tiers prouvée(s) par l'Utilisateur, ce dernier est seul responsable de l'utilisation qui est faite de ses Identifiants, quel que

soit l'utilisateur, et des conséquences qui en résultent. L'Utilisateur doit déclarer à SFR, immédiatement, toute perte, détournement ou utilisation non autorisée de ses Identifiants, SFR ayant alors la possibilité de bloquer l'accès au Service ou de donner de nouveaux Identifiants. Le Service reste accessible, même si l'Utilisateur est en déplacement à l'étranger. Il peut continuer à se connecter à son Application SFR Maison sous réserve de disposer d'une connexion internet, laquelle lui sera facturée selon les conditions tarifaires en vigueur de l'opérateur qui la lui fournit.

Article 7 - Utilisation du service par l'Utilisateur

L'Utilisateur s'engage à utiliser le Service dans le respect des conditions décrites dans les présentes Conditions Générales.
Lors de la souscription au Service, l'Utilisateur doit obligatoirement déclarer l'adresse d'installation de son Matériel, ci-après appelée le Logement.
En cas de déménagement ou plus généralement en cas de déplacement du Matériel vers une autre adresse, l'Utilisateur s'engage à communiquer à SFR la mise à jour de cette adresse.
L'Utilisateur s'engage à utiliser le Matériel uniquement dans le Logement et en aucun cas à le déplacer. A ce titre, l'Utilisateur engage sa seule responsabilité en utilisant le Matériel hors du Logement.
Dans l'hypothèse où l'Utilisateur déplacerait le Matériel, notamment à l'étranger, SFR se réserve le droit de suspendre la fourniture du Service, notamment le maintien du service en cas de coupure sera inopérant.
L'Utilisateur s'engage expressément à ne pas utiliser le Service à des fins ou de manière frauduleuse, illégale et, en général, contraire à une disposition réprimée civilement ou pénalement et, notamment, d'une manière :

- Qui contrevienne à l'ordre public et aux bonnes mœurs, notamment par l'inclusion d'éléments tels que, sans que cette liste ne soit exhaustive ou limitative, des éléments à caractère pornographique, de proxénétisme ou de pédophilie, ou encore à caractère violent, le contenu étant susceptible d'être vu par des mineurs, dans le cas où l'Utilisateur utiliserait une caméra dans le cadre de la fourniture du Service ;
- Qui revête le caractère d'appel au meurtre, d'incitation à la haine raciale ou de négation des crimes contre l'humanité ;
- Qui contrevienne aux intérêts légitimes des tiers ou de SFR et, notamment, par voie d'insulte ou de diffamation, ou qui porte atteinte à la vie privée d'autrui ou aux droits de la personnalité, ainsi qu'aux droits patrimoniaux ou extrapatrimoniaux de tiers ou de SFR.
- SFR se réserve le droit de suspendre et/ou de résilier, dans le respect de l'article 12 des présentes, le/les Contrats du Client en cas :
- de propos malveillants, injurieux ou menaçants,
- de comportement pénalement répréhensible, adopté à l'égard des collaborateurs SFR ou des prestataires de SFR en relation avec le Client.

L'Utilisateur s'engage à utiliser le Service pour ses besoins personnels et non professionnels Toute autre utilisation du Service, sous quelque forme et en quelque lieu que ce soit, est illicite, notamment toute commercialisation du Service ou toute utilisation du Service par d'autres Utilisateurs.
L'Utilisateur s'interdit de modifier le paramétrage effectué par SFR ou toute autre intervention sur le Matériel qui aurait pour effet de modifier le paramétrage réalisé par SFR ou les caractéristiques du Matériel.
En cas d'utilisation du Matériel non-conforme aux présentes, SFR ne sera pas responsable des conséquences liées à l'usage du Matériel. SFR n'exerce pas de contrôle sur les vidéos, ou toute donnée accessible à l'Utilisateur, stockées, échangées ou consultées par ce dernier ou transitant par le biais du Service et n'assume aucune responsabilité quant à leur contenu, nature ou caractéristiques, l'Utilisateur en étant seul responsable.
L'Utilisateur s'engage à utiliser le Service exclusivement pour l'usage pour lequel il a été conçu par SFR et en conséquence, de ne pas en faire un usage détourné et abusif.
L'Utilisateur est informé que le Service n'est pas un système de télésurveillance.
Il appartient à l'Utilisateur de recueillir l'accord exprès et écrit de toutes les personnes dont les images seront captées par les caméras installées sur les lieux privés et de respecter notamment les règles applicables aux relations employeurs/ salariés conformément

aux articles L. 1121-1 et suivants et L.2313-2 et suivant du Code du travail.
Il appartient également à l'Utilisateur en tant que Responsable de traitement d'effectuer auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés, les déclarations prévues par la loi du 6 janvier 1978, et de respecter toutes les dispositions de cette loi qui lui incombent à l'occasion de l'utilisation du Service et, en particulier, à respecter scrupuleusement toutes les prescriptions spécifiques dont la CNIL pourrait assortir ses autorisations.
Plus généralement, l'Utilisateur s'engage à respecter toutes les obligations mises à sa charge par les dispositions légales et réglementaires en vigueur au moment de son utilisation du Service.
L'Utilisateur reconnaît avoir connaissance de la nature du réseau Internet et, en particulier, de ses performances techniques ainsi que de la possibilité d'interruptions, lenteurs et inaccessibilités au réseau Internet.
L'Utilisateur reconnaît avoir été averti que les données circulant sur ce réseau ne sont pas protégées contre toute forme d'intrusion, que la confidentialité de quelque information que ce soit transmise sur Internet ne peut être assurée par SFR et qu'il appartient à l'Utilisateur de mettre en œuvre les modalités nécessaires afin de préserver la confidentialité de ses informations.
Par ailleurs, l'Utilisateur devra assurer la protection des données et/ou du logiciel et/ ou des logiciels stockés sur les équipements reliés au Service contre toute forme de contamination par des virus et/ou de tentative d'intrusion par piratage.
Les transmissions effectuées par l'Utilisateur sur Internet le sont à ses seuls risques et périls. Plus généralement, l'Utilisateur est seul responsable de l'utilisation du Service et il s'engage à respecter en permanence les dispositions légales, réglementaires ou administratives en vigueur au moment de son utilisation du Service et applicables à cette dernière. Il tiendra SFR indemne de tout dommage et/ou de toute plainte ou réclamation de tiers liés à son utilisation du Service.
Il reconnaît que la transgression de ses obligations peut, notamment, avoir pour effet de l'exclure de l'accès à Internet, ce dont SFR ne pourra en aucun cas être tenu responsable, prévaudront sur ceux produits par l'Utilisateur.

Article 8- Garantie légale de conformité

« Le consommateur a droit à la mise en œuvre 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 œuvre 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. »

La résolution des présentes ne peut toutefois être demandée si le défaut de conformité est mineur.
La garantie ne couvre pas les défauts dus à l'incompatibilité entre le Service fourni par SFR et l'environnement numérique de l'Utilisateur. Par ailleurs, la garantie ne couvre pas les défauts liés à la non-installation des mises à jour par l'Utilisateur dans un délai raisonnable si :

- SFR a informé l'Utilisateur de la disponibilité des mises à jour et des conséquences de la non-installation.
- La non-installation ou l'installation incorrecte des mises à jour n'est pas due à des lacunes dans les instructions d'installation fournies par SFR.

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 entrainer un dysfonctionnement, et éventuellement la non-conformité, du contenu numérique ou du service numérique. Dans le cas où l'Utilisateur 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 nécessaires au maintien de la conformité des Services optionnels ou complémentaires 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.

Article 9 - Responsabilité de SFR

SFR s'engage, dans la limite de son obligation de moyens, à faire ses meilleurs efforts pour proposer un service de qualité.
Le Service ne constitue pas une garantie contre le risque d'effraction.
La responsabilité de SFR ne peut pas être engagée du fait notamment des évènements suivants :

- En cas de non-respect par l'Utilisateur de ses obligations visées dans les présentes Conditions d'abonnement et d'utilisation,
- En cas d'utilisation non conforme aux caractéristiques techniques du Service et du Matériel par l'Utilisateur,
- En cas de paramétrage erroné du Matériel par l'Utilisateur,
- En cas d'éventuelles dégradations volontaires ou involontaires du Matériel,
- En cas d'accidents de toutes sortes affectant le Matériel ou les réseaux téléphonique ou électrique, tels que choc, surtension, foudre, inondation, incendie, et d'une manière générale, tous les évènements qui résultent d'une utilisation

ou d'une situation anormale,
- En cas de défaillance des réseaux téléphoniques ou du réseau électrique du fait de l'exploitant desdits réseaux ou du fait de l'Utilisateur,
- En cas de perturbation ou d'interruption non directement imputable à SFR,
- En cas d'interruption exceptionnelle du Service pour effectuer des travaux de maintenance, d'amélioration, d'entretien, de renforcement, de réaménagement ou d'extension des installations de son réseau et/ou du Service,
- En cas de force majeure au sens de la Jurisprudence de la Cour de cassation,
- Des conséquences dommageables subies par des tiers ou par l'Utilisateur du fait du non-respect de des obligations et des règles ou conseils d'utilisation du Service ainsi que de la législation en vigueur par l'Utilisateur et/ou les personnes dont il répond.

Il est rappelé que le service ne constitue pas un dispositif de lutte anti-intrusion et/ou anti-incendie. Il appartient donc à l'Utilisateur de prendre les mesures appropriées.
Par ailleurs, le présent Contrat ne se substitue en aucun cas aux contrats d'assurance qu'il appartient à l'Utilisateur de souscrire pour couvrir tous les risques de cambriolage, d'incendie, et tous autres dommages, pouvant affecter le Logement.

Article 10 - Durée

Le contrat est conclu pour une durée indéterminée, sauf dénonciation par l'Utilisateur dans les conditions visées à l'article 13 ci-dessous.

Article 11 - Conditions financières

Le prix mensuel du Service est défini dans la Documentation Commerciale disponible en point de vente ou consultable sur le site Internet SFR.
Les tarifs applicables au Service sont ceux en vigueur à la souscription du contrat de Service. A la souscription du Service, l'Utilisateur sera facturé :
- du prix du Matériel inclus dans le pack alerte vidéo acheté et des accessoires choisis en sus, le cas échéant,
- du 1er mois d'abonnement et,
- des frais de port éventuels.

Les sommes dues par l'Utilisateur à SFR au titre du Service souscrit font l'objet de factures électroniques disponibles mensuellement sur l'espace client de l'Utilisateur.
Les sommes facturées par SFR au titre de l'abonnement mensuel sont payables à compter de la date d'émission de la facture. Le paiement de l'abonnement s'effectue par prélèvement automatique, après remise d'un relevé d'identité bancaire en point de vente ou en cas de souscription à distance, après autorisation par l'Utilisateur via la signature en ligne d'un mandat de prélèvement bancaire dématérialisé.
L'Utilisateur est tenu de prévenir SFR immédiatement par tout moyen dans un délai d'une semaine, de tout changement de coordonnées bancaires.
L'Utilisateur est seul responsable du paiement de l'ensemble des sommes facturées.
Les factures émises en vertu du Contrat de Service, si elles ne sont pas réglées, totalement ou partiellement, à leur échéance, portent intérêt, après mise en demeure restée sans effet pendant quinze jours à compter de son envoi, au taux d'intérêt légal en vigueur à la date d'émission de la facture concernée. Ces intérêts sont calculés à compter du jour suivant la date d'échéance du montant non réglé jusqu'à son paiement intégral, ceci sans préjudice des dommages intérêts que pourra réclamer SFR du fait du retard de paiement.
Dans le cas où un titre de paiement émis au profit de SFR ne serait pas honoré, les frais divers liés à l'impayé seraient facturés à l'Utilisateur (frais de rejet de prélèvement automatique…).
En cas de non-paiement par l'Utilisateur des sommes dues, SFR se réserve le droit de suspendre le Service souscrit par l'Utilisateur dans les conditions décrites à l'article 12 et, après l'envoi d'une lettre de mise en demeure restée sans effet au terme du délai précisé dans la lettre, de résilier le Service dans les conditions visées à l'article 13.
La suspension des Services entraîne l'exigibilité immédiate de toutes les sommes facturées à l'Utilisateur. Seul le règlement intégral des sommes dues permet la remise en service du Service.

Article 12 - Suspension du service

L'utilisation du Service ou du Matériel par l'Utilisateur, en contradiction avec les dispositions

des présentes Conditions d'Abonnement et d'Utilisation ou la réglementation applicable, aura pour conséquence la suspension du Service.
SFR se réserve le droit de restreindre l'accès à tout ou partie des services souscrits par l'Utilisateur, après en avoir avisé ce dernier, sans que l'Utilisateur ne puisse prétendre à une quelconque indemnisation dans le cas de non-règlement des sommes dues à l'échéance ou en cas de propos/comportement cités à l'article 7 des présentes.
En cas de suspension, l'Utilisateur reste tenu par ses obligations. La suspension des services suite à un impayé, entraine l'arrêt de la facturation.
SFR peut résilier le contrat de l'Utilisateur sans qu'il ne puisse prétendre à une quelconque indemnisation, en cas de non-paiement par l'Utilisateur des sommes dues à SFR, après mise en demeure restée sans effet. La résiliation sera effective cinq (5) jours minimum après que SFR aura avisé l'Utilisateur.

Article 13 - Résiliation du service

La résiliation sera effective 10 jours à compter du lendemain de la réception de la demande de résiliation par l'Utilisateur au 0800 950 092 (appel gratuit) ou depuis son Espace Client SFR dispose de la faculté de résilier le Service de plein droit dans les cas suivants :

- En cas de non-paiement par l'Utilisateur de la ou des mensualités due(s) au titre de l'Abonnement ;
- En cas de perte de validité du moyen de paiement utilisé dans le cadre des présentes ;
- En cas d'infraction commise par l'Utilisateur aux droits existants sur le Service ou l'Application, en ce compris les droits de propriété intellectuelle qui y sont attachés ;
- Plus généralement, en cas de manquement de l'Utilisateur aux présentes Conditions ;
- Au cas où les informations communiquées par l'Utilisateur dans le cadre de la souscription du Service sont incomplètes, inexactes, invalides ou obsolètes,
- dans les 15 jours suivant la suspension du Service réalisée dans les conditions de l'article 12 en cas de propos/comportement cités à l'article 7 des présentes.

Cette résiliation entrainera la désactivation immédiate du/des Service(s), sans droit à indemnité ni à remboursement.
Cette résiliation sera faite sans préjudice de toute action en réparation que SFR pourra engager à l'encontre de l'Utilisateur et de tout participant contrevenant.
L'Utilisateur est informé que la résiliation du Service entraîne la perte des vidéos enregistrées. Avant la résiliation du Service, l'Utilisateur peut télécharger au préalable les vidéos enregistrées sur son terminal mobile ou sur son ordinateur s'il souhaite les conserver, car celles-ci seront effacées et définitivement perdues une fois le Service résilié.
Après la résiliation, les Matériels ne seront plus utilisables avec l'Application SFR Maison sauf si l'Utilisateur souscrit de nouveau un abonnement Maison Sécurisée. En cas d'absence d'utilisation des matériels dans les trois années qui suivent la résiliation, le système sera désactivé.

Article 14 - Données personnelles (« DCP »)

Le responsable du traitement des DCP est SFR dont le Délégué à la Protection des Données (ci-après « DPO ») peut être contacté à l'adresse suivante : SFR – DPO – 16 rue du Général Alain de Boissieu – CS 68217- 75741 Paris cedex 15.
Les DCP (nom, prénom, adresse postale d'installation, adresse mail de contact, numéro(s) de téléphone de contact, code secret d'identification) sont collectées par SFR dans le cadre de la souscription et l'utilisation des Services par l'Utilisateur.
Les finalités du traitement des DCP sont :

- La fourniture d'un système de gestion du domicile à distance par l'utilisateur, incluant des fonctions d'alarme, de vidéoprotection et de domotique.
- Tout autre traitement ou finalité ultérieure, après information et le, cas échéant, recueil du consentement préalable de l'Utilisateur. Les destinataires des DCP sont les sociétés du Groupe et ses sous-traitants, dont Redion. Les DCP font l'objet d'un transfert hors Union européenne, sur la base de clauses contractuelles types ou de décisions d'adéquation de l'Union Européenne. Elles sont conservées pendant toute la durée de la souscription au Service, puis jusqu'à expiration des durées légales de prescription, à l'exception des actions et des enregistrement vidéo qui sont conservées 30 jours à compter de leur enregistrement.

L'Utilisateur bénéficie du droit de demander l'accès aux DCP le concernant, la rectification ou l'effacement de celles-ci ou une limitation du traitement relatif aux DCP le concernant, ainsi que du droit à la portabilité desdites DCP. Ces droits peuvent être exercés via l'Espace client en ligne ou à l'adresse suivante : Service client SFR Offre Maison- données personnelles TSA 10101- 69947 Lyon Cedex (une copie de la pièce d'identité du demandeur pourra être demandée en cas de doute raisonnable sur l'identité du demandeur). L'Utilisateur peut également introduire une réclamation auprès de la CNIL s'il n'est pas satisfait des réponses qui lui auront été apportées. Lorsque le traitement est fondé sur le consentement de l'Utilisateur, celui-ci dispose du droit de retirer ledit consentement à tout moment. L'Utilisateur est informé que les DCP le concernant sont conservées ou supprimées après son décès selon la règlementation relative à la protection des données à caractère personnel en vigueur et qu'il dispose du droit de donner instruction à SFR de communiquer ces données à un tiers qu'il aura préalablement désigné.

Article 15 - Cession

Le Service est souscrit par l'Utilisateur à titre strictement personnel le cas échéant et le Contrat de Service ne pourra en aucun cas être cédé, totalement ou partiellement, par l'Utilisateur. De même, ce dernier s'interdit la revente ou la commercialisation du Service.

Article 16 - Litige

Les présentes Conditions d'Abonnement et d'Utilisation sont régies par le droit Français. Tout différend lié à l'interprétation et/ou à l'exécution des présentes doit, en premier lieu, et dans la mesure du possible, être réglé au moyen de négociations amiables. A défaut d'accord amiable, tout différend est soumis aux Tribunaux compétents.

Article 17 - Réclamation - Médiateur

Toute réclamation relative au Service peut être adressée à Offre Maison, TSA 10101 - 69947 Lyon Cedex 20. Après épuisement des recours amiables internes, l'Utilisateur a la possibilité de saisir le médiateur des communications électroniques en complétant en ligne le formulaire mis à sa disposition sur le site du médiateur (www.mediationtelecom.org).

SOMMAIRE

NOTICE D'INFORMATION **DU CONTRAT D'ASSISTANCE MAISON SÉCURISÉE DE SFR**

PRÉAMBULE 16
1. GÉNÉRALITÉS 16
1.1. OBJET 16
1.2. DÉFINITIONS 16
1.2.1. REDION OU « NOUS » 16
1.2.2. BÉNÉFICIAIRE OU « VOUS » 16
1.2.3. ABONNEMENTS MAISON SÉCURISÉE DE SFR 16
1.2.4. ALERTE MAISON SÉCURISÉE DE SFR 16
1.2.5. CONTRAT D'ASSURANCE MRH 16
1.2.6. HABITATION GARANTIE 16
1.2.7. FRANCE 16
1.2.8. FRANCHISE 16
1.2.9. MATÉRIEL MAISON SÉCURISÉE DE SFR 16
1.2.10. MESURES CONSERVATOIRES 16
1.2.11. PRESTATIONS D'ASSISTANCE (OU «GARANTIES») 17
1.2.12. SINISTRE 17
1.2.13. SOUSCRIPTEUR 17
2. CONDITIONS ET MODALITÉS D'APPLICATION DES GARANTIES 17
2.1. ENTRÉE EN VIGUEUR ET DURÉE DES GARANTIES 17

SOMMAIRE

2.2. CONDITIONS D'APPLICATION 17
2.3. ÉTENDUE TERRITORIALE 17
2.4. SANCTIONS INTERNATIONALES 17
3. MODALITÉS D'INTERVENTION 17
4. PRESTATIONS D'ASSISTANCE 18
4.1. SUSPICION D'EFFRACTION 18
4.2. À LA SUITE D'UNE EFFRACTION DE L'HABITATION GARANTIE 18
4.2.1. GARDIENNAGE DE L'HABITATION GARANTIE 18
4.2.2. ORGANISATION ET PRISE EN CHARGE DES MESURES CONSERVATOIRES 18
4.2.3. RACHAT DE FRANCHISE 19
4.2.4. ASSISTANCE PSYCHOLOGIQUE 19
4.2.5. AIDE AUX DÉMARCHES ADMINISTRATIVES 19
5. DISPOSITIONS GÉNÉRALES 19
5.1. CE QUE NOUS EXCLUONS 19
5.1.1. EXCLUSIONS GÉNÉRALES 19
5.2. LIMITATIONS EN CAS DE FORCE MAJEURE OU AUTRES ÉVÉNEMENTS ASSIMILÉS 20
5.3. SUBROGATION 21
5.4. PRESCRIPTION 21
5.5. DÉCHÉANCE POUR DÉCLARATION FRAUDULEUSES 22
5.6. RÉCLAMATIONS - LITIGES 22
5.7. AUTORITÉ DE CONTRÔLE 22
5.8. PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES 22
5.9. DÉMARCHAGE TÉLÉPHONIQUE 23

PRÉAMBULE

Les Prestations d'assistance décrites dans la présente Notice d'information (**la « Notice d' information »**) ont été souscrites conformément aux dispositions de l'article L 112-1 du Code des assurances, par le Souscripteur (tel que ce terme est défini ci-après) dans le cadre d'un Contrat d'assistance (**ci-après désigné « le Contrat d'assistance »**) conclu auprès de Redion, société anonyme au capital de 61 712 744 euros, immatriculée au Registre du commerce et des sociétés de Paris sous le numéro 451 366 405, entreprise régie par le Code des assurances, dont le siège social est sis 89, rue Taitbout, 75009 PARIS (ci-après désignée « **Redion** »), pour le compte des Bénéficiaires (tel que ce terme est défini ci-après).
La présente Notice d'information, qui fait partie intégrante du Contrat, décrit les modalités d'entrée en vigueur, la durée et l 'étendue des Garanties, ainsi que les modalités et conditions de leur mise en œuvre auprès des Bénéficiaires, et les cas d'exclusion.
Le Souscripteur s'engage à remettre la Notice d'information aux Bénéficiaires au plus tard lors de la prise d'effet des Garanties à leur égard. En vertu du Contrat, la preuve de la remise de la Notice d'information au Bénéficiaire ainsi que de toute mise à jour de la Notice d'information incombe au Souscripteur.

Article 1 - Généralités

1.1. Objet
La présente Notice d'information « Maison sécurisée de SFR » a pour objet de préciser les droits et obligations réciproques de Redion SA et des Bénéficiaires définis ci-après.

1.2. Définitions
1.2.1. Redion ou « nous »
Désigne Redion, société anonyme au capital de 61 712 744 €, entreprise régie par le Code des assurances, immatriculée au Registre du commerce et des sociétés de Paris sous le numéro 451 366 405, sise 89 rue
Taitbout, 75009 Paris.

1.2.2. Bénéficiaire ou « vous »
Désigne toute personne physique ayant souscrit à un Abonnement Maison sécurisée auprès de SFR.

1.2.3. Abonnement Maison Sécurisée de SFR
Désigne l'offre commercialisée par SFR permettant au Bénéficiaire y ayant souscrit, de recevoir une Alerte Maison sécurisée via l'installation du Matériel Maison sécurisée de SFR fourni dans le cadre de l'offre en cas de détection d'une présence au sein de l'Habitation garantie.

1.2.4.Alerte Maison sécurisée de SFR Désigne le message d'alerte envoyé par le Matériel SFR au Bénéficiaire sur un support permettant de recevoir un sms, un message vocal ou un courriel, en cas de détection d'une présence dans l'Habitation garantie, selon les modalités décrites aux conditions générales d'abonnement et d'utilisation du Service Maison sécurisée de SFR.

1.2.5. Contrat d'assistance
Contrat d'assistance « Maison sécurisée de SFR » que le Souscripteur a souscrit auprès de Redion SA pour le compte des Bénéficiaires afin de leur permettre de bénéficier des Prestations d'assistance.

1.2.6. Contrat d'assurance MRH
Désigne le contrat d'assurance Multirisque habitation (MRH) souscrit par le Bénéficiaire agissant à titre privé, ayant pour objet de couvrir tous les risques liés à l'Habitation garantie, dont les Sinistres définis à l'article 1.2.13 ci-après.

1.2.7. Habitation garantie
Désigne l'Habitation occupée par le Bénéficiaire à titre de résidence principale ou une résidence secondaire, située en France ou en Principauté de Monaco, et dans laquelle est installé le matériel Maison Sécurisé de SFR. Elle doit être accessible en voiture.
L'Habitation garantie est obligatoirement mentionnée par le Bénéficiaire sur le contrat Maison sécurisée de SFR pour être garantie par la présente Notice d'information.

1.2.8. France
Désigne La France métropolitaine.

1.2.9. Franchise
Désigne la partie du montant des frais ou du dommage restant à la charge du Bénéficiaire.

1.2.10. Matériel Maison Sécurisée de SFR
Désigne les appareils vendus au Bénéficiaire par SFR dans le cadre d'un Abonnement Maison sécurisée de SFR, détectant les présences dans l'Habitation garantie et, alertant le Bénéficiaire par l'envoi

automatique d'une Alerte Maison sécurisée de SFR dans les conditions et modalités décrites aux conditions générales d'abonnement et d'utilisation du Service Maison sécurisée de SFR.

1.2.11. Mesures conservatoires
Désigne une intervention déclenchée par Redion ayant pour objectif de sécuriser une installation et/ou de faire cesser un dysfonctionnement sans changement de pièce, et le cas échéant, avant toute réparation.

1.2.12. Prestations d'assistance
Désigne les prestations d'assistance décrites dans la présente Notice d'information, garanties par Redion selon les modalités, conditions, limites et cas d'exclusions décrits dans ladite Notice d'information.

Article 2 - Conditions et modalités d'application des garanties

2.1. Entrée en vigueur et durée des Garanties
Les Prestations d'assistance s'appliquent pendant la durée de l'Abonnement Maison sécurisée de SFR et en tout état de cause, tant que le Contrat d'assistance est en vigueur. En cas de cessation du Contrat d'assistance, pour quelle que cause que ce soit, le Souscripteur s'engage à informer par tout moyen à sa convenance le Bénéficiaire avant la date d'effet de la cessation.

2.2. Conditions d'application
Redion intervient à la condition expresse que l'événement qui l'amène à fournir la prestation demeurait incertain au moment de sa survenance. Notre intervention ne saurait se substituer aux interventions des services publics locaux et notamment des forces de l'ordre, ou de tous intervenants auxquels nous aurions l'obligation de recourir en vertu de la règlementation.

2.3. Étendue territoriale
Les prestations d'assistance de la présente convention s'appliquent en France ou en Principauté de Monaco.

2.4. Sanctions internationales
Redion ne fournira aucune couverture, ne prendra en charge aucune prestation et ne fournira aucun service décrit dans le présent document si cela peut l'exposer à une sanction, à une interdiction ou à une restriction internationale telle que définie par l'Organisation des Nations Unies, et/ou la France et/ou l'Union européenne, et/ou le Royaume-Uni et/ou les États-Unis d'Amérique. Plus d'informations disponibles sur https://www.redion.com/international-regulatory-information/ **(en anglais)** ou https://www.redion.com/fr/informations-reglementaires-internationales/ **(en français).**

Article 3 - Modalités d'intervention

Il est nécessaire, en cas d'urgence, de contacter les services de secours pour tout problème relevant de leurs compétences. Afin de nous permettre d'intervenir, nous vous recommandons de préparer votre appel.
Nous vous demanderons les informations suivantes :

- vos nom(s) et prénom(s),
- l'endroit précis où vous vous trouvez, l'adresse et le numéro de téléphone où l'on peut vous joindre,
- votre numéro de contrat Maison Sécurisée de SFR.
- votre dernière facture «Maison sécurisée de SFR».

Si vous avez besoin d'assistance, vous devez :

- nous appeler sans attendre au n° de téléphone au prix d'un appel local suivant : 01 41 85 82 94
- obtenir notre accord préalable avant de prendre toute initiative ou d'engaver toute dépense,
- vous conformer aux solutions que Nous préconisons,
- nous fournir tous les éléments relatifs au contrat souscrit,
- nous fournir tous les justificatifs originaux des dépenses dont le remboursement est demandé.

Nous nous réservons le droit de vous demander tout justificatif nécessaire à l'appui de toute demande d'Assistance (à savoir la copie de déclaration de sinistre auprès de votre assureur Multi risque Habitation, la copie du dépôt de plainte, la copie de votre contrat d'assurance

habitation mentionnant la franchise…).
Toute dépense engagée sans notre accord ne donne lieu à aucun remboursement ou prise en charge a posteriori.

Article 4 - Prestations d'assistance

4.1. Suspicion d'effraction
À la suite d'une Alerte reçue sur votre mobile ou votre ordinateur alors que vous n'êtes pas présent à votre Habitation garantie, à votre demande, nous vous mettrons en relation avec un prestataire de sécurité agréé afin qu'il dépêche à votre Habitation garantie, dans les meilleurs délais, un agent de sécurité. Ce dernier vérifiera uniquement s'il existe des signes extérieurs d'effraction, de présence humaine ou animale. Vous autorisez par le présent contrat l'agent de sécurité à pénétrer dans le jardin dès lors que l'accès est possible, afin d'effectuer un contrôle physique des issues de l'habitation. Il ne pénètre en aucun cas à l'intérieur de l'habitation. Si votre portail est fermé à clé, l'agent de sécurité ne pourra pas le franchir. Il ne se substitue en aucun cas aux prérogatives des forces de l'ordre.
Si une effraction est constatée, l'agent de sécurité informera immédiatement Redion qui Vous avertira afin que Vous contactiez les Forces de l'Ordre territorialement compétentes. Vous êtes ainsi avisé de la situation. Ni le prestataire de sécurité ni Redion ne peut se substituer à Vous pour alerter les Forces de l'ordre.
Redion prend en charge les frais relatifs à l'envoi de cet agent de sécurité en cas d'intervention justifiée par une réelle effraction.
Au-delà de 5 déplacements par an n'ayant pas été justifiés par une effraction réelle constatée, toute nouvelle demande de votre part pour l'intervention d'un agent de sécurité à votre Habitation garantie restera à votre charge. Dans ce cas, les frais de déplacement de cet agent vous seront communiqués lors de votre demande et vous seront facturés par le Prestataire agréé après l'intervention. Vous vous engagez à en régler le montant à réception de facture.
Avant toute demande d'intervention, vous devrez préalablement effectuer les concernant le signal d'alerte, notamment par les démarches nécessaires de levée de doute actions suivantes :

- Appeler le numéro de téléphone de l'Habitation garantie pour vérifier que personne de votre entourage ne s'y trouve au moment de la réception du signal d'alerte ;
- Faire appel à une personne de confiance et proche de l'Habitation garantie concernée pour vérifier une tentative d'effraction.

Lors de votre demande nous vous communiquerons les coordonnées et le numéro d'agrément du prestataire de sécurité qui vous fournira la prestation.

4.2. À la suite d'une effraction de l'Habitation Garantie
4.2.1. Si, à la suite d'un Sinistre, votre Habitation Garantie doit faire l'objet d'une surveillance pour la sécurité de vos biens, nous vous mettons en relation, à votre demande, avec un prestataire de sécurité agréé afin qu'il missionne dans les meilleurs délais un vigile pour surveiller les lieux venant de subir un Sinistre et de préserver les biens, pendant 24 heures consécutives maximum. Nous prendrons en charge les frais du prestataire de sécurité.
Vous pouvez Nous joindre 24 h /24, 7 j/7, afin de formuler votre demande.
Lors de votre demande, nous vous communiquerons les coordonnées et le numéro d'agrément du prestataire de sécurité qui Vous fournira la prestation. Nous mettons tout en œuvre pour Vous rendre la prestation dans les meilleurs délais. Néanmoins, la situation géographique de l'Habitation Garantie, les conditions météorologiques ou l'indisponibilité des prestataires, peuvent, indépendamment de notre volonté, retarder ou rendre impossible la réalisation de la prestation.
La prestation est également rendue sous réserve qu'il n'y ait pas de risque d'atteinte à la sécurité de l'agent missionné.
Un délai de 12 heures entre 8h et 19h30 du lundi au samedi (hors jours fériés), est indispensable pour organiser la présence du prestataire à votre Habitation garantie.

4.2.2. Organisation et prise en charge des Mesures conservatoires

À la suite d'un Sinistre, Vous devez faire effectuer une réparation d'urgence à votre Habitation Garantie dans les domaines de la serrurerie ou de la vitrerie.
Nous recherchons le prestataire qui pourra intervenir le plus rapidement. Nous vous communiquons les conditions d'intervention du prestataire et, avec votre accord, Nous le dépêchons à votre Habitation Garantie.
Nous prenons en charge les frais de dépannage (déplacement, main d'œuvre et pièces éventuelles) jusqu'à concurrence de 500 € TTC et Vous informons du déroulement de l'intervention.
Si aucun prestataire ne peut intervenir, nous organisons, avec votre accord, la mise en œuvre des Mesures conservatoires ou de sécurité les plus urgentes.

4.2.3. Rachat de Franchise
Dans le cadre d'un Sinistre que Vous avez déclaré auprès de votre assureur Multirisque Habitation, nous vous remboursons, dans la limite de 250 € TTC maximum les frais de remise en état de l'Habitation Garantie et jusqu'à concurrence du montant de Franchise prévue par votre Contrat d'assurance MRH.
Ce remboursement sera effectué uniquement sur présentation :

- du récépissé de déclaration de Sinistre,
- du dépôt de plainte du cambriolage auprès des autorités compétentes,
- de votre Contrat d'assurance Multirisque Habitation mentionnant la Franchise
- de la facture originale de remise en état du de l'Habitation Garantie, ou d'un devis accepté par vous,
- d'un RIB adressés dans les 15 jours suivant la survenance du Sinistre à l'adresse suivante :

REDION
Indemnisation clients assistance
23, avenue des Fruitiers
CS 20021 – 93212 Saint-Denis Cedex

En cas de non-présentation d'un ou plusieurs de ces documents, vous serez déchus de votre droit à indemnisation.

4.2.4. Assistance psychologique
À la suite d'un Sinistre de l ' Habitation garantie, Nous mettons à votre disposition, 24 h/24 et 365 jours par an, un service Ecoute et Accueil Psychologique Vous permettant de contacter par téléphone des psychologues cliniciens.
L'entretien téléphonique, mené par des professionnels qui garderont une écoute neutre et attentive, vous permettront de vous confier et de clarifier la situation à laquelle vous êtes confronté.
Les psychologues interviennent dans le strict respect du code de déontologie applicable à leur profession, et ne s'autoriseront en aucun cas à débuter une psychothérapie par téléphone.
Nous assurons l'organisation et la prise en charge de trois entretiens téléphoniques. En fonction de votre situation, un rendez-vous pourra être aménagé afin de rencontrer, près de chez vous, un psychologue diplômé d'Etat, choisi par vous parmi trois noms de praticiens que nous vous aurons communiqués.
Nous assurerons l'organisation du rendez-vous de cette première consultation. Le coût de cette consultation reste à votre charge.

4.2.5. Sur simple appel téléphonique, de 8h00 à 19h30, du lundi au samedi sauf les dimanches et jours fériés, nous recherchons et vous communiquons les informations à caractère documentaire qui vous permettront d'orienter vos démarches administratives à la suite de la survenance d'un Sinistre sur les thèmes suivants : carte d'identité, passeport, auto/moto, fiscal, chéquiers, carte bleue, comptes bancaires, assurances...
Dans tous les cas, ces informations constituent des renseignements à caractère documentaire visés par l'article 66.1 de la loi modifiée du 31 décembre 1971. Il ne peut en aucun cas s'agir de consultations juridiques. Selon les cas, nous pourrons vous orienter vers les organismes professionnels susceptibles de vous répondre. Nous nous engageons à respecter une totale confidentialité des conversations tenues lors de ces prestations d'assistance.

Article 5 - Dispositions générales

5.1. Ce que nous excluons
5.1.1. Exclusions générales
Ne donnent lieu ni à intervention ni à prise en charge demandes lorsqu'elles sont consécutives :

- à une guerre civile ou étrangère, des émeutes, des mouvements populaires, des actes de terrorisme, un cataclysme naturel
- à votre participation volontaire à des émeutes ou grèves, rixes ou voies de fait,
- à la désintégration du noyau atomique ou toute irradiation provenant d'une source d'énergie présentant un caractère de radioactivité,
- à l'usage de médicaments, de drogues, de stupéfiants et produits assimilés non ordonnés médicalement, et de l'usage abusif d'alcool,
- à un acte intentionnel de votre part ou d'un acte dolosif, d'une tentative de suicide ou suicide,
- aux sinistres survenus hors de France ou en dehors des dates de validité de garantie.
- à un non respect des consignes d'installation et d'utilisation du Matériel Maison Sécurisée de SFR conformément aux Conditions Générales d'Abonnement et d' Utilisation du Service Maison Sécurisée de SFR.

Sont également exclus :

- les frais engagés sans notre accord, ou non expressément prévus par les présentes dispositions générales,
- les frais de réparation et/ou remise en état consécutifs à un Sinistre,
- les frais non justifiés par des documents originaux,
- les sinistres dans le Logement Garanti consécutifs à une négligence grave ou à un défaut d'entretien ainsi que les frais d'entretien et de réparation y afférent,
- les sinistres répétitifs causés par la non-remise en état du de l'Habitation Garantie après une première intervention de nos services.
- Les locaux à usage professionnel.

5.2. Limitations en cas de force majeure ou autres événements assimilés

Nous ne pouvons en aucun cas nous substituer aux organismes locaux en cas d'urgence.

Nous intervenons dans le cadre d'une obligation de moyens. Lorsque Nous organisons les Prestations d'assistance en sollicitant des professionnels, Nous ne saurions être responsables de leur indisponibilité ou incapacité à fournir le service au moment de la demande, ni de la mauvaise exécution de leur prestation.

Nous ne pouvons être tenus pour responsables des manquements, ni des retards dans l'exécution des prestations résultant de cas de force majeure ou d'évènements tels que :

- guerres civiles ou étrangères, instabilité politique notoire, mouvements populaires, émeutes, actes de terrorisme, représailles ;
- grèves, explosions, catastrophes naturelles, désintégration du noyau atomique, ou toute irradiation provenant d'une source d'énergie présentant un caractère de radioactivité ;
- recours à des services publics locaux ou à des intervenants auxquels nous avons l'obligation de recourir en vertu de la législation française ;
- interruption des flux électriques ou d'énergie nécessaires au fonctionnement du système d 'alarme et/ou de la transmission ;
- modification législative ou réglementaire ou ordre d'une autorité empêchant l'exécution de la prestation ;
- dysfonctionnements consécutifs à la situation du matériel dans des champs électromagnétiques perturbant les transmissions de données ou dans des lieux couverts perturbant l'émission ou la réception des données ou l'accès à la couverture ;
- inexactitude ou absence d'actualisation des données fournies par le Bénéficiaire ;
- retard ou défaut ou refus d'intervention des Forces de l'Ordre ;
- suspension des services consécutive à un défaut de paiement et après mise en demeure de payer restée infructueuse dans un délai de quinze jours ;
- défaillance ou perturbation des moyens de transmission trouvant son origine dans les réseaux publics ou privés de transport des informations qui ne sont pas sous la maîtrise d' Redion (réseau téléphonique, internet, radio, satellite) ;
- défaillance du Matériel Maison sécurisée SFR du Bénéficiaire dont Redion ne sera jamais responsable ainsi que la mauvaise utilisation de ce système par le Bénéficiaire.

5.3. Subrogation

Après avoir engagé des frais dans le cadre de ses prestations d'assistance, Nous sommes subrogés dans les droits et actions que Vous pouvez avoir contre les tiers responsables du Sinistre, comme le prévoit l'article L 121-12 du Code des Assurances. Notre subrogation est limitée au montant des frais que Nous avons engagés en exécution de la présente Notice d'information.

5.4. Prescription

La prescription est le délai à l'expiration duquel une action ne peut plus être entreprise, pour tous litiges survenus entre l'Adhérent, l'Assuré et/ou l'Assureur à la suite notamment d'un sinistre couvert.

Conformément à l'article L 114-1 du Code des assurances :

« Toutes actions dérivant d'un contrat d'assurance sont prescrites par deux ans à compter de l'événement qui y donne naissance. Par exception, les actions dérivant d'un contrat d'assurance relatives à des dommages résultant de mouvements de terrain consécutifs à la sécheresse-réhydratation des sols, reconnus comme une catastrophe naturelle dans les conditions prévues à l'article L. 125-1, sont prescrites par cinq ans à compter de l'événement qui y donne naissance.

Toutefois, ce délai ne court :

1° En cas de réticence, omission, déclaration fausse ou inexacte sur le risque couru, que du jour où l'assureur en a eu connaissance ;

2° En cas de sinistre, que du jour où les intéressés en ont eu connaissance, s'ils prouvent qu'ils l'ont ignoré jusque-là.

Quand l'action de l'assuré contre l'assureur a pour cause le recours d'un tiers, le délai de la prescription ne court que du jour où ce tiers a exercé une action en justice contre l'assuré ou a été indemnisé par ce dernier.

La prescription est portée à dix ans dans les contrats d'assurance sur la vie lorsque le bénéficiaire est une personne distincte du souscripteur et, dans les contrats d'assurance contre les accidents atteignant les personnes, lorsque les bénéficiaires sont les ayants droit de l'assuré décédé.

Pour les contrats d'assurance sur la vie, nonobstant les dispositions du 2°, les actions du bénéficiaire sont prescrites au plus tard trente ans à compter du décès de l'assuré. » Conformément à l'article L114-2 du Code des assurances :

« La prescription est interrompue par une des causes ordinaires d'interruption de la prescription et par la désignation d'experts à la suite d'un sinistre. L'interruption de la prescription de l 'action peut, en outre, résulter de l'envoi d'une lettre recommandée ou d'un envoi recommandé électronique, avec accusé de réception adressés par l'assureur à l'assuré en ce qui concerne l'action en paiement de la prime et par l'assuré à l'assureur en ce qui concerne le règlement de l'indemnité. »

Conformément à l'article L114-3 du Code des assurances :

« Par dérogation à l'Article 2254 du Code civil, les parties au contrat d'assurance ne peuvent, même d'un commun accord, ni modifier la durée de la prescription, ni ajouter aux causes de suspension ou d'interruption de celle-ci. »

Les causes ordinaires d'interruption de la prescription sont définies aux articles 2240 à 2246 du Code civil : la reconnaissance par le débiteur du droit contre lequel il prescrivait (article 2240 du Code civil), la demande en justice (articles 2241 à 2243 du Code civil), un acte d'exécution forcée (articles 2244 à 2246 du Code civil), reproduits ci-après :

Article 2240 du Code civil : « La reconnaissance par le débiteur du droit de celui contre lequel il prescrivait interrompt le délai de prescription ».

Article 2241 du Code civil : « La demande en justice, même en référé, interrompt le délai de prescription ainsi que le délai de forclusion. Il en est de même lorsqu'elle est portée devant une juridiction incompétente ou lorsque l'acte de saisine de la juridiction est annulé par l'effet d'un vice de procédure. Article 2242 du Code civil : « L'interruption résultant de la demande en justice produit ses effets jusqu'à l'extinction de l'instance ». Article 2243 du Code civil : « L'interruption est non avenue si le demandeur se désiste de sa demande ou laisse périmer l'instance, ou si sa demande est définitivement rejetée. » Article 2244 du Code civil : « Le délai de prescription ou le délai de forclusion est également interrompu par une mesure conservatoire prise en application du code des procédures civiles d'exécution ou un acte d'exécution forcée. »

Article 2245 du Code civil : « L'interpellation

faite à l'un des débiteurs solidaires par une demande en justice ou par un acte d'exécution forcée ou la reconnaissance par le débiteur du droit de celui contre lequel il prescrivait interrompt le délai de prescription contre tous les autres, même contre leurs héritiers. En revanche, l'interpellation faite à l'un des héritiers d'un débiteur solidaire ou la reconnaissance de cet héritier n'interrompt pas le délai de prescription à l'égard des autres cohéritiers, même en cas de créance hypothécaire, si l'obligation est divisible. Cette interpellation ou cette reconnaissance n'interrompt le délai de prescription, à l'égard des autres codébiteurs, que pour la part dont cet héritier est tenu. Pour interrompre le délai de prescription pour le tout, à l'égard des autres codébiteurs, il faut l'interpellation faite à tous les héritiers du débiteur décédé ou la reconnaissance de tous ces héritiers.
Article 2246 du Code civil : « L'interpellation faite au débiteur principal ou sa reconnaissance interrompt le délai de prescription contre la caution ».

5.5. Déchéance pour déclaration frauduleuse

En cas de sinistre ou demande d'intervention au titre des Prestations d'assistance, si sciemment, vous utilisez comme justificatifs, des documents inexacts ou usez de moyens frauduleux ou faites des déclarations inexactes ou réticentes, vous serez déchu(s) de tout droit aux Prestations d'Assistance prévues dans la présente Notice d'information, pour lesquelles ces déclarations sont requises.

5.6. Réclamations - Litiges

En cas de mécontentement dans la gestion de votre sinistre, Vous êtes invité à adresser votre réclamation par écrit ou courriel à l'adresse suivante :

Redion
Service Réclamations Clients
23, avenue des Fruitiers
CS 20021 – 93212 Saint-Denis Cedex
service.qualite@redion.com

Une réponse vous sera fournie dans les meilleurs délais, et au plus tard dans les 2 mois suivant la date d'envoi de la première manifestation écrite de votre mécontentement. Si le délai de traitement doit excéder le délai de dix jours ouvrables, une lettre d'attente vous sera adressée dans ce délai.
En tout état de cause, vous pouvez saisir le médiateur par courrier ou courriel à l'adresse indiquée ci-dessous, dans un délai de deux mois après l'envoi de votre première réclamation écrite, qu'il y ait été répondu ou non :

La Médiation de l'Assurance TSA
50110
75441 Paris Cedex 09
http://www.mediation-assurance.org/

Vous restez libre de saisir, à tout moment, la juridiction compétente.

5.7. Autorité de contrôle

L'autorité chargée du contrôle est l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution – ACPR – 4 place de Budapest – CS 92459 – 75436 PARIS CEDEX 09.

5.8. Protection des données personnelles

Redion, entreprise régie par le Code des assurances, ayant son siège social au 89 rue Taitbout, 75009 Paris (ci-après dénommée « Redion ») traite des informations et en particulier des données personnelles, dans le respect de la loi du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, et du Règlement général sur la protection des données du 27 avril 2016.
Redion agit à ce titre en qualité de Responsable du traitement.

Les traitements des données personnelles des Bénéficiaires/Assurés ainsi que de toute autre personne susceptible de rentrer en contact avec Redion (désignées ci-après conjointement « les personnes concernées ») reposent sur les bases légales et finalités suivantes :

- l'exécution du Contrat d'assistance et/ou d'assurance pour :
  - examiner, accepter, contrôler et surveiller le risque ;
  - la gestion des demandes d'assistance et/ou d'assurance ;
  - la gestion des réclamations et des contentieux potentiels.

- le respect des obligations légales qui s'imposent à Redion notamment en application du Code des assurances ou du Code monétaire et financier pour :
  - la mise en œuvre des obligations de vigilance dans le cadre de la lutte contre le

blanchiment d'argent, les mesures de gel des avoirs, la lutte contre le financement du terrorisme et les sanctions financières, y compris le déclenchement d'alertes et les déclarations de suspicion ;*
o la réalisation de déclarations obligatoires auprès des autorités et administrations publiques ;
o la réponse aux demandes de tiers autorisés notamment en cas de réquisitions judiciaires légalement formées ou de demandes de communication ;
o la réponse aux demandes d'exercice des droits des personnes concernées ;
o la mise en œuvre de dispositions légales.

• l'intérêt légitime de Redion pour :
o organiser des enquêtes de satisfaction auprès des Bénéficiaires/Assurés ayant bénéficié des services d'assistance et/ou d'assurance ;
o organiser des campagnes de prospection commerciale ;
o élaborer des statistiques commerciales et des études actuarielles ;
o mettre en œuvre des mesures visées à la lutte contre la fraude à l'assurance ;
o gérer l'enregistrement des conversations téléphoniques avec les salariés de Redion ou ceux de ses sous-traitants aux fins de former et évaluer les salariés et améliorer la qualité du service ainsi que pour gérer des contentieux potentiels.

• l'éventuel consentement qui sera recueilli pour :
o la gestion des demandes d'assistance nécessitant le traitement de données sensibles ;
o le transfert des données personnelles en dehors de l'Union Européenne en l'absence de décision d'adéquation ou de clauses contractuelles types.
À tout moment le consentement peut être retiré librement.

Les catégories de données suivantes sont concernées :
• données d'identification (notamment : nom, prénoms, sexe, date de naissance, numéro de téléphone, courrier électronique) et à la vie personnelle (notamment : situation familiale, nombre des enfants) ;
• données bancaires ;
• données nécessaires à la détermination des prestations ;
• données de localisation ;
• données de santé et numéro de sécurité sociale (NIR).

La collecte des données est obligatoire, en leurs absence, la gestion des demandes d'assistance des personnes concernées sera plus difficile voire impossible à gérer.

Les personnes concernées sont informées que leurs données personnelles sont destinées à Redion, au Souscripteur, aux sous-traitants, aux filiales et aux mandataires de Redion. En vue de satisfaire aux obligations légales et réglementaires, Redion peut également être amenée à communiquer des informations aux autorités administratives ou judiciaires légalement habilitées.

Les données personnelles des personnes concernées sont conservées pendant une durée strictement nécessaire.
Elles sont par exemples conservées :
• 6 mois à partir de la réception de l'appel pour les enregistrements téléphoniques ;
• 5 ans à compter de la cessation du contrat pour les données nécessaires à la gestion du Contrat d'assistance et si un sinistre s'est produit :
• 2 ans à compter de la date de clôture du sinistre pour les dossiers d'assistance hors cadre médical ;
• 10 ans à compter de la date du sinistre pour les dossiers avec des dommages corporels ou un décès ;
• 5 ans à compter de la clôture des comptes ou de la cessation de la relation ou de l'exécution des opérations pour les documents relatifs aux opérations de lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme.

Ces durées peuvent être prolongées en raison de nos obligations de conservation en matière fiscale ou en cas de contentieux.

Les personnes concernées sont informées que leurs données personnelles peuvent être communiquées à des destinataires, situés dans des pays tiers non-membres de l'Union européenne pour la gestion des demandes d'assistance. Les transferts de données à destination de ces pays tiers sont soit encadrés par une décision d'adéquation, soit encadrés par une

convention de flux transfrontaliers établie conformément aux clauses contractuelles types émises par la Commission européenne et actuellement en vigueur.

Les personnes concernées disposent d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement et de portabilité de ses données, ainsi que d'un droit de limitation du traitement. Elles disposent en outre d'un droit d'opposition. Les personnes concernées ont le droit de retirer leur consentement à tout moment, sans porter atteinte à la licéité du traitement fondé sur le consentement avant le retrait de celui-ci. Par ailleurs, elles disposent d'un droit de formuler des directives spécifiques et générales concernant la conservation, l'effacement et la communication de ses données post-mortem.
L'exercice des droits des personnes concernées s'effectue, auprès du Délégué à la protection des données, par écrit, à l'une ou l'autre des adresses suivantes :
• soit par voie électronique : protectiondesdonnees.fr@redion.com ;
• soit par voie postale : REDION - À l'attention du Délégué à la protection des données - 23 avenue des Fruitiers – CS 20021 - 93212 Saint-Denis cedex.

Enfin, les personnes concernées sont informées qu'elles ont le droit d'introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale Informatique et Libertés en ligne ou par courrier postal à l'adresse :

CNIL
Service des plaintes
3 Place de Fontenoy
TSA 80715
75334 PARIS CEDEX 07

5.9. Démarchage téléphonique

Conformément aux dispositions de l'article L223-2 du Code de la consommation, toute sollicitation par téléphone à des fins commerciales (autres que celles qui interviennent dans le cadre de l'exécution du contrat) suppose le consentement préalable du bénéficiaire. Il est interdit pour un professionnel de démarcher par téléphone un consommateur sans son consentement préalable..

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)

Référence compte client : _____
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) :

(*) Rayez la mention inutile.

VOUS SOUHAITEZ **NOUS CONTACTER ?**

APPLI SFR&MOI

- **Suivez vos factures**
- **Gérez votre contrat en toute simplicité**

Envoyez APPLI au 500 par SMS et recevez le lien de téléchargement (SMS non surtaxé à partir d'une ligne SFR)

APPLI SFR MAISON

- **Installez vos équipements**
- **Configurez vos alertes**
- **Accédez à vos caméras**
- **Consultez vos enregistrements**

VOTRE SITE INTERNET SFR.FR

- **Rubrique Espace Client**

Consultez vos factures, gérez votre offre, ajoutez des accessoires.

- **Assistance**

Trouvez les réponses à vos questions parmi la FAQ dédiée à l'offre Maison Sécurisée rédigées par SFR.
https://assistance.sfr.fr/maison/maison-securisee/accueil.html

- **Communauté SFR**

Échangez avec la communauté d'entraide, consultez les réponses déjà apportées et les réponses certifiées par SFR.
www.la-communaute.sfr.fr

VOTRE SERVICE CLIENT

Composez le 0 800 950 092 Service gratuit + prix appel
9h-20h lundi au samedi