SFR

offres grand public

conditions générales d'abonnement

sfr.fr

valables au 17 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.

OFFRES SFR – CONDITIONS D'ABONNEMENT ET D'UTILISATION

SOMMAIRE

CONDITIONS GÉNÉRALES POUR LES SERVICES MOBILES ET FIXES P 4

CONDITIONS PARTICULIÈRES DES AVANTAGES SFR MULTI P 17

CONDITIONS PARTICULIÈRES D'UTILISATION DES SERVICES SPORTS ET DU SERVICE PRIME P 19

CONDITIONS PARTICULIÈRES DE LA LOCATION D'ENCEINTES SFR HOMESOUND, DES RÉPÉTEURS SMART WIFI 6 ET DES RÉPÉTEURS WIFI P 24

CONDITIONS PARTICULIÈRES DU SERVICE MESSAGERIE ENRICHIE RCS P 27

FORMULAIRE DE RÉTRACTATION P 29

CONDITIONS GÉNÉRALES **POUR LES SERVICES MOBILES ET FIXES**

SEPTEMBRE 2026

Le contrat liant SFR au Client (personne physique majeure ou personne morale justifiant d'un numéro SIREN/SIRET), constitué des présentes Conditions Générales, de la demande d'abonnement (ou le bulletin de souscription) sur laquelle figure le Service souscrit par le Client, des services 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 Mobile et Fixe sont souscrits à titre principal par le Client. A ces Services, s'ajoutent des services 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. 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. En point de vente, seul le client, titulaire du contrat et muni d'une pièce d'identité, peut ajouter ou modifier des Services ou effectuer des actes modifiant les Services souscrits. 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 ou en remplissant, avec les informations requises, le formulaire en ligne accessible sur l'espace client via https://espace-client.sfr.fr/resiliation/retractation/accueil, ou via le lien suivant : https://assistance.sfr.fr/gestion-client/suivi-commande-technicien/annuler-commande-sfr.html. En cas de souscription à distance, le Service sera accessible une fois le délai de rétractation de 14 jours expiré, sauf si le Client demande expressément à bénéficier du Service avant la fin de ce délai. Dans ce cas, si le Client se rétracte, il devra s'acquitter du montant correspondant au Service fourni jusqu'à la communication de sa décision de rétractation.

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

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 les Services Fixe et Mobile et les services optionnels. Dans ce cas, conformément aux dispositions de l'article L224-33 du Code de la consommation, tout projet de modification des conditions contractuelles sera notifié au Client de manière claire et compréhensible, sur support durable au moins un mois avant son entrée en vigueur. Le Client pourra résilier le contrat des Services Fixe et Mobile ou bien le cas échéant, les seuls services Optionnels visés par la modification, sans aucun frais et sans droit à dédommagement dans un délai de quatre mois suivant la notification du projet de modification.

Ces dispositions ne s'appliquent pas lorsque les modifications envisagées :

- sont toutes exclusivement au bénéfice du Client ;
- ont un caractère purement administratif et n'ont pas d'incidence négative pour le Client ;
- découlent directement de la législation applicable.

■ Offres Fixes

Le Client devra s'assurer qu'il dispose des pré-requis nécessaires.

Le Service Internet (le cas échéant avec l'Abonnement Téléphonique), consiste en un accès au réseau Internet via la technologie xDSL ou FTTB/FTTH (« Fibre»).

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

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

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

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

Le Service internet Box 4G + est un service fixe utilisant la technologie 4G de SFR. Compte tenu des contraintes de dimensionnement du réseau mobile, le service ne pourra être fourni et utilisé que depuis l'adresse de souscription du Client.

■ Services mobiles

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

Article 2 - Conditions Financières

2.1 Tarifs

Les tarifs des Services ainsi que leurs modalités d'application figurent dans les Brochures «Tarifs des offres mobiles SFR » et « Tarifs des offres Box SFR ».

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

Calcul du Tarif indexé : Tarif indexé = Tarif ancien x (nouvel indice / indice en vigueur au moment de la souscription du Client.

2.2 Facturation et paiement

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

Si le Client a souscrit son contrat à des fins professionnels, il s'engage à communiquer à SFR son numéro de SIRET et/ou son numéro de TVA intracommunautaire, ou toutes autres informations telles que sa civilité, son nom, prénom, raison sociale et adresse du siège notamment dans le cadre de la mise en œuvre de la facture électronique, ainsi que les documents justificatifs correspondants qu'il devra transmettre à SFR depuis son espace client. Ces informations doivent être conformes avec les données transmises à l'INSEE, qui seront automatiquement actualisées en cas de mise à jour du profil de l'INSEE (pour les profils en diffusion publique). Si ces informations évoluent en cours d'exécution du contrat, le Client s'engage à en informer SFR dans les meilleurs délais. En cas d'émission d'un avoir au bénéfice d'un Client, l'avoir sera imputé

automatiquement sur les factures mensuelles suivantes, jusqu'à épuisement de son montant.
Le Client peut demander le remboursement de l'avoir en numéraire, sous réserve d'une demande formulée par tout moyen écrit (courrier, email, espace client) à l'exception de l'avoir issu d'une offre de remboursement ou une offre de parrainage. Si l'avoir est éligible, le remboursement interviendra dans un délai maximum de trente (30) jours à compter de la réception de la demande. En cas de rétractation ou de résiliation du contrat, les avoirs non utilisés, à l'exception de l'avoir issu d'une offre de remboursement ou d'une offre de parrainage, seront remboursés automatiquement dans les conditions prévues par la réglementation applicable.

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 Fixe ou Mobile du Client (hors SFR la Carte et forfaits avec option de blocage) 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 9 juillet 1991. En cas de non-paiement par le Client des sommes dues, SFR se réserve le droit de restreindre la ligne du Client et le cas échéant, en l'absence de contestation sérieuse dûment motivée, 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 sa validation 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.
La nature du dépôt de garantie exigé, et notamment ses modalités de restitution, est déterminée par SFR en fonction de l'analyse de la solvabilité du Client.
En conséquence, le dépôt de garantie sera restitué au Client, selon le cas, soit à l'expiration du contrat, soit dans un délai maximal de cent (100) jours à compter de sa réception par SFR.
Il pourra toutefois être imputé sur les sommes dues par le Client au titre du contrat, dès lors que ces sommes ne sont pas contestées.
L'avance sur facturation est portée au crédit du Client trente jours après son versement. Elle vient en déduction des sommes dues et à venir par le Client jusqu'à épuisement.

Article 3 - Obligations de SFR

Pour les offres mobiles, SFR s'engage à satisfaire toute demande d'abonnement dans la limite de la capacité des systèmes de radiotéléphonie publique qu'elle exploite et des contraintes de qualité de ses services. SFR s'engage à tout mettre en œuvre pour assurer la permanence, la continuité et la qualité du service de radiotéléphonie publique pour lequel l'abonnement est souscrit dans la zone de couverture de ce service.
Pour les servies autres que ceux détaillés ci-dessous, l'Opérateur ne s'engage pas sur un niveau minimal de qualité de service.

3.1 Qualité de Service fixe
L'Opérateur s'engage, sous réserve du respect par le Client de son Contrat, sur les niveaux de qualité définis ci-dessous (sauf en cas de force majeure). Il est rappelé que l'ensemble des technologies utilisées sont susceptibles d'évolutions, de remplacement.
A ce titre, il est précisé que la technologie ADSL dépendant du réseau cuivre de l'opérateur historique ne sera progressivement (selon les communes) plus accessible dès début 2025 pour être fermée définitivement sur l'ensemble du territoire métropolitain en 2030. Plus d'informations sur sfr.fr.

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

■ **Débits :**
- ADSL : Débit descendant théorique maximum de 20Mb/s, atteignable sur des lignes inférieures à 500 m, en l'absence de perturbations. Débit descendant en général compris entre 1Mb/s et 15 Mb/s. Débit montant en général inférieur à 1 Mb/s.
- VDSL : Débit descendant théorique maximum de 95Mb/s, accessible sur des lignes inférieures à 500m, en l'absence de perturbations. Débit descendant atteignable en général entre 1 Mb/s et 15 Mb/s, pouvant être compris entre 15 Mb/s et 50 Mb/s pour certaines lignes de moins de 1 km. Débit montant atteignable en général inférieur à 1 Mb/s pouvant atteindre 8Mb/s pour des lignes de moins de 1 km.
- Fibre :
  - pour les raccordements en fibre jusqu'au domicile : Débit descendant théorique maximum disponible selon l'offre souscrite et l'adresse du raccordement de 500Mb/s, 1 Gb/s, 2 Gb/s ou 8 Gb/s et débit théorique montant disponible de 500Mb/s jusqu'à 8 Gb/S
  - pour les raccordements en fibre jusqu'au quartier / immeuble : Débit descendant théorique maximum disponible selon l'offre souscrite et l'adresse du raccordement de 30 Mb/s, 100 Mb/s, 200 Mb/s, 400 Mb/s, 500 Mb/s et 1Gb/s, et débit théorique montant disponible de 5 Mb/s jusqu'à 100 Mb/s maximum.

Le débit descendant minimum est de 128 kb/s.

■ **Réseau Fibre :**
SFR propose une solution (SFR Navigation protégée) intégrée aux offre Fibre visant à sécuriser le réseau SFR Fibre en bloquant les domaines considérés à risque et référencés dans la base de données établie par SFR et son partenaire spécialisé et régulièrement mise à jour selon l'état des connaissances disponibles. Le blocage des sites, URL et domaines avec cette solution se fonde uniquement sur l'état des connaissances dont disposent SFR et son partenaire spécialisé à la date de la mise en œuvre du blocage. SFR et son partenaire s'efforcent de maintenir la base de données de la solution aussi exhaustive et exacte que possible. En raison de la complexité des menaces numériques, la solution ne peut pas garantir l'exhaustivité du filtrage.
Il est possible que certains domaines, sites ou URL présentant un risque ne soient pas identifiés comme tels et demeurent accessibles et que certains domaines, sites ou URL réputés sûrs soient signalés comme présentant un risque et se retrouver inaccessibles. La responsabilité de SFR ne saurait être engagée en cas de blocage temporaire d'un domaine à la suite d'un signalement erroné ou en cas d'accès à un domaine risqué notamment en absence d'un référencement dans la base de données de la solution à la date de l'accès.
En toute hypothèse, il appartient au Client de faire preuve de vigilance quant aux sites consultés et aux URL auxquelles il accède. SFR ne saurait être tenue responsable de l'utilisation frauduleuse ou abusive de la solution par le Client.

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

3.2 Qualité de Service mobile

3.2.1 Disponibilité du réseau SFR et Rétablissement de Service
SFR s'engage, à l'égard de ses Clients, à assurer, en zone couverte, une disponibilité de l'accès

à son réseau supérieure à 90% chaque mois calendaire pour les différents services (voix, SMS, et internet mobile). Dans l'hypothèse d'une non-disponibilité du réseau SFR supérieure ou égale à 10% (soit en durée cumulée, soit plus de 48h consécutives) sur un mois calendaire, SFR s'engage à attribuer au Client ayant été affecté par cette non-disponibilité (selon sa localisation géographique et les moments (date heure) auxquels il a souhaité avoir accès au réseau SFR) des compensations soit financières (attribution d'avoirs au prorata de la durée d'indisponibilité), soit en usages (internet/minutes d'appels/SMS/services...). La demande de compensation devra être formulée par écrit par le Client et indiquer précisément : les dates, heures et localisation en précisant le code postal à 5 chiffres, ainsi que la durée pendant laquelle le Client n'a pu avoir accès au réseau SFR. Cette demande sera traitée par SFR dans le mois qui suit sa réception. La non-disponibilité de l'accès au réseau SFR se traduit par l'absence d'indice de réception du réseau SFR sur le téléphone mobile, alors même que le Client se situe dans une zone couverte, et qu'il dispose d'un terminal compatible, allumé et en parfait état de fonctionnement. L'interruption de service le jour de la portabilité du client n'ouvre pas droit à compensation et n'engage pas la responsabilité de SFR. SFR s'engage à rétablir l'accès au Service dans un délai moyen de 48 heures lorsque celui-ci est interrompu, sauf en cas de force majeure.

3.2.2 Réseau mobile

Le réseau 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+/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. Il est rappelé que l'ensemble des technologies utilisées sont susceptibles d'évolutions, de remplacement. A ce titre, il est précisé que la technologie 2G ne sera plus accessible dès 2026. De façon identique, la technologie 3G est remplacée au fur et mesure sur le territoire et ne sera plus accessible dès fin 2028.

Le réseau de SFR 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'urgences en WIFI . Le VPN doit être désactivé avant d'effectuer ce type d'appel afin d'être orienté vers le bon centre de secours.

En cas de difficultés d'acheminement des appels d'urgence vers les numéros nationaux de services d'urgence(15,17,18...), SFR recommande de composer le 112 à la place des numéros nationaux d'urgence.

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. Afin d'élargir l'accès à la téléphonie mobile au plus grand nombre, les opérateurs de téléphonie mobile métropolitains se sont réunis afin de permettre à chacun d'émettre et de recevoir des appels dans certaines zones de France métropolitaine, dites zones blanches. Les services accessibles essentiellement limités aux communications voix et aux SMS depuis ces zones le seront soit à partir du réseau de SFR, soit à partir du réseau d'un des autres opérateurs métropolitains de téléphonie mobile.

Concernant les services optionnels 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 entrainer un disfonctionnement, 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 nécessaires au maintien de la conformité des Services optionnels 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.

3.2.3 Informations relatives aux conditions de service en itinérance 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 itinérance 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 itinérance, 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 itinérance 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/eSIM dont il s'interdit toute duplication et des matériels (mis à disposition ou loués par l'Opérateur décrits dans les Tarifs des offres Box de SFR). Le Client est informé que les matériels mis à disposition par SFR pour la fourniture du Service fixe ne sont pas liés à une technologie ou à une offre spécifiques et ne seront pas nécessairement remplacés par SFR en cas de changement d'offre ou de technologie. Les Matériels et la carte SIM/eSIM demeurent la propriété exclusive, incessible et insaisissable de l'Opérateur ou de ses ayants droit. Les Matériels ou la Carte SIM/eSIM ne pourront être cédés ou mis à disposition d'un tiers sous quelle que forme que ce soit. Le Client s'interdit toute utilisation commerciale de l'accès au réseau SFR qui est mis à sa disposition. La carte SIM/eSIM 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/eSIM, ou contraire aux présentes conditions, engage la responsabilité personnelle du Client. En cas de perte ou de vol de sa carte SIM/eSIM, le Client en informe immédiatement SFR par téléphone et sa ligne est mise hors service dès réception de l'appel.

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

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

Le Client s'engage à respecter les lois et règlements en vigueur.

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

SFR informe expressément le Client qu'Internet n'est pas un réseau sécurisé. Dans ces conditions, il appartient au Client de prendre toutes les mesures appropriées de façon à protéger ses propres données et/ou logiciels, préalablement et postérieurement à la mise en place des services.
Le Client est informé que les offres TV SFR doivent être utilisées à des fins strictement privées et personnelles au sein du cercle de famille. Toute autre utilisation notamment à des fins professionnelles ou commerciales est interdite.
Le Client s'engage à respecter les termes et conditions de licence de tout logiciel utilisé dans le cadre du Service et, en particulier, ceux joints aux Matériels. Il s'engage également à respecter les droits de propriété intellectuelle des tiers auxquels il aura accès du fait de l'utilisation du Service et à obtenir des tiers, titulaires de droits sur les œuvres (textes, images, videos, sons ou tout autre élément protégés) qu'il pourrait utiliser et, en particulier, inclure dans ses pages personnelles, les autorisations préalables et concession de droits nécessaires. Par ailleurs, le Client reconnait que la violation des droits d'auteur ou des droits voisins (telle que par exemple la reproduction, la représentation, la mise à disposition ou la communication au public d'œuvres ou d'objets protégés par un droit d'auteur ou par un droit voisin sans l'autorisation des titulaires des droits) constitue un acte de contrefaçon, passible de sanctions civiles et/ou pénales.
Si le Client est une personne physique agissant à des fins privées, il s'engage à utiliser le Service pour ses besoins propres dans le cadre d'un usage strictement privé et personnel. Il s'engage en particulier à n'utiliser les Matériels qu'à destination de ses propres équipements, les Matériels ne pouvant en aucun cas être utilisés, directement ou indirectement, pour permettre à un tiers de bénéficier du Service.
Toute autre utilisation du Service, sous quelque que forme et en quelque lieu que ce soit, est illicite, notamment toute commercialisation du Service ou toute utilisation du Service par de multiples utilisateurs autres que ceux du foyer.
L'accès au réseau mobile de SFR suppose l'utilisation par le Client de matériels et de logiciels compatibles, correctement paramétrés.
Le Client est informé que sa connexion peut être interrompue automatiquement en cas d'inactivité.
Le Client s'interdit toute utilisation frauduleuse, abusive ou excessive des Services (telle que notamment : créer un serveur vocal et/ou rerouter et/ou détourner des communications ; détourner la finalité ou dégrader le Service; diffuser tout virus ou fichier informatique conçu pour limiter, interrompre ou détruire le réseau et/ou tout terminal ou autre outil de télécommunication, transmettre toute publicité non sollicitée ou non autorisée...) pouvant ainsi perturber la disponibilité des dits serveurs ou réseau.
SFR se réserve le droit de suspendre et/ou de résilier, dans le respect de l'article 5 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.

De même, afin d'assurer la sécurité, la gestion et la conformité du réseau SFR, le Client s'interdit d'utiliser le service Box 4G depuis une adresse autre que celle pour laquelle il a souscrit ; sa fourniture depuis l'adresse d'éligibilité étant consubstantielle au service Box 4G+.
SFR se réserve donc la possibilité de suspendre et/ou de résilier, l'accès au réseau SFR 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 (appels, SMS, MMS et l'internet mobile) seront utilisables depuis l'Union Européenne et les DOM vers ces mêmes destinations, aux mêmes tarifs que ceux appliqués en France métropolitaine, dans la limite d'un usage raisonnable.
Un usage non raisonnable avéré (tel que détaillé dans les Tarifs des Offres SFR), entraînera la facturation hors forfait des usages réalisés par le Client depuis l'Union Européenne et les DOM.
Mandat de dégroupage pour l'xDSL : Le Client mandate l'Opérateur pour effectuer auprès de l'opérateur historique toutes les démarches et opérations techniques nécessaires à la fourniture du Service (Dégroupage Partiel ou Total de sa ligne téléphonique).

Article 5 - Suspension - Résiliation du Contrat

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

- en cas d'inexécution de l'une des obligations du Client,
- en cas de propos/comportement cités à l'article 4 des présentes,
- dans l'attente du dépôt de garantie ou de l'avance sur facturation ou en cas de non versement de ceux-ci,
- en cas d'utilisation d'un mobile déclaré volé,
- en cas de non réception du Dossier d'abonnement complet,
- en cas de non règlement des sommes dues à l'échéance,
- en cas de violation des dispositions légales, notamment en matière d'ordre public et de bonnes mœurs,
- en cas d'agissements de nature à perturber le réseau de SFR ou le réseau Internet,
- en cas d'augmentation substantielle du montant des consommations du Client.

Dans cette dernière hypothèse, le Client pourra demander à SFR de lui remettre sa ligne en service sur simple appel téléphonique, SFR se réservant la possibilité de lui demander une avance sur facturation.
En cas de suspension, quelle qu'en soit la cause, le Client reste tenu par ses obligations. La suspension des Services n'entraîne pas l'arrêt de la facturation sauf si lesdits Service ont ete suspendus suite à un impayé.
Les Services peuvent être interrompus en cas de force majeure.

5.2 Résiliation à l'initiative du Client
Le Client peut résilier son contrat par courrier recommandé auprès du Service Client 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. De même, le contrat sera résilié automatiquement dans l'hypothèse où le Client demande la portabilité sortante de son numéro. Lorsque le Client est engagé 12 mois, ce dernier devra alors payer l'intégralité des sommes restant dues jusqu'au terme de la première année d'engagement. Lorsque qu'un client a souscrit un abonnement avec un engagement de 24 mois associé à l'achat d'un équipement subventionné, le Client devra alors payer l'intégralité des sommes restant dues jusqu'au terme de la première année d'engagement, et au-delà, 20% des redevances restantes jusqu'au terme de son engagement.
Le Client peut résilier le contrat avant la fin de la période d'abonnement, sans aucun frais et sans pénalité, dans les cas suivants, sous réserve que le motif de résiliation soit précisé dans la demande de résiliation et que les éventuels justificatifs soient joints :

- lorsque l'une ou l'ensemble des caractéristiques essentielles du service mobile est totalement inaccessible soit depuis son domicile, soit depuis son lieu de travail, le Client peut résilier dans les sept (7) jours après sa souscription. La résiliation prend effet, lorsqu'il y a eu achat d'un mobile concomitamment à la souscription de l'abonnement, à compter de la restitution dudit mobile et de ses accessoires. Seront alors remboursés, dans un délai de trente (30) jours à compter de la réception dudit courrier, du mobile et des accessoires achetés, le montant du premier mois d'abonnement, déduction faite du montant des communications effectuées le cas échéant jusqu'à remise du matériel ;
- lorsque l'indisponibilité de l'une ou de l'ensemble des caractéristiques essentielles du Service Fixe intervient lors de la mise en service ou de son initialisation ou lorsque l'indisponibilité intervient à la suite de la souscription à un nouveau service Fixe de l'Opérateur ou à une option complémentaire au Service déjà souscrit et que, malgré l'annulation de celui-ci, le rétablissement du Service Fixe tel que souscrit initialement est impossible ;
- lorsque, conformément à l'article L224-34 du Code de la Consommation le Client constate un écart significatif entre les performances du service délivré et les performances du service mentionné dans le contrat, que cet écart soit permanent ou fréquent. Sont exclus de ces dispositions

les services d'accès à Internet (mobile pour la data). Cette demande devra être formulée par écrit et indiquer précisément les défauts de performance constatés, et être accompagnée de l'ensemble des éléments matériels pour démontrer le défaut de performance ou l'écart significatif de performance, ainsi que la durée.

Ces demandes ne sont toutefois pas recevables dans les cas suivants :

- en cas de mauvaise utilisation par le Client et/ou ses correspondants des Services,
- en cas de mauvais paramétrage du mobile et/ou de ses accessoires,
- en cas d'utilisation non conforme à son usage de la carte SIM,
- en cas de non-respect par le Client de ses obligations,
- en cas de transmission des signaux radioélectriques affectée par les contraintes ou les limites des normes techniques imposées à SFR par les autorités réglementaires ou les groupements normatifs compétents,
- en cas de perturbation ou d'interruption non directement imputable à SFR,
- en cas de perturbation et/ou d'indisponibilité totale ou partielle, et/ou d'interruption de tout ou partie des services proposés sur les réseaux de radiotéléphonie publique numérique GSM/GPRS fournis et exploités par des opérateurs tiers,
- en cas de force majeure au sens du Code civil et de la jurisprudence de la Cour de Cassation ;
- pour des motifs légitimes de résiliation, qui sont les suivants :
  - ⇒ chômage (suite à la rupture d'un CDI), hors demande d'ouverture de ligne ou demande de réengagement d'abonnement intervenue pendant le préavis, faillite personnelle, redressement judiciaire ou liquidation judiciaire,
  - ⇒ difficultés financières du Client ayant donné suite à notification de recevabilité en Commission de Surendettement des Particuliers,
  - ⇒ décès du Client,
  - ⇒ hospitalisation et/ou arrêt maladie de plus de trois (3) mois affectant le Client,
  - ⇒ incarcération du Client,
  - ⇒ déménagement pour une longue durée, hors du territoire français ou dans une zone où le Service Fixe ou Mobile est totalement inaccessible depuis le domicile ou lieu de travail du Client,
  - ⇒ cas de force majeure ;

Le Client peut également résilier le contrat du Service Fixe ou Mobile ou bien le cas échéant du Service Optionnel, avant la fin de la période d'abonnement, sans aucun frais et sans pénalité, au cours des quatre mois qui suivent l'information d'une modification des conditions contractuelles du Service Fixe ou Mobile ou du Service Optionnel, à l'initiative de SFR.

5.3 Résiliation à l'initiative de SFR

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

- fausse déclaration du Client concernant le contrat, la résiliation pouvant intervenir immédiatement après en avoir avisé le Client,
- manquement du Client à l'une quelconque de ses obligations,
- non règlement du dépôt de garantie ou de l'avance sur facturation,
- non réception par SFR du Dossier d'abonnement complet,
- non-paiement par le Client des sommes dues à SFR, après mise en demeure restée sans effet, (la résiliation suite à ces différents cas sera effective cinq (5) jours minimum après que SFR ait avisé le Client).
- force majeure affectant SFR pendant plus de quinze (15) jours,
- à compter du jour où, dans le cadre de la mise en œuvre d'une procédure de redressement judiciaire ouverte à l'encontre du Client, l'administrateur judiciaire se prononce, implicitement ou explicitement, en faveur de la non-continuation du présent contrat, ou à compter du prononcé du jugement de liquidation judiciaire,
- recevabilité du dossier du Client en Commission de Surendettement,
- dans les 15 jours suivant la suspension du Service réalisée dans les conditions de l'article 5.1 en cas de propos/comportement cités à l'article 4 des présentes.

5.4 Conséquences du terme du Contrat

L'Opérateur pourra, 6 mois à compter du terme du Contrat, supprimer toutes les données et adresses de courriers électroniques stockées sur son serveur y compris les courriers électroniques, les messages téléphoniques ainsi que les pages personnelles du Client.

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

Article 6 - Portabilité du Numéro

6.1 Le Client peut demander la portabilité de son numéro, tant entrante que sortante.

Celle-ci est possible en trois (3) jours ouvrables, sous réserve d'éligibilité technique (et géographique pour un numéro fixe). La ligne à porter doit être active jusqu'au transfert du numéro, ou avoir été résiliée auprès de l'ancien opérateur depuis moins de 40 jours.

Portabilité entrante : lors de sa souscription, le Client doit transmettre à SFR le numéro à conserver, la date de portage souhaitée ainsi que le relevé d'Identité Opérateur (RIO) et doit mandater SFR afin de résilier en son nom et pour son compte le contrat auprès de son ancien opérateur. Nous vous recommandons à cet effet de prendre connaissance des conditions de résiliation du Contrat vous liant à votre précédent opérateur.

Portabilité sortante : si, en cours de résiliation de son abonnement SFR, le Client souhaite finalement conserver son numéro et demande une portabilité sortante de son numéro postérieure à la date de résiliation effective de son contrat SFR, cette portabilité ne pourra alors être demandée et réalisée qu'après la résiliation effective de son contrat SFR, dans le délai maximum de 40 jours.

6.2 Conformément aux dispositions de l'article L224-42-1 du Code de la Consommation, dans le cadre d'une portabilité suite à un changement de fournisseur, l'Opérateur indemnise le Client dans les cas suivant :

1° en cas de retard de portabilité du numéro, l'indemnité offerte au Client ne peut être inférieure, par jour de retard au cinquième du prix mensuel TTC de l'abonnement souscrit par le Client. Le nombre de jours de retard est calculé jusqu'au rétablissement du service de communication électronique par le nouvel opérateur. L'indemnité est due par l'opérateur responsable du retard de portabilité du numéro.

2° En cas de perte du numéro ayant fait l'objet d'une demande de portabilité, l'indemnité offerte au Client ne peut être inférieure à vingt-quatre fois le prix mensuel TTC de l'abonnement souscrit par le Client auprès de l'opérateur responsable de la perte du numéro. L'indemnité est due par l'opérateur responsable de la perte du numéro.

3° Dans l'hypothèse où un rendez-vous de service et d'installation ne serait pas honoré par l'Opérateur, l'Opérateur indemnise le Client qui en fait la demande. Cette indemnité ne peut être inférieure, par jour de retard, au cinquième du prix mensuel TTC de l'abonnement au service souscrit par le Client. Le nombre de jours de retard est calculé jusqu'à la présentation effective à un nouveau rendez-vous ou, le cas échéant, jusqu'à l'annulation du rendez-vous par le consommateur.

Cette indemnité sera versée par L'Opérateur dans les 30 jours suivant la réclamation du Client, sauf si le retard, la perte de numéro ou le rendez-vous de service et d'installation non honoré résulte d'un souhait explicite du Client, d'une faute du Client, d'une indisponibilité de l'accès ou d'une faute, négligence, dysfonctionnement technique ou défaillance imputable à un opérateur autre que l'Opérateur qui intervient dans le processus de portabilité. Le Client peut effectuer cette réclamation par tout moyen.

Article 7 - Données à caractère personnel (DCP)

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

7.1 Lois applicables

SFR prend les mesures propres à assurer la protection et la confidentialité des DCP en sa possession concernant les Clients et les

traite dans le respect des dispositions de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés et de la réglementation européenne en vigueur sur la protection des DCP (« Réglementation »).

7. 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.

7. 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.

7. 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 process de raccordement par rapprochement de l'IBAN et des données clients spécifiées lors d'une souscription, la gestion des précontentieux, des contentieux et des impayés, la cession de créances et les procédures de recouvrement pour le compte de SFR ou de tiers, la gestion des droits et des demandes d'exercice des droits des personnes, la fourniture et le fonctionnement du Service, l'hébergement des données du Client, le développement de produits et services de SFR, ou analogues, ou de tiers, la réalisation d'études statistiques, d'analyses et de mesures d'audience, l'enrichissement et la valorisation de la base clients, l'organisation de jeux-concours, la fourniture de contenus localisés et de recommandations personnalisées basés sur l'analyse des usages (dont les programmes TV visualisés le cas échéant), la communication avec le Client à propos des offres et services de SFR ou analogues (par e-mail, messages instantanés, SMS et via des services de messagerie en ligne) et dans le cadre de l'assistance technique (le cas échéant, après recueil du consentement préalable du Client conformément à la Réglementation), le déploiement, l'exploitation et la sécurisation du réseau, l'administration et la gestion du réseau et des Services, le respect par SFR de ses obligations légales et réglementaires. La fourniture de certaines DCP par le Client conditionne la conclusion et, dans certains cas, l'exécution du contrat par SFR. Les DCP du Client pourront être transmises à des partenaires de SFR à des fins d'identification et d'authentification du Client ou de lutte contre la fraude sous la responsabilité de ceux-ci

7. 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.

7. 6 Destinataires

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

7. 7 Prospection

7.7.1 SFR pourra utiliser les DCP du Client pour des actions de prospection relative à des produits ou services analogues 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, ou courrier postal, 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.

7.7.2 Le Client ne peut faire l'objet de prospection commerciale par téléphone que s'il y a préalablement consenti ou dans les cas autorisés par l'article L 223-1 du code de la consommation.

SFR peut notamment contacter le Client par téléphone sans recueil préalable du consentement, à des fins de gestion ou d'exécution d'un contrat en cours, ainsi que pour lui proposer des produits ou services en lien avec ce contrat ou complémentaires à celui-ci, dans les conditions prévues par la réglementation applicable.

7. 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.

7. 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.

7. 10 Droits des personnes

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

Il peut exercer ces droits :

- en envoyant un courrier postal à : Service client SFR - données personnelles – TSA 10101- 69947 Lyon Cedex 20. Il devra fournir ses nom, prénom, numéro d'appel ou de contrat. En cas de doute raisonnable sur l'identité du Client, SFR pourra lui demande de fournir des éléments d'identification, tels qu'une copie de sa pièce d'identité.
- par voie électronique, via son espace-client.

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

7. 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 Viamobis, prestataire de SFR.

7. 12 Annuaire Universel

Les coordonnées d'un Client titulaire d'une ligne mobile ou fixe souscrite à partir du 10 juillet 2025 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 Recours 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).

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 dans le respect des dispositions légales en vigueur.

Article 10 - Loi Applicable

Le Contrat est régi par la loi française.

Article 11 - Attribution de juridiction

Lorsque le Client est une personne physique, les règles légales de compétence s'appliquent. LORSQUE LE CLIENT EST UNE PERSONNE MORALE OU UN COMMERCANT, TOUT DIFFÉREND NÉ À L'OCCASION DE L'INTERPRÉTATION, LA CONCLUSION, L'EXÉCUTION DU PRÉSENT CONTRAT EST SOUMIS AU TRIBUNAL DE COMMERCE DE PARIS.

ANNEXE 1

« 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. »

CONDITIONS APPLICABLES **AUX PROFESSIONNELS SOUSCRIVANT UNE OFFRE SFR**

Pour les Clients professionnels, la responsabilité de SFR est limitée aux dommages matériels directs à l'exclusion de tous dommages indirects et/ou immatériels et, en particulier, préjudice lié à l'activité ou à la mission du Client, de toute perte de chiffre d'affaires, de bénéfice, de profit, d'exploitation, de clientèle, préjudice commercial, économique et autre perte de revenus, action d'un tiers, trouble commercial quelconque, atteinte à la réputation, la renommée ou l'image de marque, subis par le Client. Nonobstant toute autre stipulation du Contrat, la responsabilité totale cumulée de l'Operateur, au titre du Contrat, ne pourra pas excéder le montant des trois (3) derniers mois facturés.

CONDITIONS PRÉALABLES **À LA FOURNITURE DU SERVICE**

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

CONDITIONS PARTICULIÈRES **DES AVANTAGES MULTI**

AOUT 2024

Article 1 - Objet

Les présentes Conditions Particulières ayant pour objet de définir les conditions d'accès aux avantages Multi (hors remises Multi) complètent les Conditions Générales d'Abonnement des services fixes et mobiles SFR grand public de SFR.
Ces Conditions Particulières s'adressent à l'ensemble des titulaires et utilisateurs des lignes composant un groupe constitué d'une offre Box SFR (hors Box 4G/5G) et d'une offre mobile principale de SFR compatibles et d'une à trois ligne(s) mobile(s) additionnelles éligibles.
Les avantages Multi permettent au titulaire de la Ligne Principale du Groupe Multi, en complément des remises mensuelles :

- De bénéficier et/ou
- De partager une enveloppe mensuelle d'internet mobile utilisable avec les lignes additionnelles du Groupe Multi,
- De maîtriser la consommation des lignes additionnelle du Groupe Multi,
- De disposer des factures du Groupe Multi (hors factures détaillées),

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

Article 2 - Description du Groupe Multi

Lorsqu'au sein d'un groupe Multi, les conditions énoncées ci-dessus sont remplies, le Groupe Multi est automatiquement formé et les lignes additionnelles SFR peuvent bénéficier des avantages Multi.
Dans l'hypothèse où la Ligne Principale est résiliée ou n'est plus éligible, si une autre ligne éligible à la fonction de Ligne Principale

compose le groupe Multi, celle-ci prendra automatiquement la fonction de Ligne Principale au sein du Groupe Multi.
Si aucune autre ligne n'est éligible au sein du groupe, le Groupe Multi est dissout et les lignes composant le Groupe Multi n'ont plus accès aux avantages Multi (hors remise Multi). De même, lorsqu'une ligne additionnelle du Groupe Multi migre vers une offre non éligible, elle ne bénéficie plus des avantages Multi (hors remises Multi).
Chaque ligne mobile composant le Groupe Multi conserve son propre JJ.

Article 3 - Les avantages Multi

3.1.1 Partage de Gigas d'Internet Mobile de la Ligne Principale
La Ligne Principale a la possibilité de partager avec les autres Lignes additionnelles SFR Multi une enveloppe mensuelle d'Internet mobile dédiée au partage, incluse dans son offre. La répartition de l'Internet mobile est effectuée par le titulaire de la Ligne Principale via l'application SFR & Moi ou son Espace Client (ne peut être inférieure à 1 Giga et uniquement par Giga entier).
Au JJ de la Ligne Principale, les quantités d'Internet mobile attribuées aux Lignes additionnelles SFR Multi sont valables dès leur prochain JJ et pendant toute la durée du mois de facturation. Les Gigas d'internet reçus par les lignes additionnelles SFR Multi s'ajoutent à l'Internet mobile inclus dans leur offre et sont utilisables selon les mêmes conditions. La Ligne Principale peut choisir de moduler cette répartition chaque mois, jusqu'à la veille de son JJ.
A défaut, la dernière répartition d'Internet mobile continue de s'appliquer.
La Ligne Principale peut suivre la consommation globale d'Internet mobile des autres Lignes additionnelles SFR Multi. Dans le cas où la Ligne Principale initiale est remplacée par une autre Ligne Principale, la répartition mise en place par la Ligne Principale initiale est supprimée. Les autres lignes additionnelles SFR Multi conservent le volume d'internet mobile partagé par la Ligne principale initiale jusqu'à leurs JJ respectifs. Après leur JJ, c'est la nouvelle Ligne Principale qui a la possibilité de partager avec les lignes additionnelles SFR Multi tout ou partie du volume d'Internet mobile inclus dans son offre.
Les factures de la Ligne Principale et des lignes additionnelles SFR Multi mentionnent le partage de l'Internet mobile.
Les éventuels Packs ou options souscrits par la Ligne Principale contenant de l'Internet mobile ne peuvent pas être partagés avec les lignes additionnelles SFR Multi.

3.1.2 Maîtrise des lignes additionnelles SFR Multi
Chaque titulaire ou utilisateur des lignes additionnelles SFR Multi accepte que la Ligne Principale puisse restreindre certains usages surtaxés ainsi que les consommations, hors et au-delà du forfait via l'application SFR & Moi ou son Espace Client. Chaque ligne additionnelle SFR Multi accède également aux options de maitrise du forfait dans son Espace Client.
Toute restriction est appliquée soit immédiatement, soit au JJ de la ligne concernée. La Ligne Principale est informée par SMS des modifications des options de maîtrise du forfait effectuées par les lignes additionnelles SFR Multi. De même, chaque ligne additionnelle SFR Multi est informée par SMS des modifications des options de maîtrise du forfait effectuées par la Ligne Principale.
La Ligne Principale peut activer ou désactiver l'option de blocage des lignes additionnelles SFR Multi éligibles à l'option. Cette modification sera effective au JJ de la ligne concernée.
Les Lignes additionnelles avec option de blocage bénéficient automatiquement de rechargements complémentaires, sauf à ce que la Ligne Principale ou la ligne additionnelle concernée ne les interdise (via l'option « interdiction des recharges de crédit d'appels » ou « interdiction des recharges internet mobile »). Cette interdiction est appliquée dans la journée sur la ligne concernée. La Ligne Principale peut interdire ou autoriser individuellement les usages surtaxés et internationaux des lignes additionnelles SFR Multi.
Ces modifications sont appliquées le jour même.
Dans le cas où la Ligne Principale initiale est remplacée par une autre Ligne Principale, les restrictions mises en place sur les lignes additionnelles SFR Multi sont conservées.

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

CONDITIONS PARTICULIÈRES D'UTILISATION **DES SERVICES SPORTS ET SERVICES PRIME**

OCTOBRE 2026

Article 1 - Objet

Les Services RMC Sport, Plus Sport (ci-après « les Services Sports ») et le service prime sont commercialisés par SFR (ci-après « SFR »).
Les présentes Conditions Particulières d'Utilisation (ci-après « CPU ») ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles SFR facturera ces services tiers (Prime, BeIN Sports, RMC Sport) fournis par ces mêmes tiers.
La souscription des Services Sports et de Prime suppose l'acceptation préalable et sans réserve des présentes conditions.

Article 2 - Définitions

« Abonnement » : désigne l'abonnement mensuel, avec ou sans engagement selon les Services, payant aux Chaînes TV et aux Programmes d'un ou plusieurs Services Sports ou Services Sports + Services Prime.
« Application » : désigne l'application RMC Sport permettant aux Utilisateurs d'accéder au Service RMC Sport ou Plus Sport sur les terminaux smartphones, tablettes ou TV compatibles. Les chaines de l'abonnement RMC Sport et du Plus Sport sont également accessibles depuis l'application SFR TV.
« Chaînes TV » : désignent, selon le Service souscrit, les chaînes TV RMC Sport, le bouquet de chaines live évènementielles, les chaines BeIN Sports.
« JJ » : désigne la date mensuelle de facturation du service de communications électroniques (mobile ou Box) SFR ou RED by SFR.
« Programmes » : désignent, selon le Service souscrit, tout ou partie des programmes de Chaînes TV Sportives, de RMC Sport, BeIN Sports pouvant être visionnés en live ou en replay dans le cadre du Service RMC Sport ou Plus Sport sur le Site web et/ou l'Application.
« Service Prime + Bouquet Famille » : désigne l'Abonnement avec un engagement de 12 mois ,permettant à l'Utilisateur d'accéder, sur des terminaux compatibles :
- au catalogue des avantages Prime (liste accessible sur https://www.sfr.fr/contenus/options/prime.html) depuis l'application Prime Vidéo ou le décodeur TV compatible (détails sur SFR Assistance) accessibles après acceptation des Conditions d'Utilisation (consultables sur https://www.amazon.fr/gp/help/customer/display.html?nodeId=201910780) du service.
- Accès au bouquet Famille de SFR. Liste des chaînes et des programmes susceptibles d'évolution.

« Service Plus Sport » : désigne l'Abonnement avec ou sans engagement, permettant à l'Utilisateur d'accéder à des Chaînes Sportives, aux Programmes RMC Sport et au bouquet BeIN Sports en live ou en replay, via l'Application RMC Sport, l'application SFR TV, le décodeur TV ou le Site web rmcsport.tv, à destination des terminaux éligibles.
« Service RMC Sport » : désigne l'Abonnement avec ou sans engagement permettant à l'Utilisateur d'accéder, sur des terminaux compatibles, aux Chaînes et/ou à des Programmes RMC Sport en live ou en replay, via l'Application RMC Sport, l'application SFR TV, le décodeur TV ou le Site web rmcsport.tv.
« Service BeIN Sports + Prime » : désigne l'Abonnement sans engagement, permettant à l'Utilisateur d'accéder sur des terminaux compatibles :
- au bouquet BeIN Sports en live ou en replay via l'application SFR TV, l'Application et le site web BeIN Sport,
- au catalogue des avantages Prime (liste accessible sur https://www.sfr.fr/contenus/options/amazon-prime.html) depuis l'application Prime Vidéo ou le décodeur TV compatible (détails sur SFR Assistance) accessibles après acceptation des Conditions d'Utilisation (consultables sur https://www.amazon.fr/gp/help/customer/display.html?nodeId=201910780) du service.

« Site web » : désigne le site internet édité par NEXTINTERACTIVE, Société par Actions Simplifiée au capital de 199.272 Euros, ayant son siège social : 2, rue du Général Alain de Boissieu – 75015 Paris – France, immatriculée au R.C.S Paris sous le n°311 243 794, accessible à l'adresse URL suivante : https://www.rmcsport.tv, permettant d'accéder au Service RMC Sport ou Plus Sport.
« Territoire » : les Services Sports sont utilisables en France métropolitaine, depuis l'Union Européenne et les DOM.
« Utilisateur » : désigne toute personne physique majeure, abonnée mobile et/ou box de SFR/Numericable (ci-après « Utilisateur SFR ») ou

abonnée mobile et/ou box RED by SFR (ci-après « Utilisateur RED by SFR »), ayant souscrit à un ou plusieurs Services Sports ou Services Prime.

Article 3 - Souscription aux Services Sports et Service Prime

Les Services Sports et Service Prime peuvent être souscrits :

- pour les Utilisateurs SFR : en boutique SFR, sur la boutique en ligne www.sfr.fr, auprès du Service Client ou via le décodeur TV SFR,
- pour l'Utilisateur Numericable, depuis son espace client,
- pour les Utilisateurs RED by SFR sur la boutique en ligne www.redbysfr.fr, auprès du Service Client ou via le décodeur TV RED by SFR.

L'activation des Services est immédiate sauf quand la souscription du Service est concomitante à celle d'un abonnement mobile ou Box SFR ou RED by SFR où l'activation se fait alors au raccordement pour l'Utilisateur Box et à l'activation de la ligne mobile pour l'Utilisateur mobile.

Pour bénéficier du Service Prime, l'Utilisateur devra activer/créer un compte Prime en cliquant sur le lien (valable pendant 30 jours) reçu par mail et/ou SMS suite à la souscription du Service ou via son espace client SFR. L'utilisation du Service est soumise à l'acceptation des Conditions d'Utilisation Prime consultables sur https://www.amazon.fr/gp/help/customer/display.html?nodeId=201910780).

- En souscrivant à un Service SFR + Service Prime auprès de SFR,
- les Utilisateurs déjà titulaires un compte Prime chez Amazon ne seront alors plus facturés par Amazon mais par SFR. Ce changement se fera automatiquement.

En souscrivant aux Services Sports, l'Utilisateur peut accéder aux Service(s) via l'Application dédié sous réserve d'activer/créer un compte RMC Sport et d'accepter les Conditions d'Utilisation RMC Sport.

Article 4 - Absence de délai de rétractation

Conformément aux dispositions de l'article L.221-28- 13° du Code de la consommation, compte tenu de la nature du/des Service(s) Sports, et dans la mesure où l'exécution du/des Service(s) Sports a commencé après accord préalable exprès de l'Utilisateur et après son renoncement exprès à son droit de rétractation, l'Utilisateur ne peut exercer son droit de rétractation.

Article 5 - Utilisation des Services Sports et des Service Prime

5.1 Services Sports

5.1.1 Terminaux

Les Services Sports ont vocation à être utilisés sur un smartphone et/ou une tablette compatibles via l'Application, sur un ordinateur PC/MAC via le Site web, sur un décodeur TV SFR ou RED by SFR (pour les Utilisateurs Box de SFR ou RED by SFR).

Pour accéder aux Services Sports via l'Application, l'Utilisateur doit être titulaire d'un accès Wifi ou d'un forfait mobile avec un débit suffisant. L'usage de l'Application par les réseaux 3G/4G/4G+/5G (hors Wifi) est décompté de l'internet mobile inclus dans le forfait mobile de l'Utilisateur. Pour accéder aux Services Sports, aucun VPN ne doit être utilisé sur smartphone, tablette ou ordinateur. L'accès aux Services Sports est possible dans la limite de cinq écrans compatibles et d'une session en simultané.

5.1.2 Usage des Services Sports

L'Utilisateur s'engage à faire un usage conforme du/des Services et notamment à visionner les Programmes proposés uniquement dans le cadre de son cercle familial, à des fins personnelles et non commerciales. Toute autre diffusion des Programmes, sous quelque forme et dans quelque lieu que ce soit, est illicite. Plus généralement, l'Utilisateur s'engage à respecter la législation française en vigueur et à ne pas porter atteinte de quelque manière que ce soit aux droits de propriété intellectuelle attachés aux Services Sports, au Site web et/ou à l'Application.

5.1.3 Programmes

L'Utilisateur reconnait que les Programmes et les Chaînes Sports sont susceptibles d'évolution et peuvent être modifiés en tout ou partie, sans notification préalable. L'Utilisateur s'engage à indemniser SFR de tout dommage, recours ou réclamation résultant de l'utilisation du Site web, de l'Application et/ou du/des Service(s), et du non-respect des présentes CPU.

5.1.4 Interruption de l'accès aux Services Sports

L'accès aux Services pourra être interrompu pour des raisons de maintenance et d'entretien, des opérations de mise à jour des serveurs et de leurs éventuelles interruptions.

5.2 Services Prime

Ces Conditions encadrent notamment l'éligibilité, l'activation, la facturation et la résiliation du Service Prime souscrit chez SFR, partenaire distributeur d'Amazon. Amazon possède, exploite et fournit le Service Prime inclus dans votre abonnement. Amazon, Prime, Prime Video, Amazon Music et tous les logos associés sont des marques commerciales d'Amazon.com, Inc. et de ses sociétés affiliées.

5.3 Service RMC SPORT

Ces Conditions encadrent notamment l'éligibilité, l'activation, la facturation et la résiliation du Service RMC SPORT souscrit chez SFR, partenaire distributeur de RMC SPORT TV. RMC SPORT TV possède, exploite et fournit le Service RMC SPORT inclus dans votre abonnement.

Article 6 - Abonnement

6.1 Abonnement sans engagement

L'Abonnement sans engagement est mensuel et conclu pour une durée d'un (1) mois à compter de la date de souscription du/des Service(s) (ou de raccordement de la Box ou de l'activation de la ligne mobile comme détaillé à l'article 3 des présentes) et sera ensuite reconduit tacitement pour des périodes successives d'un (1) mois sauf dénonciation par l'Utilisateur dans les conditions visées à l'article 9 ci-dessous.

6.2 Abonnement avec engagement

L'Abonnement avec engagement est mensuel et conclu pour une durée de douze (12) mois à compter de la date de souscription du/des Service(s) (ou de raccordement de la Box ou de l'activation de la ligne mobile comme détaillé à l'article 3 des présentes) et sera ensuite reconduit pour des périodes successives d'un (1) mois, sauf dénonciation par l'Utilisateur dans les conditions visées à l'article 9 ci-dessous.

Article 7 - Conditions Financières

7.1 Tarifs d'abonnement

Les tarifs mensuels sont précisés sur le Site web, dans les brochures des tarifs des offres Box et mobile en vigueur, sur les Applications et sur le décodeur TV.

Les Utilisateurs SFR, tant qu'ils sont titulaires d'un abonnement Box ou mobile SFR bénéficient d'un tarif mensuel spécial « abonné SFR ».

Dans l'hypothèse où un Utilisateur RED by SFR change d'abonnement mobile RED by SFR pour un abonnement mobile SFR, ce dernier bénéficiera alors du tarif mensuel spécial « abonné SFR » pour son/ ses Service(s) concerné(s).

7.2 Facturation

La facturation débute à la date de souscription du/ des Service(s) (ou de raccordement de la Box ou de l'activation de la ligne mobile comme détaillé à l'article 3 des présentes) et suit les règles de facturation de l'abonnement mobile ou Box SFR ou RED by SFR.

Souscription du/des Service(s) simultanément à un abonnement BOX conquête : Le/les Services débute(nt) au raccordement Box et sera(ont) facturé(s) au prorata (du jour de raccordement au dernier jour du mois calendaire en cours) + le mois suivant.

Souscription du/des Service(s) simultanément à un abonnement Mobile conquête : Le/les Services débute(nt) dès l'activation de l'abonnement mobile et sera(ont) facturé(s) chaque mois au JJ sur la facture de l'abonnement mobile.

Souscription du/des Service(s) en cours d'abonnement Box : Le/les Services débute(nt) débute dès la souscription et sera(ont) facturé(s) au prorata (du jour de souscription au dernier jour du mois calendaire en cours) + le mois suivant.

Souscription du/des Service(s) en cours d'abonnement Mobile : Le/les Services débute(nt) dès la souscription et sera(ont) facturé(s) au prorata (du jour de souscription au dernier jour du mois de facturation en cours) + le mois suivant.

L'Utilisateur est informé que tout mois commencé est dû pour l'Abonnement sans engagement et que les Abonnements ne sont pas remboursables. Les sommes dues par l'Utilisateur à SFR au titre du/des Service(s) seront facturées sur la facture mensuelle de l'abonnement mobile ou Box de SFR/ RED by SFR et payables à compter de la date d'émission de la facture par le même moyen de paiement que celui choisi par l'Utilisateur pour la facturation de son abonnement mobile ou Box de SFR/RED by SFR.

Dans l'hypothèse où l'Utilisateur résilie son abonnement mobile et/ou Box de SFR/RED by SFR, le ou les Services seront également résiliés. Cette résiliation entraîne l'exigibilité immédiate des sommes encore dues au titre de

l'Abonnement avec engagement.

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.

Article 9 - Responsabilité

La responsabilité de SFR ne peut pas être engagée :
- en cas de difficulté d'installation de l'Application ou de mauvaise utilisation du/des Service(s) par l'Utilisateur,
- en cas de mauvais paramétrage des équipements et/ou de leurs accessoires,
- en cas de non-respect par l'Utilisateur de ses obligations visées aux présentes conditions en cas d'interruption des services accessibles sur le réseau Internet,
- en cas de perturbation, d'interruption ou de problème de réception temporaires ou définitifs non directement imputables à SFR,
- en cas de perturbation et/ou d'indisponibilité totale ou partielle, et/ou d'interruption de tout ou partie des services proposés sur les réseaux exploités par des Opérateurs Tiers,
- en cas de force majeure au sens de la jurisprudence de la Cour de Cassation.

SFR est responsable des Programmes proposés dans le cadre du/des Service(s) qu'il détermine librement. SFR décline toute responsabilité quant aux conséquences d'une utilisation frauduleuse, abusive du Service par l'Utilisateur. Dans ce cas, SFR pourra procéder à la résiliation immédiate et sans préavis de l'accès au(x) Service(s).

9.2 L'Utilisateur s'engage à nous notifier dans les plus brefs délais toute modification de ses informations personnelles et notamment concernant son adresse email de contact.

Article 10 - Résiliation

10.1 Abonnement sans engagement
L'Utilisateur peut résilier son Abonnement mensuel sans engagement depuis son espace client sur le Site Web, et pour les Utilisateurs SFR, en boutique SFR ou en contactant le service client.
La résiliation prendra effet au JJ (pour les Utilisateurs mobile) et à la fin du mois calendaire (pour les Utilisateurs Box) en rappelant à l'Utilisateur que tout mois commencé est dû.
Dans l'hypothèse où l'Utilisateur résilie son abonnement mobile ou Box de SFR ou RED by SFR, la résiliation du ou des Service(s) est concomitante à la résiliation de l'abonnement mobile ou Box de SFR ou RED by SFR, en rappelant à l'Utilisateur que tout mois commencé est dû.

10.2 Abonnement avec engagement 12 mois
L'Utilisateur peut résilier son Abonnement mensuel avec engagement depuis son espace client sur le Site Web, et pour les Utilisateurs SFR, en boutique SFR ou en contactant le service client.
En cas de résiliation avant la fin de la période minimale d'engagement, du seul Service ou de l'abonnement mobile ou Box de SFR ou RED by SFR, l'Utilisateur devra alors payer l'intégralité des sommes restant dues jusqu'à la date anniversaire de souscription au(x) Service(s) (à l'issue des 12 mois), sur la facture mensuelle ou la facture de clôture de son abonnement box ou mobile SFR ou RED by SFR.
Si la demande de résiliation intervient à une date trop proche de la date de JJ à venir, l'Utilisateur sera alors facturé du/des Service(s) pour le mois à venir et sera remboursé sur la facture suivante.
Ces frais de résiliation sont calculés sur le tarif mensuel de référence du/des Services (hors promotion éventuelle), les conditions pour pouvoir bénéficier du tarif mensuel spécial « abonné SFR » pour l'Utilisateur SFR n'étant plus réunies.

10.3 Résiliation pour motif légitime
L'Utilisateur peut résilier le contrat avant la fin de la période minimale d'engagement de l'Abonnement, sans paiement de redevances restant à courir jusqu'à la fin de la période minimale d'engagement dans les cas suivants, sous réserve que le motif de résiliation soit précisé dans la demande et que les éventuels justificatifs soient joints :
- chômage (suite à la rupture d'un CDI), hors souscription ou réengagement intervenu pendant le préavis, faillite personnelle, redressement judiciaire ou liquidation judiciaire,
- difficultés financières de l'Utilisateur ayant donné suite à notification de recevabilité en Commission de Surendettement des Particuliers,
- décès de l'Utilisateur,
- hospitalisation et/ou arrêt maladie de plus de trois (3) mois affectant l'Utilisateur,
- incarcération de l'Utilisateur,
- déménagement pour une longue durée hors du Territoire,
- cas de force majeure.

10.4 SFR dispose de la faculté de résilier le/les Service(s) 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/les Services Sports, le Site web, l'Application, en ce compris les droits de propriété intellectuelle qui y sont attachés ;
- dans le cas où l'Utilisateur aura cherché à permettre la réception desdits Services Sports, Programmes et/ou Chaînes par des tiers non autorisés ;
- plus généralement, en cas de manquement de l'Utilisateur aux présentes CPU ;
- au cas où les informations communiquées par l'Utilisateur dans le cadre de la souscription du/des Services Sports sont incomplètes, inexactes, invalides ou obsolètes.

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.

Article 11 - Propriété intellectuelle

L'ensemble des contenus (photos, textes, vidéos, sons, etc.) de l'Application et du Site web sont et demeurent la propriété exclusive de SFR et/ou de ses partenaires. L'Utilisateur n'est donc pas habilité à reproduire, représenter ou commercialiser ces contenus en dehors des cas prévus par la loi ou expressément autorisés par leur propriétaire. En toute hypothèse, l'Utilisateur ne peut réaliser aucune utilisation secondaire des contenus de l'application à titre onéreux ou gratuit. Le non-respect de cette interdiction peut notamment constituer une contrefaçon des droits de propriété intellectuelle ou une atteinte aux droits des personnes et peut à ce titre engager la responsabilité de l'Utilisateur, y compris dans le cadre d'une action pénale.

Article 12 - Contacts

Tant qu'il est titulaire d'un abonnement mobile ou box SFR, l'Utilisateur peut utiliser les contacts lui étant proposés dans le cadre de son abonnement mobile ou Box SFR ou Red by SFR.

Article 13 - Divers

Par exception à ce qui précède, les Services SPORTS (hors Service Prime) peuvent également être souscrits, via son décodeur TV, par un abonné box client d'un Partenaire de SFR.
Il pourra bénéficier d'une remise spéciale, détaillée dans la Brochure Tarifaire du Partenaire.
S'il souhaite résilier son service, il devra se rendre sur le site du Partenaire. La résiliation de son abonnement Box entraîne la résiliation des Services Sports. En cas de résiliation avant la fin de la période minimale d'engagement, du seul Service ou de l'abonnement Box, l'Utilisateur devra alors payer l'intégralité des sommes restant dues jusqu'à la date anniversaire de souscription au(x) Service(s) (à l'issue des 12 mois).
La politique de protection des DCP applicable est précisée dans les Conditions Générales de l'offre TV de l'Abonné. Tant qu'il est titulaire d'un abonnement box auprès du Partenaire SFR, l'Utilisateur peut utiliser les contacts lui étant proposés dans le cadre de son abonnement box.

CONDITIONS PARTICULIÈRES **DE LA LOCATION D'ENCEINTES SFR HOMESOUND, DES RÉPÉTEURS SMART WIFI 6 ET DES RÉPÉTEURS WIFI**

JUILLET 2022

Le présent document a pour objet de définir les conditions encadrant la location d'enceintes SFR HOMESOUND, des répéteurs Smart wifi 6 et des répéteurs Wifi (ci-après dénommé « le ou les Equipements ») proposée par SFR à ses Abonnés box de SFR (ci-après « le Client »), et complètent les Conditions Générales d'Abonnement pour les services mobiles et fixes de SFR.

Article 1 - Présentation de l'offre location

Cette offre de location est disponible sur une sélection d'Equipements et accessible à des Abonnés box de SFR, titulaires d'une offre Box de SFR éligible (voir rubrique « assistance » sur le site sfr.fr). Concernant les Répéteurs, le type d'équipement proposé à la location dépendra de l'offre Box détenue par le Client.
Les fonctionnalités de l'Equipement loué pourront varier selon l'installation de l'Equipement ou le modèle loué.
Cette offre de location est valable sans condition de durée et sans engagement.
En souscrivant une ou plusieurs offres de location, le Client s'engage pendant la durée de la location à acquitter le loyer mensuel correspondant à l'offre qu'il a choisi.
Un Client ne pourra détenir en location que jusqu'à 4 enceintes (dont 2 par catégories d'enceintes disponibles), et jusqu'à 2 Répéteurs maximum.

Article 2 - Souscription de l'offre de location

SFR propose différentes offres de location décrites dans la documentation commerciale disponible en point de vente ou sur sfr.fr.
L'offre de location peut être souscrite en point de vente, sur www.sfr.fr ou au service client.
Seuls 2 enceintes et 2 répéteurs pourront être loués simultanément par un Client lors d'une même commande.
Un délai de 24 heures devra par ailleurs être respecté entre chaque nouvelle souscription d'offre de location d'Equipement.
Enfin, pour les nouveaux Clients ayant souscrit une offre de location simultanément à un abonnement Box, ces derniers ne pourront ajouter une nouvelle offre de location que 20 jours après l'activation de leur ligne fixe.

Article 3 - Livraison du matériel

L'Equipement faisant l'objet de la location sera livré au choix, soit à l'adresse indiquée PAR le client, soit en en point relais.
Lorsque l'offre de location est souscrite simultanément à la souscription d'un abonnement Box de SFR, l'Equipement sera envoyé après le raccordement de l'offre Box de SFR souscrite.
La réception de l'Equipement loué se matérialise par la signature du document de livraison par le Client.
En cas de livraison en relais colis, le Client doit se rendre au relais avec sa pièce d'identité originale (carte nationale d'identité, passeport, carte de séjour).
Il appartient au Client de faire toute réclamation éventuelle concernant la nature de l'Equipement ou toute avarie subie par l'Equipement au cours du transport, au moment de sa livraison ou de refuser la livraison, et de confirmer cette réclamation dans les sept (7) jours suivant la livraison à :
SFR- SERVICE CLIENTS TSA 10101- 69947 LYON Cedex 20

Article 4 - Rétractation

Conformément aux dispositions des articles L221-18 et suivants du Code de la Consommation, le Client bénéficie d'un délai de rétractation de quatorze (14) jours à compter de la réception de l'Equipement.
Pour se rétracter, le Client doit, avant l'expiration du délai de 14 jours, adresser à SFR le formulaire de rétractation mis à sa disposition (ou tout autre courrier exprimant sa volonté de se rétracter). Le Client sera ensuite tenu de retourner, dans un délai maximum de 14 jours à compter de sa rétractation, l'Equipement en parfait état, dans son emballage d'origine, accompagné de tous les accessoires éventuels, notices d'emploi et documentations, et bon de retour à :

CORDON ELECTRONICS
HUB SFR QUAI 2
11 rue des Nouettes
ZI de QUEVERT
22103 DINAN

A réception de l'Equipement (sous réserve de son état), SFR sera tenu de rembourser au Client l'intégralité des sommes versées au titre de la location au plus tard dans les 14 jours à compter de la réception, à l'exception des frais de livraison si le Client avait choisi un mode livraison payant.
Toute commande retournée en mauvais état ou incomplète à l'adresse indiquée ne sera pas remboursée.
Si au terme du second délai de 14 jours, SFR n'a pas réceptionné l'Equipement mais qu'il a enregistré la demande de rétractation sur le Service, le Client sera facturé et prélevé de la pénalité facturée pour non-restitution.

Article 5 - Utilisation de l'Equipement loué

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

cédé, ou loué à un tiers.

5.2 Pendant toute la location, le Client s'engage à utiliser l'Equipement conformément à sa destination, à l'usage normalement attendu d'un Equipement de cette nature et à prendre connaissance de la documentation technique et des spécifications du constructeur mises à disposition avec l'Equipement.

5.3 En cas de panne de l'Equipement, l'Abonné Box de SFR devra déposer ou envoyer l'Equipement dans un magasin à l'enseigne SFR afin qu'il soit pris en charge dans les circuits SFR de réparation.
Les dommages d'origine externe ou consécutifs à une mauvaise utilisation de l'Equipement ou à une utilisation non conforme, une intervention autre que celle des personnes habilitées par le constructeur, d'un choc, d'une mauvaise utilisation, d'une exposition à l'humidité (oxydation), sont exclus de la garantie, pour les Equipements.
En cas de panne résultant d'un vice inhérent à l'Equipement, SFR répare ou échange l'Equipement défectueux.
En cas de panne ne résultant pas d'un vice inhérent à l'Equipement, les frais de réparation de l'Equipement, après devis accepté par le Client, lui seront facturés; le refus du devis entrainant la résiliation immédiate du Contrat.
La réparation et l'entretien de l'Equipement doivent être exclusivement réalisés par SFR.

5.4 En cas de disparition ou de vol de l'Equipement, le Client s'engage à en informer SFR sans délai. En cas de vol, une déclaration devra être effectuée par le Client auprès des autorités compétentes, et une copie sera transmise à SFR.
Cette notification de disparition ou de vol à SFR entrainera la résiliation immédiate de l'offre de location et la pénalité pour non restitution sera alors facturée au Client par SFR. Si l'Equipement était assuré pour le vol, le Client devra alors déclarer le vol à son assureur pour se faire rembourser les frais de non-restitution facturés par SFR.
La souscription d'une offre d'assurance ne dispensera pas le Client de restituer son Equipement en bon état en fin de contrat, les dommages éventuels couverts par l'assurance devront avoir été réparés avant la restitution de l'Equipement à SFR, faute de quoi les pénalités correspondantes seront appliquées.

Article 6 - Conditions financières

6.1 Le tarif mensuel des différentes offres de location d'Equipements proposées par SFR ainsi que les frais d'accès au service associés sont ceux figurant dans la brochure des tarifs des offres Box de SFR et sur sfr.fr au moment de la souscription de l'offre de location. Ces montants sont exprimés en euros, toutes taxes comprises, et hors frais de livraison.

6.2 Les loyers au titre de l'offre de location sont facturés sur la facture mensuelle émise au titre de l'abonnement Box de SFR
La facturation débute au raccordement de la Box et suit les règles de facturation de l'abonnement Box SFR.

Article 7 - Durée du contrat de location

L'offre de location entre en vigueur à compter de sa souscription ou, pour les nouveaux clients, au moment du raccordement et est conclue pour une durée indéterminée.

Article 8 - Résiliation

8.1 L'offre de location peut être résiliée par le Client à tout moment.
La résiliation prendra effet à la fin du mois calendaire en rappelant au Client que tout mois commencé est dû.
Dans l'hypothèse où le Client résilie son abonnement Box de SFR, la résiliation de l'offre de location est concomitante à la résiliation de l'abonnement Box de SFR, en rappelant à l'Utilisateur que tout mois commencé est dû.

8.2. SFR dispose de la faculté de résilier l'offre de location de plein droit dans les cas suivants :
- en cas de non-paiement par le Client d'une des mensualités due(s) au titre de l'offre de location ;
- plus généralement, en cas de manquement du Client aux présentes Conditions ;

En complément, à défaut de paiement d'une des mensualités, SFR pourra bloquer l'usage de l'Equipement loué en cas de mise en demeure de payer restée infructueuse.

Article 9 - Restitution de l'Equipement

9.1 En cas de résiliation de l'offre de location, quelle qu'en soit la cause, le Client est tenu de renvoyer l'Equipement dans son emballage d'origine avec l'ensemble de ses accessoires, en parfait état d'usage et d'entretien, dans un délai maximum de 21 jours à compter de la demande de résiliation.

9.2 Si le Client ne restitue pas l'Equipement ou le restitue en mauvais état de fonctionnement, SFR lui facturera les pénalités précisées dans la brochure des Tarifs des Offres Box de SFR.
Après paiement des pénalités, les Equipements non restitués deviendront la propriété pleine et entière du Client.
A défaut de paiement des pénalités facturées pour non restitution, SFR sera en droit de procéder au blocage de l'usage de l'Equipement loué.

CONDITIONS PARTICULIÈRES **DU SERVICE MESSAGERIE ENRICHIE RCS (ANDROID ET IOS)**

NOVEMBRE 2024

L'utilisation du Service de messagerie enrichie RCS (ci-après dénommée « le Service ») est régie par les présentes Conditions Particulières ayant pour objet de définir les conditions d'utilisation du Service permettant aux détenteurs d'un terminal Android ou IOS compatible titulaires d'un forfait mobile SFR ou RED by SFR ou, d'une offre SFR LA CARTE, de communiquer via une messagerie enrichie. Ces Conditions complètent les Conditions Générales d'Abonnement des services fixes et mobiles SFR grand public de SFR, SFR LA CARTE ou RED by SFR fournis par SFR. Sur Android et iOS, le Service est fourni en partenariat avec Google et est également régi par les Conditions d'utilisation de Google et les Règles de confidentialité de Google.

Article 1 - Description du service

1.1 Descriptif
Avec un smartphone Android ou IOS compatible, un abonnement mobile SFR ou RED by SFR ou d'une offre SFR LA CARTE éligible et après téléchargement de l'application « Messages» de Google pour certains mobiles, (pour les autres smartphones Android et IOS compatibles, l'application Message enrichi RCS est pré embarquée) l'utilisateur (ci-après « l'Utilisateur ») accède automatiquement aux nouvelles fonctionnalités de communication avec des correspondants également détenteurs du Service et sous couverture wifi ou internet mobile.

1.2 Accès
L'application « Messages » de Google/Apple est à télécharger ou directement intégrée à votre smartphone compatible, selon les terminaux. Le Service est accessible en situation de mobilité, dans la limite des zones de couverture du réseau 3G/4G/4G+/5G de SFR ou en Wifi et si le correspondant est lui-même sous couverture Wifi ou internet mobile 3G/4G/4G+/5G.
Si l'Utilisateur et son correspondant répondent aux conditions pour accéder au Service, le champ de saisie de message de l'application indique « Message RCS ».

1.3 Fonctionnalités proposées
a) Le Chat et l'Envoi de fichier
Cette fonction permet à l'Utilisateur d'effectuer de la messagerie instantanée avec un ou plusieurs de ses contacts, également détenteurs du Service. Dans l'hypothèse où l'Utilisateur se trouverait hors couverture réseau Wifi ou 3G/4G/4G+/5G, son message sera alors envoyé en mode SMS (1 SMS = 160 caractères) ou MMS.
Le Service RCS peut être désactivé dans les paramètres de l'application « Messages » du téléphone.
Dans ce cas, tous les messages seront alors envoyés en SMS ou MMS.
b) Le partage de contenus durant un appel.
L'Utilisateur peut, avec ses contacts, chatter ou échanger des fichiers photos ou vidéos au cours d'un appel.
Il peut également partager sa localisation GPS. Selon son équipement et ses réglages, le Service peut proposer à l'Utilisateur de réduire la taille des images/vidéos qu'il envoie en diminuant leur résolution. Lorsque l'Utilisateur reçoit une proposition d'envoi de fichier, ce dernier peut accepter ou refuser l'envoi, après configuration de son terminal.

Article 2 - Conditions financières

Les communications émises et reçues via le Service sont décomptées du forfait mobile ou de l'offre prépayée de l'Utilisateur, selon le plan tarifaire internet mobile prévu par son offre.
Dans l'hypothèse où l'Utilisateur a épuisé son internet mobile mensuel, les communications seront envoyées via SMS. A noter que lors du chat et partage de photo ou vidéo lors d'un

appel, les appels sont décomptés et facturés indépendamment du Service selon le plan tarifaire voix de l'offre mobile dont est titulaire l'Utilisateur. L'utilisation du Service sur réseau wifi est gratuite.

Article 3 - Restrictions d'utilisation

Si le mobile du correspondant est éteint ou hors zone de couverture réseau, ces nouvelles fonctionnalités de communication ne sont pas utilisables et seules les fonctions de communication SMS et MMS restent disponibles.
Google/Apple peut parfois échanger avec SFR des informations sur votre terminal, y compris les identifiants de l'appareil ou les informations de la carte SIM, afin de vérifier votre numéro de téléphone et de fournir le Service.
Par ailleurs, SFR se réserve le droit d'interrompre le service RCS à tout moment pour une durée raisonnable pour procéder aux mises à jour nécessaires du service.

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) :

(*) Rayez la mention inutile.

VOUS SOUHAITEZ **NOUS CONTACTER ?**

APPLI SFR&MOI

- **Suivez vos consommations et vos factures**
- **Adaptez votre offre ou changez de mobile**
- **Gérez votre contrat en toute simplicité**
- **Vérifiez et dépannez votre box**

Envoyez APPLI au 500 par SMS et recevez le lien de téléchargement (SMS non surtaxé)

VOTRE SITE INTERNET SFR.FR

Rubrique Espace Client

suivez vos consommations et vos factures, gérez votre offre, changez de mobile ou d'équipement.
www.sfr.fr/mon-espace-client/

Assistance

Trouvez les réponses à vos questions parmi plus de 500 FAQ rédigées par SFR.
www.assistance.sfr.fr

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 VOCAL SFR DISPONIBLE 24H/24

Internet et Fixe

- 0 805 701 801 Service & appel gratuits

Mobile

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

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

VOTRE SERVICE CLIENT MOBILE ET INTERNET ET FIXE

Composez le 1023 Service gratuit + prix appel

8h-20h lundi au samedi

Autorité de Régulation des Communications Electroniques et des Postes (ARCEP)
7, square Max Hymans 75015 Paris.
P-SE-0000002781 - SFR Fibre SAS - SAS au capital de 78.919.817,50 EUR - RCS Meaux 400 461 950
SFR - Société Anonyme au capital de 3 723 015 145,91 € - RCS Paris 343 059 564