

**SFR**

# **conditions générales de vente**

## Article 1 - Objet

## Article 2 - Commande

## Article 3 - Expédition – Livraison (hors TV)

## Article 4 - Expédition – Livraison TV/PS5

## Article 5 - Responsabilité

## Article 6 - Droit de rétractation

## Article 7 - Prix - Conditions de paiement

## Article 8 - Garanties - Service après-vente

## Article 9 - Données personnelles

## Article 10 - Litiges

## Article 11 - Loi applicable

## Article 12 - Divers

## Article 1 - Objet

Les présentes conditions générales de vente ont pour objet de déterminer les conditions dans lesquelles la Société Française du Radiotéléphone, ci-après dénommée « SFR », vend sur Internet ou par téléphone des équipements de radiocommunication (ou terminaux) ou des équipements (Clé Internet à partager, tablettes, hotspots, box de poche, PS5, manettes de jeux, TV...), ou tout accessoire de téléphonie mobile ci-après dénommés « les Produits » ou « le Produit », ainsi que des cartes prépayées (cartes SIM à microprocesseur auxquelles est associé un numéro d'appel attribué par SFR), ci-après dénommées « Carte Prépayée SFR La Carte », à une personne physique ou morale, ci-après dénommé « l'Acheteur ». Il est conseillé à l'Acheteur de conserver et/ou d'imprimer les présentes conditions.

## Article 2 - Commande

### 2.1 Nouveaux clients

Les Produits sont proposés seuls (hors TV et PS5) ou avec la souscription concomitante d'un Abonnement SFR (hors SFR Business Team) dont les conditions générales d'abonnement et, le cas échéant, la durée minimale d'engagement, sont portées à la connaissance de l'Acheteur sur la boutique en ligne SFR ou au téléphone lors de sa commande. Les Produits (hors TV et PS5) peuvent être également proposés avec une Carte Prépayée SFR La Carte dont les conditions générales d'utilisation sont portées à la connaissance de l'Acheteur sur la boutique en ligne SFR ou au téléphone lors de sa commande. Les Produits et Cartes Prépayées SFR La Carte sont réservés aux particuliers et professionnels

domiciliés en France métropolitaine et en Corse et les commandes sont limitées à quatre (4) par personne et par foyer (même nom, prénom et même adresse) tous les 6 mois. En revanche, l'achat de TV/PS5 est limité à un seul par abonnement. Il est interdit à l'Acheteur de faire un usage commercial des Produits et Cartes Prépayées SFR. L'Acheteur consulte l'ensemble des caractéristiques du Produit et/ou de la Carte Prépayée SFR La Carte et passe commande sur le site ou par téléphone. Les différentes étapes de la commande en ligne ou par téléphone sont les suivantes :

### ■ Sur la boutique en ligne :

- L'Acheteur doit créer un compte client à l'aide de son nom, prénom, civilité, email, téléphone de contact, date de naissance, département de naissance et adresse de facturation.
- L'Acheteur choisit le cas échéant sa formule d'abonnement SFR.
- L'Acheteur choisit son Produit et/ou d'éventuels accessoires.
- L'Acheteur saisit ses données d'identification.
- L'Acheteur corrige les éventuelles erreurs de saisie sur une première page récapitulant sa commande et la valide.
- L'Acheteur confirme définitivement son choix sur une seconde page récapitulative.
- SFR accuse réception de la commande en indiquant à l'Acheteur que celle-ci a correctement été prise en compte via un écran web, sous réserve de disponibilité du Produit.
- SFR envoie un email de confirmation à l'Acheteur détaillant l'ensemble de sa commande et son prix toutes taxes et frais de livraison compris.

### ■ Par téléphone :

- L'Acheteur choisit le cas échéant sa formule d'abonnement SFR.
- L'Acheteur choisit son Produit et/ou d'éventuels accessoires.
- L'Acheteur communique ses données d'identification.
- SFR récapitule la commande à l'Acheteur.
- L'Acheteur confirme définitivement son choix en communiquant ses coordonnées bancaires ou contacte le cas échéant SFR pour valider définitivement sa commande en communiquant ses coordonnées bancaires.
- SFR accuse réception de la commande en indiquant à l'Acheteur que celle-ci a correctement été prise en compte par courrier postal ou électronique, sous réserve de disponibilité du Produit.
- SFR envoie un email de confirmation à l'Acheteur détaillant l'ensemble de sa commande et son prix

toutes taxes et frais de livraison compris.

Toute commande, qu'elle soit réalisée sur la boutique en ligne ou par téléphone, implique l'acceptation expresse, entière et sans réserve, par l'Acheteur, des présentes Conditions Générales de Vente ainsi, le cas échéant, que des Conditions Générales d'Abonnement ou d'Utilisation attachées à la formule d'abonnement éventuellement souscrite. Les Produits avec abonnement sont réservés aux seuls particuliers et sont limités à 4 (quatre) commandes tous les 6 mois par personne et par foyer, dans la limite des stocks disponibles, et dans la limite de l'achat d'une seule TV ou d'une seule PS5 par abonnement, sous réserve d'acceptation du dossier par SFR.

Le prix préférentiel des Produits avec abonnement est conditionné à la souscription d'un abonnement SFR au tarif en vigueur d'une durée minimum de 24 mois, hors offres spéciales sans engagement. À défaut de la souscription d'un abonnement SFR dans les 15 jours suivant l'achat du Produit, SFR facturera à l'Acheteur la somme correspondant à la différence entre le prix du produit seul et le prix du produit acquitté lors de la commande, ainsi que des frais de dossier de 60 (soixante) €, qui seront prélevés directement sur la carte bancaire de l'Acheteur (renseignée lors du parcours d'achat). Une facture récapitulant ces montants est adressée à l'Acheteur.

Les Produits (hors TV et PS5) peuvent également être acquis sans abonnement, moyennant le versement de la somme stipulée sur la page de présentation de chaque Produit.

### Lutte contre la fraude par Carte bancaire :

Les informations en rapport avec votre commande font l'objet d'un traitement automatisé de données ayant pour finalité de définir un niveau d'analyse d'une transaction et de lutter contre la fraude à la carte bancaire. La non-transmission des données en rapport avec votre commande empêche la réalisation et l'analyse de votre transaction. La survenance d'un impayé au motif d'une utilisation frauduleuse d'une carte bancaire entraînera l'inscription des coordonnées en rapport avec votre commande associée à cet impayé au sein d'un fichier incident de paiement. Une déclaration irrégulière ou une anomalie pourra également faire l'objet d'un traitement spécifique. Dans le cadre du service de contrôle de commandes effectué, SFR peut être amenée à contacter l'Acheteur par tous moyens, en vue de la validation d'une transaction et pourra, le cas échéant, demander des pièces justificatives (Pièce d'identité et RIB/Chèque annulé...). L'Acheteur est informé que le défaut ou le refus de transmettre les justificatifs demandés pourra conduire SFR à annuler la commande sur le site et orienter l'Acheteur vers un point de vente. Le délai de transmission à des pièces sollicitées peut décaler d'autant la livraison du(es).

### 2.2 Renouvellement de produit (hors TV et PS5)

Les Produits sont proposés dans le cadre d'un renouvellement de Produit, adossé ou non à un changement concomitant de forfait.

Le renouvellement de Produit peut se faire avec réengagement ou sans engagement.

Les conditions attachées aux offres de réengagement d'abonnement et la durée minimale de réengagement sont portées à la connaissance de l'Acheteur sur la boutique en ligne SFR ou par téléphone lors de sa commande.

Il est interdit à l'Acheteur de faire un usage commercial des Produits SFR.

L'Acheteur consulte l'ensemble des caractéristiques du Produit et passe commande sur le site ou par téléphone. Les différentes étapes de la commande en ligne ou par téléphone sont les suivantes :

### ■ Sur la boutique en ligne :

- L'Acheteur saisit ses données d'identification.
- L'Acheteur choisit son terminal et d'éventuels accessoires.
- Selon les cas, l'Acheteur choisit sa formule de réabonnement et/ou sa durée de réengagement.
- L'Acheteur choisit son mode de paiement (envoi d'un code par SMS en cas de paiement en ligne).
- L'Acheteur corrige les éventuelles erreurs de saisie sur une première page récapitulant sa commande.
- L'Acheteur confirme définitivement son choix sur une seconde page récapitulative.
- SFR accuse réception de la commande en indiquant à l'Acheteur que celle-ci a correctement été prise en compte via un écran web, sous réserve de disponibilité du Produit.
- SFR envoie un SMS et un email de confirmation à l'Acheteur détaillant l'ensemble de sa commande et son prix toutes taxes et frais de livraison compris.

### ■ Par téléphone :

- L'Acheteur communique ses données d'identification.
- L'Acheteur choisit son terminal et d'éventuels accessoires.
- SFR récapitule la commande à l'Acheteur.
- L'Acheteur confirme définitivement son choix.
- SFR accuse réception de la commande en indiquant à l'Acheteur que celle-ci a correctement été prise en compte, sous réserve de disponibilité du Produit.
- SFR envoie un SMS et un email de confirmation à l'Acheteur détaillant l'ensemble de sa commande et son prix toutes taxes et frais de livraison compris.
- Le paiement se fait sur la facture SFR du client.

La commande implique l'acceptation expresse, entière et sans réserve, par l'Acheteur, des présentes Conditions Générales de Vente ainsi, le cas échéant, que des Conditions Générales d'Abonnement/de réengagement d'Abonnement ou d'Utilisation attachées à la formule d'abonnement éventuellement souscrite.

Les Produits peuvent être proposés à un prix préférentiel à la condition que soit souscrit un abonnement SFR au tarif en vigueur d'une durée minimum de 24 mois, hors offres spéciales ou offres spéciales sans engagement.

Une facture récapitulatif ces montants est adressée à l'Acheteur.

Le Produit vendu reste la propriété de SFR jusqu'au paiement intégral de son prix. Les risques (notamment vol, perte, détérioration) vous sont transférés dès la livraison du (des) Produit(s) et/ou Accessoire(s) et aucun remboursement ne pourra être demandé à SFR à ce titre.

### Article 3 – Expédition – Livraison (hors TV ET PS5)

SFR valide la commande de l'Acheteur dans les 24 h suivant la confirmation de celle-ci (cf. Art. 2) puis procède à la livraison du colis.

Dans le cas d'une commande composée de plusieurs Produits, les Produits pourront être envoyés via plusieurs colis séparés. L'Acheteur sera informé de l'envoi de chaque colis et pourra suivre sa livraison via un suivi dédié.

#### SFR propose les modes de livraisons suivants :

##### ■ La livraison à domicile :

- Gratuitement par courrier simple si la commande ne contient pas de mobile/accessoire.
- Par Chronopost à 10€ sous 24h (à compter de la validation de votre commande par SFR, 24h de validation max).

##### ■ La livraison en relais colis sous 3 jours ouvrés en 48h (à compter de la validation de votre commande par SFR, 24h de validation max).

##### ■ La livraison en espace SFR (hors accessoires) :

- 24h (à compter de la validation de votre commande par SFR, 24h de validation max).
- 72h (à compter de la validation de votre commande par SFR, 24h de validation max).

Les délais ci-dessus précisés sont valables à compter de la notification de mise à disposition du Produit ou de chaque Produit composant la commande en cas d'envoi en plusieurs colis à l'Acheteur.

Les livraisons ne s'effectuent qu'en France métropolitaine et en Corse (+ 24 h pour la Corse) à l'adresse de livraison indiquée par l'Acheteur ou à l'adresse du Relais-Colis choisi par l'Acheteur ou à l'adresse de l'espace SFR choisi par l'Acheteur. Sous réserve de sa disponibilité en stock (qui est précisée

sur la page de présentation), la réception du/des Produit(s) et/ou de la Carte Prépayée SFR La Carte commandé(s) se matérialise par la signature, par l'Acheteur, du document de livraison.

##### ■ La remise du colis en cas de livraison en relais colis ou en espace SFR :

- En cas de livraison en relais colis, l'Acheteur doit se rendre au relais avec sa pièce d'identité originale (carte nationale d'identité, passeport, carte de séjour),
- En cas de livraison en espace SFR, l'Acheteur doit se rendre en espace SFR avec la pièce d'identité originale utilisée lors de la souscription (carte nationale d'identité, passeport, carte de séjour, et la carte bancaire ayant servi à la commande).

Il sera cependant possible de mettre en place une procuration selon le modèle mis à disposition par SFR. Au terme de cette procuration, l'Acheteur pourra autoriser le tiers de son choix à retirer le ou les colis en point de vente, et, le cas échéant, à signer les documents constatant son engagement ou son réengagement. Cette procuration sera valable si elle est complète, signée par l'Acheteur et le mandataire, et accompagnée des pièces justificatives requises par SFR.

En cas d'erreur ou d'anomalie d'identité de l'Acheteur, de défaut de présentation d'une pièce d'identité originale au moment du retrait de colis ou de non-conformité de la procuration, SFR se réserve le droit de ne pas délivrer le colis à l'Acheteur ou au tiers auquel il aura confié une procuration.

Il appartient à l'Acheteur de faire toute réclamation éventuelle concernant la nature du Produit ou de la Carte Prépayée SFR La Carte ou toute avarie subie par le Produit ou la Carte Prépayée SFR La Carte au cours du transport, au moment de sa livraison ou de refuser la livraison, et de confirmer cette réclamation (en joignant tout élément – photo par exemple – démontrant l'objet de la réclamation) par lettre recommandée avec accusé de réception adressée dans les sept (7) jours suivant la livraison du Produit ou de la Carte Prépayée SFR La Carte à :

SFR  
SERVICE CLIENTS TSA 10101  
69947 LYON Cedex 20

La Carte Prépayée SFR La Carte reste la propriété exclusive et insaisissable de SFR conformément aux Conditions Générales d'Utilisation.

### Article 4 – Expédition – Livraison TV/PS5

#### 4.1 TV

Dans le cadre de la souscription d'une offre Box + TV, l'équipement TV sera livré à l'adresse indiquée par l'Acheteur. Une fois la TV facturé et payé par l'Acheteur (après le raccordement de l'offre), le

transporteur prendra contact avec l'Acheteur pour convenir d'un rendez-vous pour la livraison de la TV à l'adresse indiquée par l'Acheteur lors de la souscription, 30 jours au plus tard à compter de la date de raccordement de la ligne SFR : le premier créneau de livraison proposé pourra avoir lieu au plus tôt 48h après cette prise de contact puis au-delà selon le choix de l'Acheteur. SFR ne peut être responsable d'un retard de livraison dû exclusivement à une indisponibilité de l'Acheteur après plusieurs propositions de rendez-vous par le transporteur.

L'Acheteur est invité à consulter régulièrement son suivi de commande et à contacter le Service Client SFR au 1023 pour toute question ou en cas de problème.

L'adresse indiquée par l'Acheteur lors de la souscription ne pourra faire l'objet d'aucune modification. Les livraisons ne s'effectuent qu'en France métropolitaine et en Corse.

La réception de la TV acheté auprès de SFR se matérialise par la signature, par l'Acheteur (ou par un tiers désigné par lui) du document de livraison. L'Acheteur est informé qu'au moment où il (ou un tiers désigné par lui) prend possession physiquement du Produit livré, les risques de perte ou d'endommagement du Produit lui sont transférés. Il appartient à l'Acheteur de faire toute réclamation éventuelle concernant la nature du Produit ou toute avarie subie par le Produit au cours du transport, au moment de sa livraison et jusqu'à 48h après la livraison ou de refuser la livraison, et de confirmer cette réclamation en appelant le 1023. Le Service client pourra proposer alors une reprise du Produit défectueux, puis la livraison d'une nouvelle TV.

En cas d'absence de l'Acheteur au rendez-vous de livraison, le transporteur laissera un avis de passage et l'Acheteur devra alors rappeler le transporteur pour fixer un nouveau rendez-vous. Dans l'hypothèse où le transporteur n'arrive pas à joindre l'Acheteur pour convenir d'un rendez-vous de livraison ou si l'Acheteur est absent lors de sa seconde tentative de livraison, le service client SFR prendra le relais pour tenter de joindre l'Acheteur.

En cas d'insuccès, la commande de la TV ainsi que la souscription à l'offre Box de SFR seront annulées et l'Acheteur sera remboursé des sommes éventuellement déjà acquittées à SFR.

Dans l'hypothèse où le raccordement de la ligne Box de SFR n'a pas pu être effectué, la commande est alors annulée.

#### 4.2 PS5

Dans le cadre de la souscription d'une offre Box + PS5 l'équipement PS5 sera livré à l'adresse de souscription.

Une fois la PS5 facturée et payée par l'Acheteur (après le raccordement de la ligne), la PS5 sera expédiée par SFR et livrée par le transporteur.

L'Acheteur est invité à consulter régulièrement

son suivi de commande et à contacter le Service Client SFR au 1023 pour toute question ou en cas de problème.

L'adresse indiquée par l'Acheteur lors de la souscription ne pourra faire l'objet d'aucune modification. Les livraisons ne s'effectuent qu'en France métropolitaine et en Corse.

La réception de la PS5 achetée auprès de SFR se matérialise par la signature, par l'Acheteur (ou par un tiers désigné par lui) du document de livraison : présentation du QR code /code sécurisé reçu. L'Acheteur est informé qu'au moment où il (ou un tiers désigné par lui) prend possession physiquement du Produit livré, les risques de perte ou d'endommagement du Produit lui sont transférés. Il appartient à l'Acheteur de faire toute réclamation éventuelle concernant la nature du Produit ou toute avarie subie par le Produit au cours du transport, au moment de sa livraison et jusqu'à 48h après la livraison ou de refuser la livraison, et de confirmer cette réclamation en appelant le 1023. Le Service client pourra proposer alors une reprise du Produit défectueux, puis la livraison d'une nouvelle PS5.

En cas d'absence de l'Acheteur, le transporteur laissera un avis de passage et déposera le colis au point relais le plus proche. Le délai d'instance est de 8 jours.

Dans l'hypothèse où l'acheteur ne va pas retirer son colis alors la commande de la TV ainsi que la souscription à l'offre Box de SFR seront annulées et l'Acheteur sera remboursé des sommes éventuellement déjà acquittées à SFR.

Dans l'hypothèse où le raccordement de la ligne Box de SFR n'a pas pu être effectué, la commande est alors annulée.

### Article 5 – Responsabilité

SFR ne saurait être tenue pour responsable en cas :

- de fait de l'Acheteur lui-même
- de fait, imprévisible et insurmontable, d'un tiers étranger au contrat
- de force majeure telle que définie par la Jurisprudence.

### Article 6 – Droit de rétractation

#### ■ Délai de rétractation

Conformément aux dispositions des articles L221-18 et suivants du Code de la Consommation, l'Acheteur bénéficie d'un délai de rétractation de quatorze (14) jours à compter de la réception du Produit.

En cas de livraison de plusieurs Produits en plusieurs colis, ce délai court à compter de la réception du dernier colis composant la Commande.

En cas de commande composé d'un ou plusieurs Produit(s) et d'au moins un abonnement fixe ou mobile de SFR, si le client souhaite se rétracter, il devra le faire sur l'ensemble de sa Commande.

### ■ Modalités d'exercice du droit de rétractation

Pour se rétracter, l'Acheteur 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) ou saisir sa demande de rétractation, avec les informations requises, sur l'outil en ligne disponible 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>. La charge de la preuve du respect de ce délai par l'Acheteur lui incombe.

### ■ Rétractation (produit TV/PS5)

Une fois la demande de rétractation enregistrée chez SFR, le transporteur prendra de nouveau contact avec l'Acheteur afin de fixer un rendez-vous pour procéder à la récupération de la TV/PS5 dans son emballage d'origine, en parfait état avec tous les accessoires éventuels, notices d'emploi et documentation. Les frais de retours sont à la charge de l'Acheteur. Dans le cas d'une TV, ils seront facturés à hauteur de 50€ sur la facture de clôture SFR. Dans le cas d'une PS5, l'Acheteur devra retourner l'ensemble de ses équipements à l'adresse prévue par les moyens de son choix.

Si SFR ne réceptionne pas la TV/PS5 dans un délai de 14 jours après l'enregistrement de la rétractation ou si la TV/PS5 retournée est détériorée, SFR facturera à l'Acheteur le prix de la TV/PS5 sans abonnement.

La rétractation porte sur l'intégralité de la commande, soit tant sur l'achat de la TV/PS5 que sur l'abonnement Box de SFR.

A réception de la TV/PS5, SFR sera tenu de rembourser à l'Acheteur l'intégralité des sommes versées au plus tard dans les 14 jours à compter de la réception.

Toute commande retournée incomplète ne sera pas traitée comme retour et ne sera pas remboursée.

### ■ Rétractation (autres produits)

L'Acheteur sera ensuite tenu de retourner, dans un délai maximum de 14 jours à compter de sa rétractation, le Produit dans son parfait état d'origine (téléphone, accessoire, carte SIM) et/ou la Carte Prépayée SFR La Carte en recommandé avec accusé de réception (frais à la charge de l'expéditeur) dans son emballage d'origine, en parfait état, accompagné de tous les accessoires éventuels, notices d'emploi et documentations, et bon de retour à l'adresse figurant sur le bon de retour.

À réception du Produit (sous réserve de son état) et/ou de la Carte Prépayée SFR, et si l'Acheteur n'avait pas choisi de bénéficier du Service (abonnement ou carte prépayée) avant l'expiration du délai de rétractation, SFR sera tenu de lui rembourser l'intégralité des sommes versées au plus tard dans les 14 jours à compter de la réception.

Les frais de livraison seront également remboursés au Client sous réserve de rétractation sur l'ensemble

des Produits composant un même colis.

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

Si au terme de ce second délai de 14 jours, SFR n'a pas réceptionné le Produit mais qu'il a enregistré la demande de rétractation sur le Service, l'Acheteur sera facturé et prélevé du prix du Produit seul.

### ■ Activation du Service avant l'expiration du délai de rétractation

L'Acheteur, qui souhaiterait bénéficier du Service (abonnement ou carte Prépayée) avant l'expiration du délai de 14 jours, doit en faire la demande expresse à SFR et sera tenu, s'il décidait finalement de se rétracter, d'acquitter le montant correspondant au service fourni jusqu'à la communication de sa décision de rétractation.

Cette demande d'activation du Service peut être formulée :

- soit directement sur le suivi de commande : [www.sfr.fr/activation](http://www.sfr.fr/activation)
- soit lors de son parcours de souscription,
- soit par téléphone, auquel cas cette demande d'activation lui sera confirmée par e-mail.

### Article 7 - Conditions de paiement

Les prix des Produits et de la Carte Prépayée SFR La Carte sont ceux indiqués sur le site à la date de la commande. Ils sont indiqués toutes taxes comprises, hors frais de livraison. Les frais de livraison sont indiqués le cas échéant sur le site.

#### ■ Pour les nouveaux clients :

- Sur la Boutique en ligne, le paiement s'effectue par carte bancaire.
- Par téléphone, le paiement s'effectue auprès de notre service de Télévente de paiement sécurisé par carte bancaire au moment de la commande.

Pour les commandes, le débit de la carte bancaire est effectué à l'expédition du colis. Pour les précommandes, le débit de la carte bancaire sera effectué à la validation de la précommande.

Dans le cas d'envoi de la commande en plusieurs colis, le montant total sera prélevé dès l'expédition du premier colis composant la commande.

Il est précisé qu'en cas d'annulation partielle de la commande a posteriori, le montant correspondant au(x) Produit(s) annulé(s) sera remboursé à l'Acheteur dans un délai maximum de 14 jours ouvrés à compter de la réception des Produits.

#### ■ Crédit affecté en 24X avec notre partenaire financier FLOA :

### Un crédit vous engage et doit être remboursé. Vérifiez vos capacités de remboursement avant de vous engager.

Notre partenaire financier, FLOA vous offre la possibilité de financer vos achats de biens et/ou de services à crédit. Cette solution de crédit est réservée aux particuliers (personnes physiques majeures) résidents en France. FLOA, RCS Bordeaux 434 130 423, dont le siège social se situe Immeuble G7 - 71 Rue Lucien Faure à Bordeaux (33300) soumise au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) 4 Place de Budapest, CS 92459, 75436 PARIS CEDEX 09 et enregistrée à l'ORIAS sous le numéro n° 07 028 160 ([www.orias.fr](http://www.orias.fr)).

FLOA se réserve le droit d'accepter ou de refuser votre demande de financement ; vous disposez d'un délai légal de rétractation de 14 jours. Nous attirons votre attention sur le fait que si vous demandez à payer votre commande de biens et/ou de services au moyen de cette solution de crédit, vos données personnelles seront transmises à FLOA à des fins d'étude de votre demande de financement, de gestion de votre contrat de crédit et le cas échéant, de recouvrement. Plus d'information sur <https://www.floabank.fr/politique-confidentialite>. Retrouvez mes conditions complètes sur <https://www.sfr.fr/offre-mobile/modes-financement>.

#### ■ Paiement en 4X avec FLOA :

Notre partenaire financier FLOA, propose également des solutions de paiement pour vos achats, en 4 échéances par carte bancaire. Cette solution de paiement est réservée aux particuliers (personnes physiques majeures) résidents en France, titulaires d'une carte bancaire Visa ou MasterCard possédant une date de validité correspondant à la durée du remboursement. Voir conditions du paiement en plusieurs fois FLOA sur <https://www.floabank.fr/conditions-generales-paiement-plusieurs-fois>.

FLOA, RCS Bordeaux 434 130 423, dont le siège social se situe Immeuble G7 - 71 Rue Lucien Faure à Bordeaux (33300) soumise au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) 4 Place de Budapest, CS 92459, 75436 PARIS CEDEX 09 et enregistrée à l'ORIAS sous le numéro n° 07 028 160 ([www.orias.fr](http://www.orias.fr)), se réserve le droit d'accepter ou de refuser votre demande de financement ; vous disposez d'un délai légal de rétractation de 14 jours. Nous attirons votre attention sur le fait que si vous demandez à payer votre commande de biens et/ou de services au moyen de cette solution de crédit, vos données personnelles seront transmises à FLOA à des fins d'étude de votre demande de financement, de gestion de votre contrat de crédit et le cas échéant, de recouvrement. Plus d'informations sur <https://www.floabank.fr/politique-confidentialite>.

#### ■ Pour le renouvellement de Produit :

- Sur la Boutique en ligne, l'Acheteur choisit son mode

de paiement (envoi d'un code par SMS en cas de paiement en ligne).

- Par téléphone, le paiement s'effectue directement sur la facture du client.

Par ailleurs et à défaut de souscription d'un Abonnement, SFR pourra facturer, dans les 15 jours suivant l'achat du Produit, la somme correspondant à la différence entre le prix du Produit seul et le prix du Produit acquitté lors de la commande, ainsi que des frais de dossier de 60€. Ces sommes seront prélevées directement sur la carte bancaire de l'Acheteur, renseignée lors du parcours d'achat.

### Article 8 - Garanties - Service Après-Vente

« Le consommateur dispose d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour obtenir la mise en œuvre de la garantie légale de conformité en cas d'apparition d'un défaut de conformité. 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.

« Lorsque le contrat de vente du bien prévoit la fourniture d'un contenu numérique ou d'un service numérique de manière continue pendant une durée supérieure à deux ans, la garantie légale est applicable à ce contenu numérique ou ce service numérique tout au long de la période de fourniture prévue. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité affectant le contenu numérique ou le service numérique et non la date d'apparition de celui-ci.

« La garantie légale de conformité emporte obligation pour le professionnel, le cas échéant, de fournir toutes les mises à jour nécessaires au maintien de la conformité du bien.

« La garantie légale de conformité donne au consommateur droit à la réparation ou au remplacement du bien dans un délai de trente jours suivant sa demande, sans frais et sans inconvénient majeur pour lui.

« Si le bien est réparé dans le cadre de la garantie légale de conformité, le consommateur bénéficie d'une extension de six mois de la garantie initiale.

« Si le consommateur demande la réparation du bien, mais que le vendeur impose le remplacement, la garantie légale de conformité est renouvelée pour une période de deux ans à compter de la date de remplacement du bien.

« Le consommateur peut obtenir une réduction du prix d'achat en conservant le bien ou mettre fin au contrat en se faisant rembourser intégralement contre restitution du bien, si :

- « 1° Le professionnel refuse de réparer ou de remplacer le bien ;

« 2° La réparation ou le remplacement du bien intervient après un délai de trente jours ;

« 3° La réparation ou le remplacement du bien occasionne un inconvénient majeur pour le consommateur, notamment lorsque le consommateur supporte définitivement les frais de reprise ou d'enlèvement du bien non conforme, ou s'il supporte les frais d'installation du bien réparé ou de remplacement ;

« 4° La non-conformité du bien persiste en dépit de la tentative de mise en conformité du vendeur restée infructueuse.

« Le consommateur a également droit à une réduction du prix du bien 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 réparation ou le remplacement du bien au préalable.

« Le consommateur n'a pas droit à la résolution de la vente si le défaut de conformité est mineur.

« Toute période d'immobilisation du bien en vue de sa réparation ou de son remplacement suspend la garantie qui restait à courir jusqu'à la délivrance du bien remis en état.

« Les droits mentionnés ci-dessus résultent de l'application des articles L. 217-1 à L. 217-32 du code de la consommation.

« Le vendeur 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. 241-5 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 bien est conservé ou à un remboursement intégral contre restitution du bien. »

d'installation.

- Les éventuels éléments numériques intégrés au Produit peuvent ne pas être fournis selon la dernière version disponible qui sera néanmoins proposée à l'Acheteur au moment de la configuration du Produit.

L'Acheteur est par ailleurs informé que le Produit ne sera pas nécessairement compatible avec les mises à jour qui pourront être proposées à l'avenir.

Les mises à jour nécessaires sont essentielles à la conformité du Produit comportant des éléments numériques. La non-installation d'une de ces mises à jour peut entraîner un dysfonctionnement, et éventuellement la non-conformité, du Produit comportant des éléments numériques. Dans le cas où l'Acheteur n'installe pas les mises à jour essentielles au maintien de la conformité du Produit comportant des éléments numériques, 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 d'un Produit comportant des éléments numériques, l'Acheteur est informé qu'il est en droit de les refuser ou de les désinstaller le cas échéant, dans l'hypothèse où elles auraient une incidence négative (non mineure) sur l'accès à ces éléments numériques ou sur leur utilisation.

SFR répond aussi des défauts résultant de l'emballage, des instructions de montage, ou d'installation faite par ses soins ou sous sa responsabilité.

**8.2 -** La présomption d'antériorité des défauts est de deux (2) ans pour les Produits neufs et de un (1) an pour les Produits d'occasion (pour les produits d'occasion, passé le délai d'un an suivant l'achat, l'Acheteur devra démontrer que le défaut existait déjà au moment de la vente).

### **8.3 - Exclusions de la garantie légale de conformité**

- Les dommages engageant la responsabilité d'un tiers, résultant d'une faute intentionnelle ou dolosive d'emploi ou d'installation non conforme aux prescriptions du constructeur ou négligences.

- Les dommages résultant d'une cause externe comme le choc, la chute, la foudre, l'incendie, le dégât d'eau, la tempête ou le vandalisme.

- Les dommages matériels et immatériels consécutifs à la panne de l'appareil (trouble de jouissance, contenu des appareils, etc..).

Dans le cas de l'achat d'une manette, SFR garantit son usage sur un équipement compatible exclusivement dans le cadre de l'utilisation du service SFR Gaming.)

### **8.4 - Mise en œuvre de la garantie légale de**

### **conformité**

Le process est détaillé sur <https://assistance.sfr.fr/gestion-client/suivi-commande-technicien/effectuer-sav-mobile-accessoire.html>. En cas de panne d'un accessoire, l'Acheteur devra contacter la hotline SFR à l'adresse suivante : [savsfrvpc@sfr.com](mailto:savsfrvpc@sfr.com)

S'il s'agit d'une panne couverte par la garantie, le Produit sera alors soit réparé, soit échangé sans frais et dans un délai de 30 jours.

Cas particulier : en cas de panne d'un Produit Apple neuf ou d'un Produit reconditionné en panne et acheté depuis plus de 12 mois, l'Acheteur devra au préalable adresser un courrier à :

SBE - Service SFR, Process Garantie légale de conformité BP439 - 62206 BOULOGNE SUR MER, [mentionnant ses nom, prénom, adresse postale, numéro SFR, numéro auquel on peut vous joindre, la marque, le modèle et le motif de non-conformité, ainsi que la copie du justificatif de garantie SFR].

Après étude de l'éligibilité de la panne du Produit à la garantie légale de conformité, l'Acheteur recevra un courrier de refus de prise en charge (avec motif du rejet) ou de confirmation de prise en charge (un bon de transport y sera joint pour envoyer le Produit en centre de réparation pour être soit réparé, soit échangé, sans frais et dans un délai de 30 jours.). Le nouveau Produit ou le Produit réparé sera livré au domicile de l'Acheteur ou en point relais. Dans l'hypothèse d'une réparation du Produit sous garantie, toute période d'immobilisation suspend la durée de garantie qui restait à courir jusqu'à la restitution du Produit réparé.

SFR peut imposer la réparation ou le remplacement du Produit si l'une des deux solutions est impossible ou engendre des coûts disproportionnés. Si l'une des causes d'exclusion de garantie est constatée, le Produit ne sera ni réparé ni échangé et retourné en l'état pour ce motif.

L'éventuelle prestation de service après-vente afférent au Produit vendu ne relevant pas de la garantie légale fera l'objet d'un contrat séparé.

Avant envoi, il est conseillé à l'Acheteur de procéder à une sauvegarde préalable des données stockées dans son Produit puis de le réinitialiser.

### **Article 9 - Données à caractère personnel (« DCP »)**

#### **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 »).

### **2. Contact**

Le responsable du traitement des DCP est SFR S.A., dont le siège est sis 16 rue du Général Alain de Boissieu - 75015 Paris, représentée par son PDG. Le Délégué à la Protection des Données (ci-après « DPD ») peut être contacté à l'adresse suivante : SFR - DPO - 16 rue du Général Alain de Boissieu - CS 68217 - 75741 Paris cedex 15.

### **3. Nature des données**

Les DCP sont collectées par SFR dans le cadre des achats effectués sur son site internet et le service après-vente fourni à l'Acheteur.

### **4. Finalités**

Le traitement des DCP a pour finalités : l'identification et l'authentification de l'Acheteur, la gestion de la commande du Produit et l'information de l'Acheteur sur les Produits achetés, la prévention des impayés et la lutte contre la fraude, la gestion des expéditions et livraisons des Produits, la gestion du service après-vente, la gestion des droits et des demandes d'exercice des droits des personnes, le développement de produits SFR, la réalisation d'études statistiques d'analyses et de mesures d'audience, l'enrichissement et la valorisation de la base clients, la communication avec le Client à propos des offres et services de SFR (par e-mail, messages instantanés, SMS et via des services de messagerie en ligne) et dans le cadre de l'assistance technique (le cas échéant, après recueil du consentement préalable du Client conformément à la Réglementation), la conclusion de contrat d'assurance. La fourniture de certaines DCP par le Client conditionne la conclusion et, dans certains cas, l'exécution du contrat par SFR.

### **5. Durées de conservation**

Les DCP sont conservées pour la durée des traitements spécifiques auxquels le Client a consenti et/ou pour les durées légales de conservation.

### **6. Destinataires**

Les DCP pourront être traitées par le personnel habilité du Groupe, des sous-traitants, partenaires ou prestataires de SFR. Si ces sous-traitants, partenaires ou prestataires effectuent des traitements en dehors de l'Union européenne, ceux-ci se feront, conformément à la Réglementation, soit sur la base d'une décision d'adéquation de la Commission européenne soit sur la base de « clauses contractuelles types ». Une copie de ces documents peut être obtenue auprès du DPD de SFR. Le recours à ces prestataires est nécessaire à la bonne exécution du contrat passé entre SFR et le Client.

## 7. Prospection

SFR pourra utiliser les DCP pour des actions de prospection relative à des produits ou services analogues par téléphone ou par courrier postal. SFR se réserve également le droit d'utiliser les DCP dans le cadre d'opérations marketing et commerciales de partenaires ou de tiers, par email, SMS, MMS, courrier postal ou téléphone, avec le consentement du Client. Dans tous les cas visés au présent paragraphe, l'Acheteur aura la possibilité de s'opposer à tout moment à l'utilisation des DCP de manière simple et sans frais.

## 8. 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.

## 9. 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 ainsi qu'une copie de sa pièce d'identité.
- par voie électronique, via son espace-client.

Lorsqu'un traitement de DCP est fondé sur le recueil de son consentement, l'Acheteur 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. L'Acheteur 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.

## 10. Prévention des impayés

Afin de se prémunir contre d'éventuels impayés et de lutter contre les fraudes, SFR pourra :

- interroger 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.

## Article 10 - Litiges

En cas de litige, le Client a la possibilité de recourir au médiateur des communications électroniques en complétant en ligne le formulaire mis à sa disposition sur le site du médiateur [www.mediation-telecom.org](http://www.mediation-telecom.org). Le recours à la médiation est une procédure gratuite et confidentielle. Il n'est possible que sous réserve que le client ait d'abord tenté de résoudre le litige directement avec SFR. Le Service Client est accessible par courrier postal (SFR Service Client - TSA 10101- 69947 LYON Cedex 20) ou électronique.

- que sa demande ne soit pas manifestement abusive et infondée
- que le litige n'ait pas déjà été examiné par un autre médiateur ou un tribunal.

## Article 11 - Loi applicable

Les présentes Conditions sont soumises à la loi française.

## Article 12 - Divers

1. L'utilisateur 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.

Afin de vous offrir un service Wifi optimisé et renforcer la qualité de votre connexion, SFR collecte et traite les informations nécessaires sur l'état technique de votre réseau Wifi (données de connexions au Wifi, force du signal, configuration choisie). Ces données, collectées uniquement sur les équipements SFR Box 8, sont conservées pour une durée de 15 jours. Vous pouvez à tout moment vous opposer à leur collecte depuis votre espace client en ligne. La politique de protection des données est consultable sur le lien suivant :

<https://www.sfr.fr/politique-de-protection-des-donnees-personnelles.html>.

2. Pour tout achat d'appareil électrique ou

électronique, SFR reprend gratuitement vos anciens équipements. Vous pouvez également vous rendre, en boutique, à la déchèterie de votre commune, ou trouver un point de collecte en vous connectant sur [www.ecosystem.eco](http://www.ecosystem.eco). L'Acheteur est informé que dans le cas de l'achat d'un équipement terminal et/ou assorti de la souscription d'un abonnement SFR avec ou sans engagement, les applications SFR My Apps et SFR Jeux sont préinstallées sur le terminal.

Lors de la mise en service du terminal après inclusion de la carte SIM, ces services installeront automatiquement des applications SFR telles que SFR et Moi, SFR TV, SFR Mail, des démonstrations du service SFR Jeux, SFR Cloud dont la liste non limitative est susceptible d'évolution.

Cette pré-installation n'active pas les applications et n'a pas pour effet d'activer une quelconque collecte de données pour les besoins des applications.

À tout moment le Client pourra refuser de recevoir de nouveaux jeux à tester et à découvrir via le menu « Réglages » de l'application.

S'agissant des applications (SFR et Moi, SFR TV, SFR Mail, SFR Cloud) vous pourrez les désinstaller à tout moment depuis les paramètres de votre téléphone.

3. Les terminaux mobiles vendus sont dits « non-simlockés » c'est-à-dire qu'ils ne font l'objet d'aucun verrouillage empêchant l'usage du terminal sur un autre réseau que celui de SFR.

En application de l'article L.541-10-13 du Code de l'Environnement, SFR, pour les cas où elle est endosse le statut de Producteur, s'est vue attribuer par l'ADEME les identifiants uniques suivants, qui attestent de l'enregistrement au registre des producteurs et de la réalisation de ses déclarations de mises sur le marché :

- pour la filière des piles & accumulateurs, l'identifiant FR011036\_066UCC
- pour la filière des d'équipements électriques et électroniques, l'identifiant FR011036\_05L4H7
- pour la filière des papiers graphiques, l'identifiant FR212004\_03OBPU
- pour la filière des emballages ménagers, l'identifiant FR212004\_01VKZT

Société Française du Radiotéléphone  
SA au capital de 3.423.265.720 euros -  
RCS Paris 343 059 564  
Siège social : 16 rue du Général Alain de Boissieu,  
75015 Paris  
Réf. : 613357 DOC CGV VD V3

# 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 <https://espace-client.sfr.fr/suivre-ma-commande/rechercheCommande>

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

Numéro de contrat : \_\_\_\_\_

Nom / Prénom : \_\_\_\_\_

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.