



CONDITIONS GÉNÉRALES

**Offres internet
au 23/08/2016**

CONDITIONS GENERALES D'INSCRIPTION AUX SERVICES BOX FOURNIES PAR SFR

07/07/2015

■ ARTICLE 1 - DEFINITIONS

Les mots et expressions ci-après auront, dans le cadre du Contrat de Service, la signification suivante :

Abonnement Téléphonique : désigne le service permettant de fournir au Client un accès Internet ADSL/VDSL en zones de Dégroupage Total ou en zones non dégroupées en cas de choix du Client de ne pas conserver son abonnement téléphonique auprès de l'OBL.

ADSL/VDSL : désigne une technologie permettant la transmission des signaux numériques haut débit sur le réseau d'accès téléphonique existant.

Boîtier de terminaison : désigne l'équipement raccordant le Modem au réseau Fibre optique de l'Opérateur.

Client : désigne la personne physique agissant à titre privé ou professionnel résidant en France métropolitaine, disposant de sa pleine capacité, qui s'inscrit au Service dont, par son inscription, elle accepte les conditions.

Contrat de Service : désigne les présentes Conditions d'Inscription, le bulletin d'inscription et ses annexes, la Documentation Commerciale ainsi que les éventuels avenants, à l'exclusion de tout autre document.

Dégroupage : désigne le moyen d'accès à la ligne téléphonique du Client par laquelle l'OBL procède directement au raccordement de la ligne téléphonique du Client sur les équipements haut débit de l'Opérateur. Le Dégroupage comporte deux modalités :

le Dégroupage Partiel, par lequel l'opérateur historique filtre la ligne du Client pour continuer d'assurer l'accès au service téléphonique, tout en accordant à l'Opérateur l'usage des hautes fréquences, support des services haut débit ;

le Dégroupage Total, par lequel l'opérateur historique raccorde l'ensemble de la ligne du Client sur les équipements de l'Opérateur qui a alors l'usage de la totalité des fréquences disponibles.

Documentation Commerciale : désigne le document présentant le Service, disponible sur redbysfr.fr ou remis au Client selon le mode d'inscription.

Fibre optique : désigne la technologie permettant via un signal lumineux la transmission de données à très haut débit.

Identifiant : désigne d'une manière générale tout code confidentiel ou mot de passe permettant au Client de se connecter au Service.

Matériels : désigne les appareils connectés aux équipements techniques, informatiques, téléphoniques et de télévision du Client lui permettant d'utiliser le Service, tels que le Modem, le Décodeur, le Boîtier de terminaison, et l'Antenne Satellite

Modem : désigne le modem ADSL/VDSL ou Fibre optique fourni au Client dans le cadre de son abonnement au Service (mis à disposition ou location).

Opérateur : désigne la société SFR avec laquelle le Client contracte.

OBL (Opérateur de Boucle Locale) : désigne l'opérateur de boucle locale auquel est raccordé le Client.

Portabilité : désigne le processus permettant au Client de changer d'opérateur de télécommunications pour confier son trafic à un autre opérateur tout en conservant le numéro de téléphone attribué par l'opérateur d'origine pour un type d'accès. Un numéro bénéficiant de la portabilité est dit « porté ».

Raccordement : désigne le branchement physique du Client au réseau Fibre optique de l'Opérateur via la jarretière optique située au domicile du Client et l'activation du Service.

Service : désigne le Service ADSL ou Fibre optique, et les options souscrites par le Client qui seront fournis par l'Opérateur au Client dans les conditions et en particulier, dans les limites, définies aux présentes Conditions d'Inscription.

SFR : désigne l'Opérateur et/ou la marque sous laquelle est commercialisée le Service.

Zone de couverture : désigne les zones dans lesquelles l'Opérateur est à même de fournir le Service. Chaque option a sa propre Zone de couverture. Le Client peut vérifier la situation de sa ligne téléphonique sur redbysfr.fr.

■ ARTICLE 2 - OBJET

Les présentes Conditions d'Inscription ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles l'Opérateur fournira au Client, qui l'accepte, le Service.

Toute utilisation du Service est subordonnée au respect par le Client du

Contrat de Service dont il reconnaît expressément avoir eu connaissance lors de son inscription et accepter les termes.

■ ARTICLE 3 - DESCRIPTION DU SERVICE

Sauf indication contraire dans la Documentation Commerciale, le Service inclut selon l'offre souscrite :

- ▶ Le Service Internet, et en fonction de l'offre souscrite, le Service de Téléphonie et le Pack home de SFR
- ▶ Le Service de Télévision ainsi que les autres options choisies par le Client

3.1 Service Internet

Le Service Internet, le cas échéant avec l'Abonnement Téléphonique, consiste en un accès au réseau Internet via la technologie ADSL/VDSL ou Fibre optique, avec pour l'ADSL/VDSL deux variantes, en fonction de la localisation de la ligne téléphonique du Client :

si la ligne du Client est située dans la Zone de couverture dégroupée,

si la ligne du Client est située dans la Zone de couverture non dégroupée.

Le VDSL est uniquement disponible dans la Zone de couverture dégroupée.

Le Service Internet comprend :

le débit indiqué dans la Documentation Commerciale. Pour l'ADSL/VDSL, 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.

un service de messagerie électronique consistant en (i) la mise à disposition d'un maximum de dix (10) adresses de courrier électronique, le Client garantissant que son choix d'adresses est disponible et ne porte en aucun cas atteinte à des droits de tiers ni aux bonnes mœurs et (ii) la réservation d'un espace de stockage temporaire de courriers électroniques d'une capacité maximale totale de dix (10) Go par adresse de courrier électronique. Au-delà, le stockage n'est pas garanti

L'ensemble des adresses de courriers électroniques fournies par l'Opérateur au Client ou transmises par le Client à l'Opérateur pourra être utilisé dans les relations entre le Client et l'Opérateur.

Le Client reconnaît et accepte que l'Opérateur pourra procéder à des tests permettant de contrôler la sécurisation des ordinateurs du Client. L'Opérateur pourra également bloquer ou restreindre l'émission et/ou la réception de tout message identifié comme non sollicité ou comportant un virus.

un service d'hébergement qui consiste en la réservation d'un espace de stockage de pages Web composant les pages personnelles du Client d'une capacité maximale de un (1) Go. En application de la loi du 1er août 2000, il appartient au Client, pour bénéficier du service d'hébergement, de s'identifier au moyen d'un formulaire d'identification. Les sites proposés dans le cadre du service d'hébergement ne sont pas des sites de téléchargeement. En application de l'article 6-1-8 du 21 juin 2004, l'Opérateur peut être amené à suspendre l'accès à tout site qui aurait pour objet de proposer un téléchargeement ou, de manière plus générale, qui enfreindrait les droits de tiers.

un service d'antispam de messagerie pour la durée définie dans la Documentation Commerciale permettant de limiter la réception de courriers électroniques non sollicités.

un service de sécurité optionnel, sur PC uniquement, incluant un antivirus, un anti spyware, un firewall (ou pare-feu) et un contrôle parental permettant au Client de bénéficier d'un logiciel qui permet de réduire les risques d'infection de son ordinateur et de vérifier et filtrer le contenu de tout ou partie des pages Web consultées. Le Client recevra, par courrier électronique ou postal, la confirmation de son inscription à ce service ainsi que les modalités d'accès et d'installation à ce service. Le Client bénéficiera dudit service à compter de l'installation du logiciel sur son ordinateur. Le Client s'engage à utiliser la licence du logiciel de l'éditeur uniquement sur son ordinateur dont il est propriétaire en se connectant à Internet via le Service. En téléchargeant le service de sécurité optionnel, le Client s'engage à utiliser ledit service dans les conditions d'utilisation définies par l'éditeur dudit service dont il devra prendre préalablement connaissance et qu'il devra accepter.

3.2 Service de Téléphonie

Le Service de Téléphonie consiste en :

l'acheminement par l'Opérateur, conformément à la réglementation en vigueur, des communications téléphoniques en provenance ou à destination du poste téléphonique du Client raccordé au Modem.

l'attribution par l'Opérateur au Client d'un numéro de téléphone. Le Client est informé que ce numéro est incessible et ne peut être considéré comme attribué de manière définitive. L'Opérateur pouvant être contraint de modifier le numéro attribué au Client pour des raisons techniques qui lui sont extérieures.

Sous réserve de possibilité technique, le numéro de téléphone du Client est affiché sur l'équipement terminal de ses correspondants qui ont souscrit, auprès de leur opérateur, au service correspondant.

Le Client a la possibilité de s'opposer à ce que son numéro s'affiche sur l'équipement terminal de ses correspondants, soit appel par appel, soit en activant le secret permanent.

Les appels téléphoniques émis entre les Clients du Service de Téléphonie peuvent ne pas figurer sur la facture détaillée fournie au Client sur demande de ce dernier.

L'utilisation concomitante du Service de Téléphonie et du Service Internet peut réduire le débit de ce dernier.

3.2.1 En cas de Dégrouperage Partiel, le Client bénéficie automatiquement du Service de Téléphonie lorsque ce service est disponible, sans obligation d'utilisation, en branchant son poste téléphonique au Modem.

Le Client conservera son numéro de téléphone attribué par l'OBL, en plus du numéro attribué par l'Opérateur.

Les communications vers les numéros d'urgence et vers certains numéros courts ou spéciaux resteront acheminées par l'OBL.

3.2.2 Avec la Fibre optique ou avec l'Abonnement Téléphonique, les communications vers les numéros spéciaux ou numéros d'urgence seront acheminées par l'Opérateur. Les communications vers les numéros spéciaux pour lesquels le propriétaire du numéro n'a pas souhaité une collecte possible par un autre opérateur que l'OBL pourront ne pas être acheminées.

Lorsque l'option de Portabilité est disponible pour le Service, le Client pourra demander la Portabilité de son numéro de téléphone existant attribué par l'OBL, de façon concomitante à la souscription du Service, en remplacement du numéro de téléphone attribué par l'Opérateur. L'option de Portabilité ne peut être souscrite ultérieurement à la souscription du Service. L'Opérateur pourra le cas échéant facturer au Client cette opération dans les conditions prévues dans la Documentation Commerciale.

3.3 Service de Télévision

3.3.1 Généralités

a. Le Service de Télévision consiste en la fourniture de programmes de télévision et/ou radio destinés au public, conformément à la loi n°86-1067 du 30 septembre 1986.

b. L'utilisation concomitante du Service de Télévision et du Service Internet peut réduire le débit de ce dernier. Dans tous les cas, l'Opérateur invite le Client à se reporter à la signalétique mise en place par les éditeurs des chaînes et/ou stations.

c. L'Opérateur n'étant pas éditeur des chaînes qu'il propose, il peut être amené à modifier immédiatement et à tout moment pendant la durée du Contrat de Service le positionnement de tout ou partie des chaînes et/ou stations et/ou le numéro de canal attribué aux chaînes et/ou aux stations. Par ailleurs, RED by SFR n'étant pas éditeur des chaînes qu'il propose, le Client est informé que le Service de Télévision proposé par l'Opérateur est composé d'une sélection de chaînes TV, la liste de ces chaînes est susceptible d'évoluer, ce que le Client reconnaît et accepte. Le Client reconnaît également être informé et accepter que la diffusion de certains programmes puisse ne pas être assurée eu égard à la non disponibilité des droits attachés à ces programmes pour leur diffusion sur le téléviseur. Toute suppression de chaînes fera toutefois l'objet d'une information préalable, moyennant un préavis d'un mois, délivrée notamment soit au travers de la lettre d'information relative au Service de Télévision, soit par la mise en place d'un message facture ou d'un message d'alerte lors de la connexion au service.

d. Le visionnage de programmes de catégorie V (œuvres cinématographiques interdites aux mineurs de 18 ans ainsi que les programmes pornographiques ou de très grande violence, réservés à un public adulte averti) est susceptible de nuire à l'épanouissement physique, mental ou moral des mineurs. Toute personne qui permettrait à des mineurs d'avoir accès à de tels programmes s'expose à des sanctions pénales (articles 227-22 et 227-24 du code pénal). Conformément au droit en vigueur, l'Opérateur met à la disposition du Client un dispositif de contrôle parental, à savoir un système de verrouillage rendant impossible l'accès à ces programmes de catégorie V sans la saisie d'un code personnel que le Client s'engage à ne pas communiquer à un tiers. Le Client devra ainsi créer un code d'accès à ces programmes comprenant au moins 4 chiffres et dédié à cet usage, y compris s'il n'envisage pas de visionner de tels programmes, et préserver la confidentialité de ce code. Par la suite, le Client devra obligatoirement renseigner au préalable ce code pour accéder et visionner un de ces programmes. Dans tous les cas, l'Opérateur invite le Client à se reporter à la signalétique mise en place par les éditeurs des chaînes et/ou stations.

e. Le Client doit utiliser le Service de Télévision à des fins strictement privées dans le cadre familial du domicile. Toute autre utilisation est strictement interdite. Le Client est autorisé à enregistrer les programmes diffusés dans

le cadre du Service de Télévision à des fins strictement privées. Il s'engage ainsi à ce que ces programmes ou leurs enregistrements ne soient pas diffusés en dehors du cadre familial et notamment sur Internet.

f. Le Client reconnaît être informé par les présentes que conformément à la Recommandation du Conseil supérieur de l'audiovisuel et au Ministère de la santé regarder la télévision, y compris les chaînes présentées comme spécifiquement conçues pour les enfants de moins de trois ans, peut entraîner chez ces derniers des troubles du développement tels que passivité, retards de langage, agitation, troubles du sommeil, troubles de la concentration et dépendance aux écrans.

■ ARTICLE 4 - CONDITIONS PREALABLES A LA FOURNITURE DU SERVICE

4.1 Préalablement à l'inscription au Service, le Client devra s'assurer qu'il dispose des pré-requis nécessaires définis dans la Documentation Commerciale et dans les présentes Conditions d'Inscription.

4.2 Pour la Fibre optique, le domicile du Client doit être situé dans la Zone de couverture.

4.3 Pour l'ADSL/VDSL, la ligne téléphonique doit être analogique, isolée et déclarée éligible à la technologie ADSL/VDSL et aux options choisies par le Client et être située dans la Zone de couverture correspondante pendant toute la durée du Contrat de Service. La ligne téléphonique peut soit faire l'objet d'un contrat d'abonnement avec l'OBL dont le Client doit alors être titulaire au moment de l'inscription au Service, soit être inactive et toujours raccordée au lieu de résidence dont le Client doit alors être locataire ou propriétaire.

4.3.1 En cas de Dégrouperage Partiel, le contrat d'abonnement avec l'opérateur historique devra être maintenu pendant toute la durée du Contrat de Service. Si le Client déménage dans une zone incluse dans la Zone de couverture du Service en Dégrouperage Partiel, son Contrat de Service sera poursuivi à sa nouvelle adresse selon les options disponibles les plus proches des options initiales et dans les conditions des options disponibles. Sinon le Contrat de Service sera résilié. Toute résiliation du Contrat de Service demandée par le Client ou résultant de l'impossibilité de fournir tout ou partie du Service suite à un déménagement sera assimilée à une résiliation du fait du Client conformément aux articles 13.2 et 13.3. Si le Client résilie son contrat d'abonnement avec l'opérateur historique, l'Opérateur pourra résilier le Contrat de Service conformément aux articles 13.1 et 13.3. La mise en place d'un service limité sur la ligne téléphonique du Client rend impossible l'utilisation du Service. Le Client notifiera une telle situation à l'Opérateur par courrier recommandé avec avis de réception. La réception dudit courrier vaudra résiliation du Contrat de Service conformément aux articles 13.2 et 13.3

Le dégroupage partiel n'est pas disponible dans le cadre de l'offre Red + box.

4.3.2 Si la ligne téléphonique du Client ne remplit pas les conditions préalables de fourniture du Service susvisées, l'Opérateur en annulera l'inscription. Le Client devra renvoyer les Matériels complets, en parfait état et dans leur emballage d'origine, accompagnés d'une copie du courrier lui notifiant l'incompatibilité de sa ligne téléphonique, au service d'assistance technique et commerciale par recommandé avec avis de réception au plus tard quinze jours après réception du courrier susvisé. A défaut, une pénalité forfaitaire sera facturée au Client dans les conditions de l'article 13.3.1.

4.4 Tout déménagement du Client entraînera la résiliation du Contrat de Service du fait du Client conformément aux articles 13.2 et 13.3. Si le Client déménage dans une zone incluse dans la Zone de couverture du Service, et s'il souhaite continuer à bénéficier du Service, il devra souscrire de nouveau au Service disponible dans la Documentation Commerciale en vigueur au jour de la nouvelle souscription et sa nouvelle ligne téléphonique devra remplir les conditions préalables de fourniture du Service susvisées. L'Opérateur effectuera alors les démarches nécessaires à la fourniture du Service à son nouveau domicile et n'appliquera pas les frais de fermeture d'accès de l'article 13.3.2.

■ ARTICLE 5 - MODALITES DE SOUSCRIPTION AU SERVICE

5.1 Le Service peut être souscrit, en fonction de l'offre souscrite, par téléphone, ou par Internet ou, pour la Fibre optique, par démarchage à domicile. L'offre RED+BOX est disponible exclusivement par Internet, sur redbsyfr.fr.

5.2 Droits et obligations du Client relatifs au mandat de dégroupage (pour l'ADSL/VDSL)

Le Client donne mandat à l'Opérateur pour effectuer auprès de France Télécom toutes les démarches et opérations techniques nécessaires à la fourniture du Service et, en particulier, aux opérations de Dégrouperage Partiel ou Total de sa ligne téléphonique.

La mise en oeuvre des opérations techniques de Dégroupage Partiel entraînera l'interruption des services haut débit éventuellement fournis directement ou indirectement par France Télécom ou un autre opérateur et supportés par la ligne téléphonique considérée : il appartiendra au Client de résilier ces services, dans les conditions contractuelles souscrites auprès de ces derniers. Néanmoins, le contrat d'abonnement du Client au service téléphonique de France Télécom, et les droits et obligations qu'il emporte, n'est pas modifié.

La mise en oeuvre des opérations techniques d'accès à l'Abonnement Téléphonique sur une ligne téléphonique existante entraînera la résiliation du contrat d'abonnement au service téléphonique de France Télécom et l'interruption de l'ensemble des services éventuellement souscrits auprès de France Télécom ou un autre opérateur et supportés par la ligne téléphonique considérée : il appartiendra au Client de résilier ces services, dans les conditions contractuelles souscrites auprès de ces derniers.

Le Client s'engage à résilier les offres souscrites auprès des prestataires tiers et garantit France Télécom et l'Opérateur contre tous recours ou actions de ces derniers.

France Télécom, en sa qualité de propriétaire des câbles et équipements qu'elle a installés pour raccorder le local du Client, reste responsable de l'entretien de cette infrastructure. France Télécom intervient aux jours et heures ouvrés de ses services techniques. En conséquence, le Client veillera à assurer aux personnes mandatées par France Télécom, et qui justifient de leur qualité, la possibilité d'accéder aux locaux où sont installés les ouvrages nécessaires à la fourniture de l'accès. Le Client veillera également à informer les personnes mandatées par France Télécom de l'existence et de l'emplacement des canalisations et équipements de toute nature (gaz, électricité, eau...) et de tous autres facteurs de risque lors des interventions.

Par ailleurs, le Client est responsable de la conformité aux normes en vigueur de son installation électrique, et des câbles et équipements terminaux raccordés au réseau. Sur demande de France Télécom ou de l'Opérateur le Client prend toutes les mesures nécessaires pour mettre fin à toute perturbation du réseau ou du service qui lui serait imputable.

En Dégroupage Partiel, le Client signale les dysfonctionnements du service téléphonique à France Télécom et les dysfonctionnements des services haut débit à l'Opérateur.

Avec l'Abonnement Téléphonique, le Client signale tout dysfonctionnement du service à l'Opérateur.

Le Client accepte que, en cas de litige relatif au traitement d'une commande du Service et/ou de contestation, les documents contractuels signés entre l'Opérateur et le Client puissent être communiqués à des opérateurs tiers. Le traitement des situations ayant conduit à exiger de la part du Client la communication desdits documents peut conduire à un report de la date de mise en service.

Le Client est informé que la mise en oeuvre de l'Abonnement Téléphonique peut entraîner une coupure momentanée de sa ligne téléphonique et du Service Internet.

5.3 Droits et obligations du Client relatifs au mandat de Portabilité

Le Client donne mandat à l'Opérateur pour effectuer les démarches nécessaires auprès de l'OBL afin de mettre en oeuvre la Portabilité et tient lieu de demande de résiliation du contrat d'abonnement établi entre le Client et l'OBL.

Les modalités de mise en oeuvre de la Portabilité figurant dans les présentes Conditions d'Inscription sont celles s'appliquant avec l'OBL.

Le Client ne pourra en aucun cas céder à un tiers le ou les numéros pour lesquels il a demandé la Portabilité.

L'OBL est libre de rejeter ou de reporter toute demande de Portabilité. L'Opérateur informera le Client de la décision prise par l'OBL dans les meilleurs délais. L'Opérateur ne peut intervenir sur les délais de mise en oeuvre de la Portabilité et, en l'absence de faute de l'Opérateur, ne pourra être tenu responsable du non-respect de la date de mise en oeuvre du fait de l'OBL.

5.4 Matériels

5.4.1 Pour l'ADSL/VDSL, lorsque le Service le permet, le Client peut utiliser, s'il le possède déjà, son modem. Il devra vérifier sa compatibilité avec le Service en se référant à la liste des modems compatibles disponibles sur www.sfr.fr. En cas d'utilisation par le Client d'un modem ne figurant pas sur ladite liste, l'Opérateur décline toute responsabilité quant au bon fonctionnement du Service. En cas de perturbations causées par le modem du Client sur le réseau de l'Opérateur ou sur le réseau de l'opérateur historique, la responsabilité du Client sera engagée.

A défaut, pour l'ADSL/VDSL et le Satellite (hors Antenne Satellite), et selon les Services choisis, sont adressés au Client le ou les Matériels (mis à disposition ou location) dont le contenu est décrit dans la Documentation Commerciale.

L'envoi est effectué à l'adresse indiquée ou au point relais de livraison choisi, par le Client, lors de son inscription par téléphone ou sur le bulletin ou formulaire d'inscription. Il appartient au Client de vérifier le contenu des colis au moment de la livraison et, le cas échéant, de formuler ses réserves au transporteur et de les lui confirmer par lettre recommandée avec avis de réception dans un délai de trois jours à compter de la livraison. La livraison est effectuée lors de la remise des Matériels au Client ou, en cas d'absence, par un simple avis de mise à disposition.

Le Client peut également acheter le Modem dans certains points de vente aux conditions dudit point de vente. Selon le Modem acheté, l'Opérateur rachètera au Client le Modem au moyen d'un remboursement sous forme d'avoir sur la première facture du Client après sa souscription au Service.

5.4.2 Pour la Fibre optique, selon les Services choisis, le ou les Matériels (mis à disposition) dont le contenu est décrit dans la Documentation Commerciale seront remis au Client le jour du Raccordement.

5.4.3 Sauf le cas prévu dans l'article 13.3.1 ci-après, les Matériels demeurent la propriété exclusive, incessible et insaisissable de l'Opérateur ou de ses ayants droit (sauf l'Antenne Satellite). Les Matériels ne pourront être cédés ou mis à disposition d'un tiers sous quelle que forme ce soit. Le Client aura la qualité de gardien des Matériels au sens de l'article 1384 alinéa 1 du Code civil et il s'engage à les conserver pendant toute la durée du Contrat de Service. Le Client s'interdit d'effectuer toute ouverture, intervention technique, transformation ou modification sur les Matériels à quelle que fin que ce soit. Le Client informera l'Opérateur sans délai de toute disparition, destruction ou détérioration altérant le fonctionnement de tout ou partie des Matériels et indemnisera l'Opérateur à concurrence des frais de remise en état ou de la valeur de remplacement des Matériels, sauf en cas de force majeure tel que mentionné à l'article 11 ou de fait exclusivement imputable à l'Opérateur. Le Client pourra, deux fois par an au maximum, échanger les Matériels aux conditions et tarifs en vigueur à la date de l'échange. Le cas échéant, le Client retournera les anciens Matériels complets (accessoires inclus) en bon état et dans un emballage adapté dans un délai de quinze jours suivant la réception des nouveaux Matériels. A défaut, une pénalité forfaitaire pourra être facturée au Client dans les conditions de l'article 13.3.1.

Les garanties et maintenance en cas de défaut des Matériels sont celles consenties par le constructeur des Matériels à l'Opérateur pendant une durée maximum de deux ans.

Conformément aux dispositions de l'article L.211-15 du Code de la consommation, l'Opérateur est tenu de livrer des Matériels conformes au Contrat de Service et répond des défauts de conformité existant lors de la délivrance. L'Opérateur répond également des défauts de conformité résultant de l'emballage, des instructions de montage ou de l'installation lorsque celle-ci a été mise à sa charge par le Contrat de Service ou a été réalisée sous sa responsabilité.

Pour être conforme au Contrat de Service, les Matériels doivent :

- 1. Etre propres** à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et le cas échéant :
 - ▶ correspondre à la description donnée par l'Opérateur et posséder les qualités que celle-ci a présentées à l'acheteur sous forme d'échantillon ou de modèle ;
 - ▶ présenter les qualités qu'un acheteur peut légitimement attendre eu égard aux déclarations publiques faites par l'Opérateur par le producteur ou par son représentant, notamment dans la publicité ou l'étiquetage ;
- 2. Ou présenter** les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou être propre à tout usage spécial recherché par l'acheteur, porté à la connaissance de l'Opérateur et que ce dernier a accepté.

L'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux ans à compter de la délivrance des Matériels.

L'Opérateur est tenu de la garantie à raison des défauts cachés de la chose vendue qui la rendent impropre à l'usage auquel on la destine, ou qui diminuent tellement cet usage, que l'acheteur ne l'aurait pas acquise, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus.

Client, lors de son inscription par téléphone ou sur le bulletin ou formulaire d'inscription. Il appartient au Client de vérifier le contenu des colis au moment de la livraison et, le cas échéant, de formuler ses réserves au transporteur et de les lui confirmer par lettre recommandée avec avis de réception dans un délai de trois jours à compter de la livraison. La livraison est effectuée lors de la remise des Matériels au Client ou, en cas d'absence, par un simple avis de mise à disposition.

Le Client peut également acheter le Modem dans certains points de vente aux conditions dudit point de vente. Selon le Modem acheté, l'Opérateur rachètera au Client le Modem au moyen d'un remboursement sous forme d'avoir sur la première facture du Client après sa souscription au Service.

5.4.4 Le Client est informé que le ou les Matériels ne doivent pas être jetés avec les déchets municipaux non triés (conformément au décret 2007-1467 du 16 octobre 2007). Il s'agit en effet d'équipements électriques et électroniques dans lesquels l'éventuelle présence de substances dangere-

reuses peut avoir des effets potentiels sur l'environnement et la santé.

5.4.5 En raison des spécificités du Modem avec WiFi intégré, l'Opérateur a adapté certains logiciels de ce dernier à partir de logiciels libres relevant de la Licence Publique Générale du Projet GNU. Si le Client souhaite utiliser ces logiciels libres, il devra prendre préalablement connaissance et accepter les termes et conditions du Contrat de Licence Publique Générale GNU, consultable sur le site <http://www.gnu.org/licenses/gpl-3.0.html> ou le cas échéant auprès de la Free Software Foundation Inc, 59 Temple Place, Suite 330, Boston, MA 02111-1307, Etats-Unis, dont une traduction française libre est disponible sur le site <http://www.april.org/groupes/trad-gpl/doc/GPLv3/www.rodage.org/gpl-3.0.fr.html>. Le Client reconnaît, en outre, que ces programmes sont distribués sans aucune garantie, explicite ou implicite, y compris les garanties de commercialisation ou d'adaptation dans un but spécifique. Le Client déclare être informé qu'il pourra accéder aux codes sources de ces logiciels sur le site <http://www.efixo.com/box4/freesoftware/> ou en faisant la demande écrite au Service d'assistance technique et commerciale, dans les trois ans qui suivent la réception du Modem avec WiFi intégré.

5.4.6 En cas de non restitution de matériel lors d'un changement d'offre après un délai de 20 jours à compter de la réception du nouveau matériel, le Client est informé qu'il pourra être facturé d'une pénalité spécifique et dont les modalités tarifaires figurent dans le Guide des tarifs box et box Pro de SFR.

5.5. Conditions particulières en cas de souscription à distance

En cas d'inscription à distance, le Client dispose, conformément aux dispositions de l'article L.121-21 du Code de la consommation, d'un délai de quatorze jours francs à compter de la réception des Matériels pour exercer son droit de rétractation. Pour se rétracter, le Client doit, avant l'expiration du délai de 14 jours, adresser à l'Opérateur le formulaire de rétractation mis à sa disposition (ou tout autre courrier exprimant sa volonté de se rétracter) accompagné le cas échéant, des Matériels complets (accessoires inclus), en parfait état et dans leur emballage d'origine, ou saisir sa demande de rétractation sur l'outil en ligne disponible sur redsysfr.fr.

Dans l'hypothèse où le Client souhaiterait utiliser le Service dès avant l'expiration du délai précité, l'Opérateur doit recueillir sa demande expresse sur papier ou sur support durable, et ce, conformément aux dispositions prévues par l'article L.121-21-5 du Code de la consommation.

Dans l'hypothèse où le Client qui a utilisé le Service, à sa demande expresse, souhaite néanmoins exercer son droit de rétractation avant le délai de quatorze jours, il pourra se voir facturé par l'Opérateur un montant proportionnel correspondant au service fourni jusqu'à la communication de sa décision de se rétracter.

Le Client obtiendra le remboursement des redevances éventuellement déjà payées au plus tard dans les quatorze (14) jours suivants la date de réception par l'Opérateur du courrier de rétractation conformément à l'article L.121-21-4 du Code de la consommation. Par ailleurs, à défaut pour le Client de retourner lesdits Matériels complets (accessoires inclus) dans un délai de quatorze jours suivant son courrier de rétractation, une pénalité forfaitaire lui sera facturée dans les conditions de l'article 13.3.1. Les frais de renvois des Matériels sont à la charge du Client.

5.6. Conditions particulières en cas de souscription par démarchage à domicile (pour la Fibre optique)

En cas d'inscription par démarchage à domicile dans le cadre d'un raccordement en technologie fibre optique, conformément aux articles L.121-17 et suivants du Code de la consommation, les opérations visées à l'article L.121-18 doivent faire l'objet d'un contrat dont un exemplaire doit être remis au Client au moment de la conclusion de ce contrat et comporter, à peine de nullité, les mentions suivantes :

1° Nom du fournisseur et du démarcheur ;

2° Adresse du fournisseur ;

3° Adresse du lieu de conclusion du contrat ;

4° Désignation précise de la nature et des caractéristiques des biens offerts ou des services proposés ;

5° Conditions d'exécution du contrat, notamment les modalités et le délai de livraison des biens, ou d'exécution de la prestation de services;

6° Prix global à payer et modalités de paiement

7° Faculté de renonciation prévue à l'article L.121-21, ainsi que les conditions d'exercice de cette faculté et, de façon apparente, le texte intégral des articles L.121-21-1, L.121-21-2, L.121-21-3, L.121-21-4, L.121-21-5, L.121-21-6, L.121-21-7

Le contrat visé à l'article L.121-18 doit comprendre un formulaire type de rétractation destiné à faciliter l'exercice de la faculté de renonciation dans les conditions prévues à l'article L.121-18.1.

Dans les quatorze jours, jours fériés compris, à compter de la commande ou de l'engagement d'achat, le Client a la faculté d'y renoncer par lettre

recommandée avec accusé de réception. Si ce délai expire normalement un samedi, un dimanche, ou un jour férié ou chômé, il est étendu jusqu'au premier jour ouvrable suivant. Toute clause du contrat par laquelle le Client abandonne son droit de renoncer à sa commande ou à son engagement d'achat est nulle et non avenue. Le présent article ne s'applique pas aux contrats conclus dans les conditions prévues à l'article L.121-21.8.

Conformément à l'article L121-18.2, le fournisseur ne peut recevoir aucun paiement ou aucune contrepartie, sous quelque forme que ce soit, de la part du Client avant l'expiration d'un délai de sept jours à compter de la conclusion du contrat par démarchage à domicile.

5.7. Raccordement / Installation (pour la Fibre optique)

Le jour du rendez-vous défini à l'article 5.1, le Client permettra au technicien agréé de l'Opérateur d'accéder à son domicile, dont l'adresse a été précisée dans le Contrat de Service. Il est de la responsabilité du Client d'obtenir l'ensemble des autorisations nécessaires à l'entrée du technicien dans son logement et à son raccordement.

La jarretière optique déjà installée par l'Opérateur dans le domicile du Client par l'intermédiaire de laquelle s'effectue le raccordement au réseau de l'Opérateur demeure la propriété exclusive, inaliénable et insaisissable de l'Opérateur ou de ses ayants droit. Le Client s'interdit d'effectuer toute destruction, altération, modification, intervention technique, ou transformation sur la jarretière optique à quelle que fin que ce soit. Le Client informera l'Opérateur sans délai de toute disparition, destruction ou détérioration altérant le fonctionnement de tout ou partie de la jarretière et indemniserà l'Opérateur à concurrence des frais de remise en état ou de la valeur de remplacement de celle-ci, sauf en cas de force majeure tel que mentionné à l'article 11 ou de fait exclusivement imputable à l'Opérateur.

Dans le cas où, à la date prévue pour l'installation, le Client est absent ou refuse de laisser le technicien procéder à l'installation, les frais de déplacement du technicien seront facturés au Client au tarif en vigueur sur la Documentation Commerciale.

De la même manière, le Client devra signaler tout déplacement de rendez-vous avec un préavis de quarante-huit (48) heures. Le cas échéant, ces mêmes frais de déplacement du technicien seront facturés au Client.

Le technicien doit pouvoir réaliser le raccordement au réseau de l'Opérateur via la jarretière optique située au domicile du Client en y ayant facilement accès et sans avoir à déplacer d'objets appartenant au Client. Dans le cas où le technicien est amené à déplacer un meuble ou un objet, l'opération se déroulera sous la seule responsabilité du Client. Le Client ne pourra en aucun cas se retourner vers le technicien ou l'Opérateur lui-même en cas de détérioration. Lors de l'intervention, le Client ou son représentant muni d'une procuration, sera présent.

Dans le cas où le raccordement est impossible et ce pour une raison indépendante de l'Opérateur, chacune des deux parties pourra résilier le contrat de plein droit.

L'installation comprend :

le raccordement au réseau l'Opérateur via la jarretière optique située au domicile du Client, avec la mise en place du Boîtier de terminaison,

le raccordement du Boîtier de terminaison au Modem,

le raccordement du ou des Décodeur(s) au Modem,

la mise en service des Matériels,

le raccordement du nombre de lignes téléphoniques souscrites par le Client. Les branchements existants dans le logement (prise téléphonique, câble, gaine, goulotte) pourront être réutilisés par l'Opérateur avec l'accord du Client. Toute prestation complémentaire demandée par le Client et non incluse dans la prestation ci-dessus sera facturée au tarif en vigueur sur la Documentation Commerciale au moment de l'intervention du technicien ou sur devis complémentaire fourni lors de l'intervention et accepté par le Client. Toute prestation effectuée par le technicien fera l'objet d'un compte-rendu d'installation signé concomitamment par le Client -ou par son représentant muni d'une procuration - et par le technicien.

Seront précisés dans le compte-rendu :

la date d'intervention,

le détail des travaux réalisés,

l'acceptation du Client de la mise en service.

■ ARTICLE 6 - ACCES AU SERVICE

L'accès au Service est subordonné à la réception par le Client de ses Identifiants et à l'installation conforme ainsi qu'à la compatibilité des Matériels et logiciels et de ses installations techniques, informatiques, téléphoniques et de télévision. L'Opérateur pourra être contraint d'interrompre de façon exceptionnelle le Service pour effectuer des travaux de maintenance, d'amélioration, d'entretien, de renforcement, de réaménagement ou d'extension des installations de son réseau. Ces interruptions seront notifiées

via redyls.fr au minimum 24 heures avant qu'elles n'interviennent sauf lorsqu'elles auront un caractère d'urgence. Afin d'augmenter les capacités d'utilisation du réseau, le Client autorise l'utilisation par des tiers de la partie non exploitée de sa bande passante, sans incidence sur le Service. L'Opérateur mettra à disposition du Client une interface web lui permettant de désactiver cette fonctionnalité.

Le Client est seul responsable de l'installation, de l'exploitation et de la maintenance de ses équipements techniques, informatiques, téléphoniques, de télévision et, en particulier, des Matériels, nécessaires pour accéder au Service. Ces équipements devront être agréés et conformes au Code des postes et des communications électroniques. En aucun cas l'Opérateur ne sera tenu responsable si le Service s'avère incompatible ou présente des dysfonctionnements avec certains logiciels, configurations, systèmes d'exploitation ou équipements du Client et le Client devra, à première demande de l'Opérateur, mettre fin à toute perturbation du réseau ou des services de l'Opérateur ou de tout tiers qui serait due à des conditions de raccordement ou d'utilisation d'équipements non-conformes.

De même, l'Opérateur ne saurait être tenu responsable des détériorations et/ou interruptions résultant des opérations effectuées par le Client dans le cadre de sa connexion au Service, ou en cas d'interruption résultant de toute cause extérieure à l'Opérateur, telle notamment que l'interruption de fourniture de courant électrique, Avec la Fibre optique ou avec l'Abonnement Téléphonique, le Client reconnaît avoir pris connaissance que l'interruption du Service de Téléphonie, pour quelle que cause que ce soit, entraîne notamment une indisponibilité des numéros d'urgence (SAMU, Police, Pompiers...). Le Client est informé que l'Opérateur ne peut garantir la compatibilité de l'Abonnement Téléphonique avec certains systèmes de télésurveillance ou de téléalarma.

Toute connexion au Service devra se faire à partir de la ligne téléphonique que le Client aura mentionnée lors de son inscription au Service et sera subordonnée à l'utilisation par le Client de ses Identifiants. Toute connexion ou opération effectuée à partir de la ligne et/ou des Identifiants du Client sera réputée avoir été effectuée par ce dernier. Les Identifiants sont personnels et confidentiels, le Client s'engage par conséquent à en assurer la sécurité, à en préserver la confidentialité et, en particulier, à ne pas les communiquer à des tiers. Sauf faute de l'Opérateur ou fraude imputable à un tiers prouvée(s) par le Client, ce dernier est seul responsable de l'utilisation qui est faite de ses Identifiants et de sa ligne téléphonique, quel que soit l'utilisateur, et des conséquences qui en résultent. Le Client doit déclarer à l'Opérateur, immédiatement toute perte, détournement ou utilisation non autorisée de ses Identifiants, l'Opérateur ayant alors la possibilité de bloquer l'accès au Service ou de donner de nouveaux Identifiants. Lors de la déclaration, le Client fournira toutes les informations demandées, étant entendu que l'Opérateur ne saurait être responsable des conséquences de fausses déclarations. Par ailleurs, en cas d'utilisation détournée ou non autorisée des Identifiants du Client, sa responsabilité sera dérogée à l'égard de l'Opérateur à compter de la déclaration susvisée sous réserve de la réception dans les cinq jours qui suivent par le service d'assistance technique et commerciale d'une lettre recommandée avec avis de réception du Client confirmant le détournement ou l'utilisation non autorisée accompagnée de pièces justificatives. Après réception de la lettre recommandée mentionnée ci-dessus, de nouveaux Identifiants seront adressés au Client.

■ ARTICLE 7 - UTILISATION DU SERVICE

7.1 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, vidéos, sons ou tout autre élément protégé) qu'il pourrait utiliser et, en particulier, inclure dans ses pages personnelles, les autorisations préalables et concession de droits nécessaires.

7.2 L'Opérateur n'exerce pas de contrôle sur les sites Web, courriers électroniques, programmes audiovisuels conversations ou toute donnée accessible au Client, stockés, échangés ou consultés par ce dernier ou transitant par le biais du Service et n'assume aucune responsabilité quant à leur contenu, nature ou caractéristiques, le Client en étant seul responsable. Il appartient notamment au Client de prendre toutes mesures nécessaires pour veiller personnellement aux précautions à prendre à l'occasion de toute utilisation du Service qui pourrait être faite par un mineur (par exemple en limitant l'accès à certains programmes télévisuels, contenus ou fichiers par l'utilisation d'un mot de passe). Le Client est seul responsable du maintien de la confidentialité du mot de passe).

Il est rappelé au Client que, si ses sites Web permettent la saisie d'informations nominatives, la constitution d'un fichier automatisé contenant de telles données est soumise à une déclaration à la CNIL en application de la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 qu'il lui appartient d'effectuer. Le Client est informé que tout élément constituant ses sites Web encourt le risque d'être copié par les tiers utilisateurs de l'Internet.

7.3 Le Client s'engage à utiliser le Service en bon père de famille et, en par-

ticulier, s'engage expressément à ne pas utiliser le Service ou toute donnée à des fins ou de manière frauduleuse, illégale, en général, contraire à une disposition réprimée civilement ou pénalement et, notamment, d'une manière :

qui contrevienne à l'ordre public et aux bonnes moeurs, notamment par l'inclusion d'éléments tels que, sans que cette liste ne soit exhaustive ou limitative, des éléments à caractère pornographique, de proxénétisme ou de pédophilie, ou encore à caractère violent, le contenu étant susceptible d'être vu par des mineurs ;

qui revête le caractère d'appel au meurtre, d'incitation à la haine raciale ou de négation des crimes contre l'humanité ;

qui contrevienne aux intérêts légitimes des tiers ou de l'Opérateur et, notamment, par voie d'insulte ou de diffamation, ou qui porte atteinte à la vie privée d'autrui ou aux droits de la personnalité, ainsi qu'aux droits patrimoniaux ou extrapatrimoniaux de tiers ou de l'Opérateur ;

qui permette, via la création de liens hypertexte vers des sites ou des pages de tiers, d'enfreindre une disposition ci-dessus ou, plus généralement, les dispositions de la loi française.

Le Client s'engage également à ne pas utiliser le Service à des fins de piratage sous quelque forme que ce soit, intrusion dans des systèmes informatisés ou audiovisuels, « hacking », propagation de virus, cheval de Troie ou autres programmes destinés à nuire ou en vue de la diffusion de courriers électroniques à des fins publicitaires ou promotionnelles ou d'envoi en masse de courriers électroniques non sollicités (par exemple « spamming » et « e bombing »).

Conformément à la loi n°2009-669 du 12 juin 2009, le Client a l'obligation de veiller à ce que le Service ne fasse pas l'objet d'une utilisation à des fins de reproduction, de représentation, de mise à disposition ou de 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 sur ces œuvres ou objets. Le Client reconnaît que, en cas de manquement à cette obligation, il pourra être identifié par tout ayant droit et par la Haute Autorité pour la diffusion des œuvres et la protection des droits sur Internet (« HADOPI ») aux fins de voir mener contre lui une procédure administrative ou judiciaire. Le Client pourra recevoir des notifications relatives au dit manquement et être inscrit dans le traitement automatisé de données relatif aux personnes ayant commis un manquement similaire.

Par ailleurs, le Client reconnaît que la violation des droits d'auteur ou des droits voisins (telle que par exemple la reproduction, la représentation, la mise à disposition ou la communication au public d'œuvres ou d'objets protégés par un droit d'auteur ou par un droit voisin sans l'autorisation des titulaires des droits) constitue un acte de contrefaçon, passible de sanctions civiles et/ou pénales. Ces dernières peuvent aller jusqu'à 3 ans d'emprisonnement et 300000 euros d'amende, assorties le cas échéant des peines complémentaires prévues au code pénal (par exemple: suspension de l'accès à Internet).

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.

Si le Client est une personne physique agissant à titre professionnel qui souscrit pour les besoins de son activité, le Service pourra être utilisé dans le cadre de son activité professionnelle aux conditions expresses de ne pas commercialiser le Service ou d'en faire un usage abusif ou une utilisation par de multiples utilisateurs autres que les salariés du lieu principal d'exercice de l'activité professionnelle.

7.4 Le Client reconnaît avoir connaissance de la nature du réseau Internet et, en particulier, de ses performances techniques ainsi que de la possibilité d'interruptions, lenteurs et inaccessibilités au réseau Internet.

Le Client reconnaît avoir été averti que les données circulant sur ce réseau ne sont pas protégées contre toute forme d'intrusion, que la confidentialité de quelque information que ce soit transmise sur Internet ne peut être assurée par l'Opérateur et qu'il appartient au Client de mettre en oeuvre les modalités nécessaires afin de préserver la confidentialité de ses informations.

Par ailleurs, le Client devra assurer la protection des données et/ou des logiciels stockés sur les équipements reliés au Service contre toute forme de contamination par des virus et/ou de tentative d'intrusion par piratage.

Les transmissions effectuées par le Client sur Internet le sont à ses seuls risques et périls.

7.5 Il appartient au Client de faire des sauvegardes régulières sur son

matériel de toute donnée et/ou contenu qu'il souhaite conserver. La responsabilité de l'Opérateur ne saurait être engagée en cas de perte, disparition ou altération de données.

7.6 Le Client s'engage à ne pas utiliser les options de téléphone illimité de manière inappropriée telle que utilisations simultanées des options sur une même ligne, utilisation des options sur une ligne groupée ou une ligne RNIS, utilisation ininterrompue des options par le biais notamment d'une composition automatique et en continu de numéros sur la ligne, utilisation des options vers toute plate-forme de services se rémunérant directement ou indirectement par la durée des appels passés par le Client, programmation d'un télécopieur en vue de la diffusion de télécopies à des fins publicitaires ou promotionnelles ou d'envoi en masse de télécopies (« fax mailing »), détournement des options, en particulier à des fins commerciales, utilisation des options à caractère professionnel, revente des options.

7.7 Dans le cadre du Service de Télévision, le Client reconnaît et accepte expressément qu'il ne lui est pas permis de diffuser ou d'enregistrer les programmes en vue d'une représentation ou reproduction au public, hors du cercle familial.

Il s'engage à ce que lesdits programmes ne soient pas disponibles sur le réseau Internet

7.8 L'Opérateur rappelle qu'il demeure étranger et ne peut assumer une quelconque responsabilité du fait des relations que le Client pourra nouer, au travers de l'utilisation du Service, avec tous tiers dans le cadre d'opérations de toute nature et notamment commerciales, ces dernières ne concernant exclusivement que le Client et le tiers concerné.

7.9 Plus généralement, le Client est seul responsable de l'utilisation du Service et il s'engage à respecter en permanence les dispositions légales, réglementaires ou administratives en vigueur au moment de son utilisation du Service et applicables à cette dernière. Il tiendra l'Opérateur indemne de tout dommage et/ou de toute plainte ou réclamation de tiers liés à son utilisation du Service. Il reconnaît que la transgression de ses obligations peut, notamment, avoir pour effet de l'exclure de l'accès à Internet, ce dont l'Opérateur ne pourra en aucun cas être tenu responsable.

■ ARTICLE 8 - SERVICE D'ASSISTANCE TECHNIQUE ET COMMERCIALE

L'Opérateur met à la disposition du Client un service d'assistance technique et commerciale accessible par téléphone ou par courrier postal ou électronique et dont les coordonnées sont les suivantes : au 0801 82 00 36 accessible pendant les deux premiers mois post souscription (temps d'attente gratuit depuis une ligne box de SFR, puis tarif d'un appel local depuis une ligne fixe en France métropolitaine) ou via l'URL suivante : <http://www.redbysfr.fr/assistance> ou via l'adresse postale suivante : Service Client Box de SFR et fixe - ZA 30144 - 94098 CRETEIL CEDEX. Le service d'assistance technique et commerciale pourra correspondre avec le Client par téléphone ou par courrier postal ou électronique. Le Client devra fournir ses références client lors de toute relation ou correspondance avec ce service.

Le service d'assistance technique et commerciale est composé de trois niveaux de contact :

Un premier niveau de contact peut être saisi par le Client par téléphone au numéro précisé ci-dessus. 80% des demandes seront traitées en 10 jours ouvrés à compter de la date de l'appel. Dans les autres cas le délai de traitement est de un mois maximum sauf cas exceptionnels. Pour les clients Red+box, le premier niveau de contact s'effectue exclusivement à l'adresse <http://www.redbysfr.fr/assistance> rubrique RED.

Ce premier niveau de contact peut également être saisi par le Client par courrier postal ou électronique ou par courrier recommandé avec avis de réception à l'adresse figurant ci-dessus. Lorsqu'une réponse pourra être apportée au Client sur le fond, 80% des demandes seront traitées en 15 jours ouvrés à compter de la date de réception du courrier du Client. Si une réponse sur le fond ne peut être apportée dans ce délai, le service d'assistance technique et commerciale accusera réception de la demande du Client soit par SMS, soit par un message vocal sur le répondeur du Client soit par courrier postal ou électronique et indiquera au Client le délai de traitement de la demande. Ce délai de traitement ne pourra être supérieur à un mois sauf cas exceptionnels.

Toutefois dans les seuls cas où le Client estime qu'il n'a pas obtenu satisfaction suite à la réponse apportée par le service d'assistance technique et commerciale ou si les délais susvisés n'ont pas été respectés, le Client pourra directement saisir le deuxième niveau de contact.

Un deuxième niveau de contact qui ne peut être saisi qu'après saisine du premier niveau, sauf en cas de non respect des délais de traitement prévus au premier niveau. Il doit être saisi par courrier postal ou par courrier recommandé avec avis de réception à l'adresse suivante : SFR Service Consommateurs 92915 Paris La Défense Cedex. 80% des demandes seront traitées en un mois maximum à compter de la date de réception du courrier du Client. Toutefois, dans les cas particulièrement complexes, ce délai pourra être dépassé après accord exprès du Client sur le délai maximum prévisible de réponse. En cas de refus du Client de ce nouveau délai, celui-ci peut

saisir l'instance de médiation visée ci-dessus. Lorsque la réponse apportée au Client lui est favorable et qu'elle lui est fournie oralement ou par SMS, le Client peut demander une confirmation écrite par courrier postal ou électronique. Le service Consommateurs fournira toute réponse défavorable au Client par courrier postal ou électronique.

► Un troisième niveau de contact: l'Instance de Médiation pour l'Internet (non disponible pour les clients professionnels). Les modalités de saisine de cette instance seront disponibles sur le site Internet suivant : www.mediateur-telecom.fr ou jointes aux réponses écrites envoyées au Client par le Service Consommateurs. Elle pourra être saisie par le Client dans le seul cas où celui-ci estime qu'il n'a pas obtenu satisfaction et ce après saisine du premier et du deuxième niveau. Toutefois, en cas d'absence totale de réponse de l'Opérateur dans un délai de deux mois à compter de la première demande du Client au premier niveau, ou en cas de refus exprès du Client du délai maximum prévisible proposé par le Service Consommateurs au deuxième niveau, le Client pourra saisir directement cette instance.

■ ARTICLE 9 - CONDITIONS FINANCIERES

9.1 Les prix du Service sont définis dans la Documentation Commerciale (redbysfr.fr) Sauf avec l'Abonnement Téléphonique, les appels téléphoniques émis depuis un poste de téléphone non raccordé au Modem ou signalés par la tonalité habituelle seront facturés au Client par son opérateur, aux tarifs en vigueur de ce dernier.

Les appels émis dans le cadre du Service de Téléphonie seront facturés par l'Opérateur au Client aux tarifs en vigueur.

Dans le cadre des options de téléphone illimité, le Client bénéficie depuis son poste téléphonique raccordé au Modem, d'un crédit illimité de communications téléphoniques dont la destination et/ou la plage horaire sont définies dans la Documentation Commerciale. De manière générale sont exclus des options de téléphone illimité, en sus des exclusions spécifiques propres à chaque option de téléphone illimité, les appels vers les numéros courts, vers les numéros spéciaux et services de radio-messagerie, vers les numéros Internet. Les lignes RNIS et les lignes groupées ne peuvent pas faire l'objet d'une inscription aux options de téléphone illimité. Le terme illimité ne signifie pas que la communication peut être permanente du fait de raisons tenant au réseau lui-même.

Il est entendu que les prix du Service ne comprennent pas le prix des offres auxquelles le Client pourrait souscrire via le Service. Ils ne comprennent pas non plus les frais dus au titre de l'utilisation ou de l'achat de services ou de produits en ligne fournis au Client par l'Opérateur ou par des tiers avec le consentement exprès du client. Ces frais pourront être facturés par l'Opérateur.

9.2 Les sommes dues par le Client à l'Opérateur au titre du Contrat de Service, font l'objet de factures adressées bimestriellement aux Clients ADSL/VDSL recevant une facture papier ou payant par TIP/Chèque, et de factures adressées mensuellement dans les autres cas (dont les Clients fibre optique) :

- d'avance pour le Service, les options du Service, les services optionnels et les redevances;
- à terme échu pour les appels non compris dans le Service et/ou les options du Service, tels que les appels passés par le Client n'ayant pas souscrit à une option de téléphone illimité ou passés au-delà de la plage horaire et en dehors de la destination de l'option de téléphone illimité;
- à terme échu pour les frais d'échange des Matériels et, pour le Service de Télévision, les chaînes et bouquets optionnels et/ou stations,
- à terme échu pour les frais dus au titre de l'utilisation ou de l'achat de services ou de produits en ligne fournis au Client par l'Opérateur ou par des tiers.

L'Opérateur pourra facturer, sur les factures suivantes, toute consommation qui n'aurait pas été facturée à la date de facturation prévue ci-dessus. La première facture sera adressée au Client au plus tard un mois après la mise en service du Service et inclura notamment selon le Service et/ou les options du Service au prorata entre la date de mise en service du Service et la date de la prochaine facture, les éventuels frais de location ou d'achat des Matériels, les frais éventuellement liés à l'activation du Service. Le montant des consommations entre la date d'inscription et la date de facturation et la déduction des sommes éventuellement payées à l'inscription.

Toute période couverte par un Service et/ou les options du Service qui serait entamée est due en totalité. Par défaut, une facture et une facture détaillée, portant sur l'ensemble des communications de la période facturée sont mises à disposition du Client au format électronique ou papier dans certains cas. Le client peut toutefois choisir, à tout moment, de recevoir gratuitement sa facture sous format papier. S'il en fait la demande au Service Client, le Client pourra également recevoir gratuitement sa facture détaillée sur support papier.

Un duplicata de facture pourra être délivré au Client sur demande, au tarif indiqué sur la Documentation Commerciale. Les factures sont

payables dans un délai de huit jours à compter de la date de facture. Le Client est tenu de prévenir l'Opérateur, immédiatement par tous moyens puis de confirmer par lettre, dans un délai d'une semaine, de tout changement de coordonnées bancaires.

Les clients en prélèvement bancaire seront informés par Email avec un préavis minimum de deux (2) jours du montant de leur facture, de sa date d'échéance et de sa disponibilité sur leur espace client.

Conformément à la législation sur l'harmonisation des prélèvements européens, SFR met en oeuvre le prélèvement SEPA. Les clients, optant pour le prélèvement bancaire à compter de cette mise en oeuvre, devront impérativement adresser à SFR un mandat SEPA valide en complément de leurs coordonnées bancaires.

Faute de retour d'un mandat SEPA valide dans les trois (3) mois qui suivent la mise en place de ce prélèvement bancaire, l'abonné est informé que son mode de paiement sera automatiquement modifié au profit de tout autre moyen de paiement (chèque, Titre Interbancaire de Paiement (TIP), virement, Carte de paiement, ...), ce qui impliquera un retour à la facture papier pour le cas où l'abonné était en facture dématérialisée.

9.3 Le Client est seul responsable du paiement de l'ensemble des sommes facturées.

Les factures émises en vertu du Contrat de Service, si elles ne sont pas réglées, totalement ou partiellement, à leur échéance, portent intérêt, après mise en demeure restée sans effet pendant quinze jours à compter de son envoi, au taux d'intérêt légal en vigueur à la date d'émission de la facture concernée. Ces intérêts sont calculés à compter du jour suivant la date d'échéance du montant non réglé jusqu'à son paiement intégral, ceci sans préjudice des dommages intérêts que pourra réclamer l'Opérateur du fait du retard de paiement.

Les frais de recouvrement restent à la charge du Client en cas d'obtention par l'Opérateur d'un titre exécutoire ou d'exécution forcée contre lui. Dans le cas où un titre de paiement émis au profit de l'Opérateur ne serait pas honoré, les frais divers liés à l'impayé seraient facturés au Client (frais de rejet de chèque impayé ou de prélèvement automatique...).

9.4 Dépôt de garantie

SFR peut demander au Client, lors de la souscription ou en cours d'exécution du Contrat de Service, un dépôt de garantie d'un montant de 450€, dans les cas suivants :

- ▶ chèque déclaré irrégulier ou carte bancaire déclarée irrégulière suite au contrôle effectué,
- ▶ incidents de paiement au titre des contrats d'abonnement voix et/ou data que le Client a passés avec SFR,
- ▶ non réception d'un paiement à son échéance,
- ▶ rejet de paiement ou retard de paiement,
- ▶ utilisation du Service à des fins ou de manières frauduleuses ou anormales, telles que visées à l'article 7.3 ci-avant.

En cas de non règlement du dépôt de garantie, SFR pourra suspendre et/ou résilier le Service dans les conditions telles que visées à l'article 13 ci-dessous.

Le dépôt de garantie n'est pas productif d'intérêts.

Le dépôt de garantie ne peut se compenser avec des sommes dont le Client serait débiteur, sauf à l'expiration du contrat. Dans cette hypothèse, une compensation pourra en effet être opérée entre d'une part le montant de la facture de clôture et d'autre part le montant du dépôt de garantie dès lors que les sommes dues ne sont pas contestées par le Client. A l'issue de cette compensation, si le Client reste débiteur, il sera tenu de régler le solde à SFR dans les délais prévus.

Si, en revanche, le montant du dépôt de garantie était supérieur au montant de la facture de clôture, SFR procédera alors au remboursement du solde (par chèque ou par virement) dans un délai de 10 jours suivant la date de la facture de clôture.

A l'expiration du Contrat de Service, le dépôt de garantie lui est restitué (par chèque ou par virement) dans un délai maximum de 10 jours à compter du jour où le client a éteint l'intégralité de sa dette envers SFR.

■ ARTICLE 10 - EVOLUTIONS

Le Client reconnaît que des évolutions techniques ou des mises à jour susceptibles d'améliorer la qualité du Service peuvent être nécessaires. L'Opérateur se réserve la possibilité d'effectuer des modifications ou mises à jour automatiques des Matériels, de ses équipements et logiciels. Le Client s'engage à respecter les prescriptions données par l'Opérateur concernant ces évolutions et ces mises à jour. Néanmoins, s'il en résulte une augmentation des prix ou une altération de la qualité ou si les évolutions techniques ou mises à jour concernent une caractéristique notifiée par le Client au moment de son inscription comme subordonnant son engagement, le Client pourra, dans un délai de quinze jours suivant l'information des évolutions ou mises à jour, résilier le Contrat de Service dans les conditions de l'article

12. Les modifications ou mises à jour pourront entraîner une indisponibilité momentanée du Service.

Par ailleurs, l'Opérateur pourra être amené à modifier les conditions contractuelles de fourniture du Service. Il informera le Client par écrit au moins un mois avant l'entrée en vigueur d'une modification entraînant une hausse des prix ou une altération de la qualité du Service. Tant que le Client n'a pas expressément accepté cette modification, il peut dans un délai de quatre mois maximum après l'entrée en vigueur de ladite modification résilier le Contrat de Service sans être redevable des frais de résiliation prévus à l'article 13.3.2 et sans droit à dédommagement.

■ ARTICLE 11 - RESPONSABILITE DE L'OPERATEUR

Dans le cadre d'un Contrat de Service conclu avec un Client, la responsabilité de l'Opérateur est limitée à la seule fourniture du Service dans les conditions des présentes Conditions d'Inscription.

Il réparera les dommages causés au Client dans le cadre de l'exécution du Contrat de Service et dont le Client apportera la preuve.

La responsabilité de l'Opérateur ne saurait ainsi être engagée, notamment, dans les cas suivants :

interruption du Service dans les conditions de l'article 5.2, 6 et 7.4

force majeure, notamment interruption du Service résultant d'un fait imprévisible imputable à un tiers à l'Opérateur.

Par ailleurs, 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. Notamment toute autre stipulation du Contrat de Service, la responsabilité totale cumulée de l'Opérateur, au titre du Contrat de Service, ne pourra pas excéder, par Contrat de Service, le montant des trois (3) derniers mois facturés et encaissés, dans la limite de 1000 euros HT.

■ ARTICLE 12 - DUREE

Le Contrat de Service est conclu pour une durée indéterminée et est résiliable à tout moment.

Avant de résilier son contrat ou pour toute information relative à la résiliation, le Client pourra contacter le service d'assistance technique et commerciale visé à l'article 8 au 0801 82 00 36 accessible pendant les deux premiers mois post souscription (temps d'attente gratuit depuis une ligne box de SFR, puis tarif d'un appel local depuis une ligne fixe en France métropolitaine).

La demande de résiliation sera effectuée par lettre recommandée avec avis de réception (ci-après la « Lettre de résiliation ») :

- ▶ par l'Opérateur : moyennant un préavis de dix (10) jours à compter du lendemain de la date de réception par le Client de la Lettre de résiliation
- ▶ par le Client : conformément à l'article L. 121-84-2 du Code de la consommation moyennant un préavis de dix (10) jours à compter du lendemain de la date de réception par l'Opérateur de la Lettre de résiliation adressée à : Service Client Box de SFR et fixe - Résiliation, TSA 30144, 94098 CRETEIL CEDEX. Toutefois, conformément à l'article L.121-84-2 du Code de la consommation, le Client pourra demander à ce que ce préavis soit d'une durée supérieure à dix jours dans la limite maximum de six (6) mois à compter de la date de la demande. Pour toute information relative à la résiliation, le Client pourra dans tous les cas contacter le service d'assistance technique et commerciale visé à l'article 8 au 1023 (temps d'attente gratuit depuis une ligne box de SFR, puis tarif d'un appel local depuis une ligne fixe en France métropolitaine).

■ ARTICLE 13 - SUSPENSION - RESILIATION

En plus des cas prévus aux présentes Conditions d'Inscription et dans la Documentation Commerciale, le Contrat de Service pourra être suspendu ou résilié par chaque Partie à tout moment, de plein droit, sans que l'autre Partie ne puisse se prévaloir d'une quelconque indemnité, dans les conditions suivantes.

13.1 Résiliation ou suspension par l'Opérateur

Elle pourra également résilier le Contrat de Service lorsqu'une cause de suspension n'aura pas disparu dans un délai de dix (10) jours suivant la suspension du Service

13.2 Résiliation par le Client

Avant de résilier son contrat ou pour toute information relative à la

réiliation, le Client pourra contacter le service d'assistance technique et commerciale visé à l'article 8 au 0801 82 00 36 accessible pendant les deux premiers mois post souscription (temps d'attente gratuit depuis une ligne box de SFR, puis tarif d'un appel local depuis une ligne fixe en France métropolitaine).

13.2.1 Le Client pourra résilier le Contrat de Service au cas où l'Opérateur n'aurait pas remédié à un manquement à ses obligations au titre du Contrat de Service dix jours après réception d'une lettre recommandée avec avis de réception adressée par le Client à cet effet ou sur simple appel au 0801 82 00 36 accessible pendant les deux premiers mois post souscription. Conformément à l'article L.121-84-2 du Code de la consommation, en cas de résiliation du Contrat de Service, pour quelle que raison que ce soit, la fin du Service sera effective dans un délai maximum de dix (10) jours à compter du lendemain de la prise en compte par téléphone de la résiliation ou de la réception par l'Opérateur de la Lettre de résiliation du Client.

13.2.2 Toutefois, le Client pourra résilier le Contrat de Service sans frais de fermeture d'accès prévus à l'article 13.3.2, sur simple appel au 0801 82 00 36 accessible pendant les deux premiers mois post souscription ou par lettre recommandée avec accusé de réception adressée au Service Client SFR, dans les deux cas suivants :

- lorsque l'indisponibilité de l'une ou de l'ensemble des caractéristiques essentielles du Service intervient lors de la mise en service ou de son

initialisation ;

► lorsque l'indisponibilité intervient à la suite de la souscription à un nouveau service de l'Opérateur ou à une option complémentaire au Service déjà souscrit et que, malgré l'annulation de celui-ci, le rétablissement du Service tel que souscrit initialement est impossible.

Il pourra également résilier sans frais mais par lettre recommandée avec accusé de réception adressée au Service Client SFR, en cas de survenance d'un événement imprévisible l'empêchant de poursuivre l'exécution du Contrat de Service. Peuvent notamment être considérés comme tels les motifs légitimes suivants, sous réserve de pouvoir en justifier :

- chômage (suite à la rupture d'un contrat à durée indéterminée), faillite personnelle, redressement judiciaire ou liquidation judiciaire du Client,
- difficultés financières du Client ayant donné suite à notification de recevabilité en Commission de Surendettement des Particuliers,
- décès du Client,
- hospitalisation pour une longue durée et/ou arrêt maladie de plus de 3 (trois) mois affectant le Client,
- incarcération du Client,
- déménagement du Client, pour une longue durée hors du territoire français métropolitain ou dans une zone où le Service est totalement inaccessible,
- cas de force majeure au sens de la jurisprudence de la Cour de Cassation, affectant le Client.

a. La mise en service du Service : elle est réalisée dès lors que l'Opérateur a effectué, dans le délai et selon les modalités prévues au Contrat de Service les opérations suivantes :

- vérification préalable de l'éligibilité théorique de la ligne du Client en fonction de l'usage souhaité (notamment sur le plan des débits pour les souscriptions au Service Internet) vérification préalable de la compatibilité des équipements du Client avec les prescriptions décrites par l'Opérateur ;
- connexion effective de la ligne du Client au réseau ; mise à disposition du Client, le cas échéant, d'un matériel approprié à la réception du Service et en bon état de marche dans les conditions prévues au Contrat de Service.

Si l'une des opérations décrites ci-dessus n'est pas réalisée le Client pourra résilier le Contrat de Service selon les modalités décrites ci-dessous. Le Client demeure néanmoins libre d'accepter un délai supplémentaire sans que cette acceptation ne le prive ultérieurement de sa faculté de résilier, dans l'hypothèse où ce nouveau délai ne serait pas respecté.

b. L'initialisation du Service : cette opération requiert du Client que, conformément aux prescriptions explicitement délivrées avant la vente ou à la signature du Contrat de Service, il se soit équipé des équipements en bon état de marche dans les conditions prévues au Contrat de Service et qu'il ait suivi les instructions communiquées par l'Opérateur nécessaires à l'initialisation du Service. En cas d'échec de l'initialisation ou en cas d'indisponibilité survenant dans la semaine qui suit la première initialisation, le Client doit en informer le service d'assistance technique et commerciale visé à l'article 8 selon les modalités prévues au Contrat de Service.

À compter de la date où l'Opérateur a connaissance de l'échec de l'initialisation ou de l'indisponibilité survenue dans la semaine qui suit l'initialisation, et à condition que le Client ait rempli les conditions décrites ci-dessus, court un délai maximum de quatre semaines pendant lequel chacune des deux parties s'efforce de contribuer à l'identification des causes de cet échec et de faciliter l'initialisation du Service. À l'issue des différents échanges entre les parties, dès lors que les moyens proposés par l'une d'elles entraînent une facturation supplémentaire, l'autre partie dispose de

la faculté de les accepter ou de les refuser. Dans ce cas, le refus du Client ne le prive pas de son droit à résiliation sans frais de fermeture d'accès prévus à l'article 13.3.2. L'issue de ce délai, si l'initialisation ou les tentatives d'initialisation ne permettent toujours pas d'utiliser de manière effective le Service, le Client peut demander la résiliation du Contrat de Service, sans frais, selon les modalités définies ci-après. La demande de résiliation sera formulée par le Client sur appel au 0801 82 00 36 accessible pendant les deux premiers mois post souscription ou par lettre recommandée avec avis de réception ou, à sa convenance, par tout autre moyen défini au Contrat de Service.

c. Modalités de résiliation : la résiliation à la demande du Client dans ce cas particulier ne pourra intervenir que dans le strict respect des conditions du présent article. Cette procédure permet au Client de résilier le Contrat de Service dans un délai indicatif d'un mois qui, en tout état de cause, ne peut excéder deux mois. Toutefois en cas de circonstances exceptionnelles c'est-à-dire de modification importante et imprévisible de la situation du Client l'empêchant de respecter la procédure décrite ci-dessus dans les délais prévus, ce dernier pourra néanmoins bénéficier des délais en question qu'après examen de sa situation par l'Opérateur. La résiliation ne pourra intervenir qu'à la demande expresse du Client dans le respect des modalités de résiliation prévues au Contrat de Service notamment en ce qui concerne la restitution des Matériels mis à disposition par l'Opérateur prévues à l'article 13.3.1 l'Opérateur restituera au Client les sommes facturées au titre du Service pendant la durée de l'indisponibilité du Service, à l'exclusion des éventuels appels non compris dans le Service et/ou les options du Service, dans la limite de deux mois maximum.

13.3 Conséquences du terme d'un Contrat de Service

L'Opérateur pourra, 6 mois à compter du terme du Contrat de Service, 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.

13.3.1 En cas de résiliation du Contrat de Service pour quelle que raison que ce soit, à l'expiration du délai de préavis de dix (10) jours prévu à l'article 12 §2 et 13.2.1 des présentes, le cas échéant et si les Matériels ont été fournis par l'Opérateur au Client, le Client devra retourner les Matériels complets (accessoires inclus) en bon état et dans un emballage adapté dans un délai maximum de trois semaines (vingt et un jours) à compter de la demande de résiliation.

Le cas échéant, à défaut de retour des Matériels ou en cas de retour incomplet, dans un délai maximum de trois semaines (vingt et un jours), ou dans les cas prévus à l'article 5.4.3 et à l'article 5.5, l'Opérateur pour ra facturer au Client les pénalités dont le montant est indiqué dans le Guide des tarifs box et box Pro de SFR.

En cas de résiliation du Service, les Matériels non restitués mis à la disposition du Client dans le cadre du contrat de Service deviendront la propriété pleine et entière du Client à l'issue d'un délai de 3 mois, sans préjudice du paiement des pénalités éventuelles de non restitution prévues au présent article.

13.3.2 Conformément à l'article L121-84-7 du Code de la consommation, l'Opérateur se réserve le droit de facturer au Client les frais techniques liés à la fermeture de l'accès d'un montant de 49€, en cas d'interruption du Contrat de Service pour toute raison autre qu'une faute de l'Opérateur ou un motif légitime et hors cas prévus à l'article 4.4 et à l'article 13.2.2.

La résiliation du service Internet entraîne la résiliation de la totalité du Service.

La résiliation d'une option du Service n'entraîne pas la résiliation du Service, sauf notification contraire écrite du Client.

13.3.3 Le terme d'un Contrat de Service entraîne l'exigibilité immédiate de toutes les sommes dues par le Client.

Conformément à l'article L.121-84-1 §1, le remboursement des sommes versées d'avance par le Client au sens de l'article 9.2 et 9.4 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, et ce le cas échéant déduction faite par voie de compensation conformément aux dispositions des articles 1289 et suivants du Code civil, des sommes dues à l'Opérateur et non contestées par le Client. La dernière facture sera adressée au Client après la réception des Matériels conformément à l'article 13.3.1.

■ ARTICLE 14 - QUALITE DE SERVICE

L'Opérateur s'engage, sous réserve du respect par le Client du Contrat de Service, sur les niveaux de qualité définis ci-dessous.

Le Client pourra bénéficier des compensations correspondantes en adressant un courrier postal au service d'assistance technique et commerciale incluant un justificatif à sa demande de compensation.

14.1 Délai de mise en service

Pour l'ADSL/VDSL, le délai de mise en service du Service Internet par l'Opérateur visé à l'article 13.2.2 a) est compris entre 1 et 3 semaines à compter de la date de réception des éléments nécessaires à l'inscription du Client, selon les modalités définies à l'article 5. Pour la Fibre optique, ce délai de

mise en service est de 4 semaines à compter de la date à laquelle l'Opérateur prendra contact avec le Client pour fixer un rendez-vous telle que définie à l'article 5.1. Le Client ayant fermement accepté ledit rendez-vous. .

En cas de dépassement de ces délais et sur demande du Client, un avoir sera émis d'un montant correspondant au tarif mensuel de l'offre d'abonnement du Client à valoir sur sa prochaine facture. Aucune compensation ne sera due au Client lorsque le non respect du délai de mise en service résultera :

d'un cas de force majeure tel que mentionné à l'article 11.

de la construction de la ligne téléphonique du Client par l'opérateur historique.

de la commande d'une installation du Service Internet par un technicien au domicile du Client.

du fait du Client et, en particulier, du non respect des pré-requis définis dans la Documentation Commerciale ou de la non réception des Matériels ou de l'installation non conforme du ou des Matériels et des équipements visée à l'article 6, ou de l'annulation ou du report de rendez-vous de l'installation pour la Fibre optique, d'une interruption prévue à l'article 682.

14.2 Le débit de synchronisation

Pour l'ADSL : Débit descendant théorique maximum de 20Mb/s. Débit atteignable sur des lignes inférieures à 500 m, en l'absence de perturbations. Débit descendant en général compris entre 1Mb/s à 15 Mb/s. Débit montant en général inférieur à 1 Mb/s.

Pour le VDSL : Débit descendant théorique maximum de 95Mb/s. Débit 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 des lignes les plus courtes (moins de 1 km) et un débit montant atteignable en général inférieur à 1 Mb/s pouvant atteindre 8Mb/s pour certaines des lignes les plus courtes (moins de 1 km).

Le débit, qui peut être vérifié par le Client sur l'interface utilisateur du Modem, est notamment dépendant des caractéristiques et de la qualité de la ligne téléphonique et de la distance de l'installation avec le central téléphonique. En cas de débit inférieur à 512 kbp/s (débit IP), le Client pourra résilier son contrat sans frais dans les conditions de l'article 13/2/2 c), sauf en cas de force majeure et d'interruption prévus aux articles 11 et 6 et/ou de faute du Client.

Pour les raccordements en fibre jusqu'au quartier / immeuble : Débit théorique descendant maximum disponible selon l'adresse du raccordement de 30Mbit/s, 100Mbit/s ou 200Mbit/s, et débit théorique montant disponible de 1Mbit/s jusqu'à 10Mbit/s maximum.

14.3. Délai de rétablissement du Service Internet

Le délai de rétablissement du Service Internet, mesuré entre la date de prise de contact avec l'assistance en ligne sur <http://www.redsys.fr/assistance.fr> rubrique RED notifiant au service d'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, est de 48h maximum.

- ▶ A défaut, l'Opérateur remboursera, sur demande du client, la somme correspondant au prix du Service Internet au prorata temporis de sa période d'interruption totale, sous forme d'avoir sur sa prochaine facture. Aucune compensation ne sera due au Client lorsque le non respect du délai de rétablissement résultera :

- ▶ d'un cas de force majeure tel que mentionné à l'article 11.
- ▶ de la commande d'une intervention d'un technicien au domicile du Client.
- ▶ du fait du Client et, en particulier, du fait de l'installation non conforme du ou des Matériels et des équipements du Client visée à l'article 6.
- ▶ d'une interruption prévue à l'article 683.
- ▶ d'un remplacement du Modem ou du Décodeur ou du Boîtier de terminaison
- ▶ d'un raccordement de la ligne téléphonique du Client sur le réseau d'un opérateur tiers sans autorisation du Client, pour l'ADSL/VDSL.

■ ARTICLE 15 - DONNEES PERSONNELLES

15.1 Collecte et traitement

SFR prend les mesures propres à assurer la protection et la confidentialité des informations nominatives qu'elle détient ou qu'elle traite dans le respect des dispositions de la loi n° 78-17 du 6 Janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, et modifiée par la loi n° 2004-801 du 6 août 2004.

Les informations recueillies dans le cadre de la souscription des Services ainsi que celles recueillies lors du traitement de l'utilisation des Services par le Client font l'objet d'un traitement informatique. Elles sont utilisées par SFR pour la gestion du compte du Client et son information sur les services

souscrits ainsi que pour adapter ses offres et services aux besoins du Client.

SFR pourra utiliser ces informations en cas de prospection directe réalisée par SMS, MMS, E-mail ou automate d'appel après le consentement préalable du Client. Le Client aura la possibilité de s'y opposer de manière simple, expresse, et sans frais. Toutefois SFR pourra utiliser directement ces informations lors d'actes de prospection relatifs à des produits ou services analogues ou en cas de prospection réalisée par téléphone ou par courrier postal.

Dans le cadre d'opération marketing et commerciales conjointes ou non, par SMS, MMS, E-mail ou automate d'appels, SFR se réserve le droit d'exploiter et communiquer ces informations à des tiers ou à ses partenaires, après consentement préalable du Client. SFR se réserve également le droit d'utiliser ces informations dans le cadre d'opération marketing et commerciales de partenaires ou de tiers par courrier postal ou par téléphone. Dans le cadre des traitements précités, SFR pourra recourir à des prestataires agissant pour son compte et sous sa responsabilité. Si ces prestataires sont situés en dehors de l'Union européenne, ils auront alors, dans les cas prévus par la Décision de la Commission européenne 2002/216/CE du 27 décembre 2001, préalablement signé les « clauses contractuelles types ». Le recours à ces prestataires est nécessaire à la bonne exécution du contrat passé entre SFR et le Client. La liste des pays de ces prestataires sera tenue à jour par SFR et mise à disposition de ses Clients.

A tout moment, les Clients peuvent exercer leur droit individuel d'accès, de rectification, d'information complémentaire et, le cas échéant, d'opposition sur le traitement des données à caractère personnel le concernant, auprès de SFR en envoyant un courrier postal à :

Service Client SFR – box et Fixe – Données personnelles-TSA 30144 – 94098 CRETEIL CEDEX

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

Le Client est informé que sa conversation avec le Service Client est susceptible d'être enregistrée par SFR et d'être étudiée afin d'améliorer la qualité du service rendu et/ou à des fins de preuve du recueil de l'accord du client sur une offre ou un service.

15.2 Annuaire Universel

Le Client est informé que ses coordonnées figurent sur la liste « Annuaire universel » des Clients du Service tenue par l'Opérateur (ci-après « la Liste »). Le Client est informé que, sauf avis contraire expressément formulé de sa part, ses coordonnées pourront être transmises à des sociétés fournissant des services d'annuaires ou de renseignements téléphoniques (ci-après « les Editeurs »).

Le Client est informé qu'il peut gratuitement, à tout moment et dans le respect des articles R10 et suivants du Code des postes et des communications électroniques, exercer les droits suivants sur les données de la Liste le concernant :

- ▶ Inscription en Liste Rouge;
- ▶ Parution Annuaires sans Recherche Inversée
- ▶ Parution Annuaires sans prospection
- ▶ Parution Annuaires sans restriction
- ▶ Parution Annuaires sans prénom complet
- ▶ Parution Annuaires sans adresse complète

Les options complémentaires suivantes peuvent également être souscrites auprès du Service Client de SFR :

- ▶ Parution coordonnées utilisateur
- ▶ Parution activité professionnelle

Le Client est informé qu'il peut, dans les conditions prévues aux articles 35 et 36 de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978, rectifier, compléter, clarifier, mettre à jour ou effacer les données de la Liste le concernant directement via son espace abonné sur le site de l'Opérateur ou en envoyant un courrier postal à : Service Client SFR – box et Fixe – Données personnelles- TSA 30144 – 94098 CRETEIL CEDEX.

Le Client est informé que le délai de parution des informations le concernant dans les annuaires des différents Editeurs dépend des conditions et fréquences de parution propres aux Editeurs. En conséquence, l'Opérateur ne s'engage sur aucun délai de parution des données du Client.

Le Client est informé que les Editeurs peuvent mettre en place, sous leur entière responsabilité, des règles éditoriales contraignantes et procéder à des traitements sur certaines des données transmises.

15.3 Services géolocalisés

Dans le cadre des services géolocalisés qui sont proposés au travers de 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. La communication de ces données est strictement encadrée.

■ ARTICLE 16 - COOPERATION AVEC LES AUTORITES PUBLIQUES

L'Opérateur coopérera, conformément à la loi, avec les autorités qui effectueraient des vérifications en relation avec des contenus et/ou services accessibles via le réseau Internet ou téléphonique ou avec des activités illégales exercées par un quelconque utilisateur d'Internet ou de téléphone.

La responsabilité de l'Opérateur ne saurait être engagée en cas de communication d'éléments en sa possession sur toute demande faite par les autorités judiciaires, policières ou administratives.

■ ARTICLE 17 - CESSIION

Le Service est souscrit par le Client à titre strictement personnel ou professionnel le cas échéant et le Contrat de Service ne pourra en aucun cas être cédé, sauf accord de SFR, totalement ou partiellement, par le Client. De même, le Client s'interdit la revente ou la commercialisation du Service.

Le Contrat de Service et toutes ses stipulations lieront les parties aux présentes, leurs successeurs en droit et cessionnaires autorisés.

L'Opérateur pourra librement céder, transférer, déléguer, sous-traiter ou encore aliéner tout ou partie de ses obligations, droits, titres ou intérêts en vertu du Contrat de Service.

■ ARTICLE 18 - LOI APPLICABLE

Le Contrat de Service est régi par la loi française.

SFR - SA au capital de 3 423 265 598,40€.

Siège social : 1, Square Bela Bartok 75015 Paris - 343 059 564

R.C.S Paris Adresse courrier : Campus SFR - 12 rue Jean-Philippe Rameau - CS 80001 - 93634 La Plaine Saint-Denis Cedex

www.sfr.fr

Autorité de Régulation des Communications Electroniques et des Postes (ARCEP) - 7, square Max Hymans 75015 Paris.

CONDITIONS GÉNÉRALES D'INSCRIPTION AUX SERVICES BOX FOURNIS PAR NUMERICABLE

14/12/2015

■ ARTICLE 1 - DÉFINITIONS

Les mots et expressions ci-après auront, dans le cadre du Contrat de Service, la signification suivante :

Abonnement Téléphonique : désigne le service permettant de fournir au Client un accès Internet ADSL/VDSL en zones de Groupage Total ou en zones non dégroupées en cas de choix du Client de ne pas conserver son abonnement téléphonique auprès de l'OBL.

ADSL/VDSL : désigne une technologie permettant la transmission des signaux numériques haut débit sur le réseau d'accès téléphonique existant.

Client : désigne la personne physique agissant à titre privé ou professionnel résidant en France métropolitaine, disposant de sa pleine capacité, qui s'inscrit au Service dont, par son inscription, elle accepte les conditions.

Contrat de Service : désigne les présentes Conditions d'Inscription, le bulletin d'inscription et ses annexes, la Documentation Commerciale ainsi que les éventuels avenants, à l'exclusion de tout autre document.

Décodeur principal et supplémentaires : désigne le décodeur (mis à disposition par l'Opérateur) dans le cadre de son abonnement au Service de Télévision sur TV (décodeur principal) et à l'option permettant l'accès en simultané du Service de Télévision sur TV sur plusieurs téléviseurs (décodeurs supplémentaires).

Dégroupage : désigne le moyen d'accès à la ligne téléphonique du Client par laquelle l'OBL procède directement au raccordement de la ligne téléphonique du Client sur les équipements haut débit de l'Opérateur. Le Dégroupage comporte deux modalités :

- ▶ Le Dégroupage Partiel, par lequel l'opérateur historique filtre la ligne du Client pour continuer d'assurer l'accès au service téléphonique, tout en accordant à l'Opérateur l'usage des hautes fréquences, support des services haut débit ;
- ▶ Le Dégroupage Total, par lequel l'opérateur historique raccorde l'ensemble de la ligne du Client sur les équipements de l'Opérateur qui a alors l'usage de la totalité des fréquences disponibles.

Documentation Commerciale : désigne le document présentant le Service, disponible sur www.sfr.fr ou remis au Client selon le mode d'inscription.

Fibre optique : désigne la technologie permettant via un signal lumineux la transmission de données à très haut débit.

Identifiant : désigne d'une manière générale tout code confidentiel ou mot de passe permettant au Client de se connecter au Service.

Matériels : désigne les appareils connectés aux équipements techniques, informatiques, téléphoniques et de télévision du Client lui permettant d'utiliser le Service, tels que le Modem, le Décodeur, le Boîtier de terminaison.

Modem : désigne le modem ADSL/VDSL ou Fibre optique fourni au Client dans le cadre de son abonnement au Service (mis à disposition ou location).

Opérateur : désigne la société NC NUMERICABLE avec laquelle le Client contracte.

OBL (Opérateur de Boucle Locale) : désigne l'opérateur de boucle locale auquel est raccordé le Client.

Portabilité : désigne le processus permettant au Client de changer d'opérateur de télécommunications pour confier son trafic à un autre opérateur tout en conservant le numéro de téléphone attribué par l'opérateur d'origine pour un type d'accès. Un numéro bénéficiant de la portabilité est dit « porté ».

Raccordement : désigne le branchement physique du Client au réseau Fibre optique de l'Opérateur.

Service : désigne le Service ADSL ou Fibre optique, et les options souscrites par le Client qui seront fournis par l'Opérateur au Client dans les conditions et en particulier, dans les limites, définies aux présentes Conditions d'Inscription.

RED by SFR : désigne la marque sous laquelle est commercialisée le Service.

Zone de couverture : désigne les zones dans lesquelles l'Opérateur est à même de fournir le Service. Chaque option a sa propre Zone de couverture. Le Client peut vérifier la situation de sa ligne téléphonique sur www.sfr.fr.

■ ARTICLE 2 - OBJET

Les présentes Conditions d'Inscription ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles l'Opérateur fournira au Client, qui l'accepte, le Service.

Toute utilisation du Service est subordonnée au respect par le Client du Contrat de Service dont il reconnaît expressément avoir eu connaissance lors de son inscription et accepter les termes.

■ ARTICLE 3 - DESCRIPTION DU SERVICE

Sauf indication contraire dans la Documentation Commerciale, le Service inclut :

- ▶ Le Service Internet, et en fonction de l'offre souscrite, le Service de Téléphonie, le Service de Télévision
- ▶ Toutes options choisies par le Client

3.1 Service Internet

Le Service Internet, le cas échéant avec l'Abonnement Téléphonique, consiste en un accès au réseau Internet via la technologie ADSL/VDSL ou Fibre optique, avec pour l'ADSL/VDSL deux variantes, en fonction de la localisation de la ligne téléphonique du Client :

- ▶ si la ligne du Client est située dans la Zone de couverture dégroupée,
- ▶ si la ligne du Client est située dans la Zone de couverture non dégroupée.

Le VDSL est uniquement disponible dans la Zone de couverture dégroupée.

Le Service Internet comprend :

- ▶ le débit indiqué dans la Documentation Commerciale. Pour l'ADSL/VDSL, 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.
- ▶ un service de messagerie électronique consistant en (i) la mise à disposition d'un maximum de dix (10) adresses de courrier électronique, le Client garantissant que son choix d'adresses est disponible et ne porte en aucun cas atteinte à des droits de tiers ni aux bonnes mœurs et (ii) la réservation d'un espace de stockage temporaire de courriers électroniques d'une capacité maximale totale de dix (10) Go par adresse de courrier électronique. Au-delà, le stockage n'est pas garanti.

L'adresse qui pourra être utilisée dans la relation entre le Client et l'Opérateur est l'adresse transmise par le Client à l'Opérateur lors de la sous-

cription. A défaut d'indication d'adresse : Adresse créée par l'Opérateur à l'occasion de la souscription (prénom.nom@sfr.fr) fera office d'adresse de contact. Cette adresse de contact a vocation à permettre à l'Opérateur de transmettre au Client des informations essentielles sur ses offres et Services.

Le Client reconnaît et accepte que l'Opérateur pourra procéder à des tests permettant de contrôler la sécurisation des ordinateurs du Client. L'Opérateur pourra également bloquer ou restreindre l'émission et/ou la réception de tout message identifié comme non sollicité ou comportant un virus.

- ▶ un service d'antispam de messagerie pour la durée définie dans la Documentation Commerciale permettant de limiter la réception de Courriers électroniques non sollicités.
- ▶ un service de sécurité optionnel, sur PC uniquement, incluant un anti-virus, un anti spyware, un firewall (ou pare-feu) et un contrôle parental permettant au Client de bénéficier d'un logiciel qui permet de réduire les risques d'infection de son ordinateur et de vérifier et filtrer le contenu de tout ou partie des pages Web consultées. Le Client recevra, par courrier électronique ou postal, la confirmation de son inscription à ce service ainsi que les modalités d'accès et d'installation à ce service. Le Client bénéficiera dudit service à compter de l'installation du logiciel sur son ordinateur. Le Client s'engage à utiliser la licence du logiciel de l'éditeur uniquement sur son ordinateur dont il est propriétaire en se connectant à Internet via le Service. En téléchargeant le service de sécurité optionnel, le Client s'engage à utiliser ledit service dans les conditions d'utilisation définies par l'éditeur dudit service dont il devra prendre préalablement connaissance et qu'il devra accepter.

3.2 Service de Téléphonie

Le Service de Téléphonie consiste en :

- ▶ l'acheminement par l'Opérateur, conformément à la réglementation en vigueur, des communications téléphoniques en provenance ou à destination du poste téléphonique du Client raccordé au Modem.
- ▶ l'attribution par l'Opérateur au Client d'un numéro de téléphonie. Le Client est informé que ce numéro est incessible et ne peut être considéré comme attribué de manière définitive, l'Opérateur pouvant être contraint de modifier le numéro attribué au Client pour des raisons techniques qui lui sont extérieures. Sous réserve de possibilité technique, le numéro de téléphone du Client est affiché sur l'équipement terminal de ses correspondants qui ont souscrit, auprès de leur opérateur, au service correspondant. Le Client a la possibilité de s'opposer à ce que son numéro s'affiche sur l'équipement terminal de ses correspondants, soit appel par appel, soit en activant le secret permanent. Les appels téléphoniques émis entre les Clients du Service de Téléphonie peuvent ne pas figurer sur la facture détaillée fournie au Client sur demande de ce dernier.

L'utilisation concomitante du Service de Téléphonie et du Service Internet peut réduire le débit de ce dernier.

3.2.1 En cas de Dégroupage Partiel, le Client bénéficie automatiquement du Service de Téléphonie lorsque ce service est disponible, sans obligation d'utilisation, en branchant son poste téléphonique au Modem.

Le Client conservera son numéro de téléphone attribué par l'OBL, en plus du numéro attribué par l'Opérateur.

Les communications vers les numéros d'urgence et vers certains numéros courts ou spéciaux resteront acheminées par l'OBL.

3.2.2 Avec la Fibre optique ou avec l'Abonnement Téléphonique, les communications vers les numéros spéciaux ou numéros d'urgence seront acheminées par l'Opérateur. Les communications vers les numéros spéciaux pour lesquels le propriétaire du numéro n'a pas souhaité une collecte possible par un autre opérateur que l'OBL pourront ne pas être acheminées.

Lorsque l'option de Portabilité est disponible pour le Service, le Client pourra demander la Portabilité de son numéro de téléphone existant attribué par l'OBL, de façon concomitante à la souscription du Service, en remplaçant du numéro de téléphone attribué par l'Opérateur. L'option de Portabilité ne peut être souscrite ultérieurement à la souscription du Service. L'Opérateur pourra le cas échéant facturer au Client cette opération dans les conditions prévues dans la Documentation Commerciale.

3.3 Service de Télévision

3.3.1 Généralités

Le Service de Télévision consiste en la fourniture de programmes de télévision et/ou radio destinés au public, conformément à la loi n°86-1067 du 30 septembre 1986.

L'utilisation concomitante du Service de Télévision et du Service Internet peut réduire le débit de ce dernier. Dans tous les cas, l'Opérateur invite le Client à se reporter à la signalétique mise en place par les éditeurs des chaînes et/ou stations.

L'Opérateur n'étant pas éditeur des chaînes qu'il propose, il peut être

amené à modifier immédiatement et à tout moment pendant la durée du Contrat de Service le positionnement de tout ou partie des chaînes et/ou stations et/ou le numéro de canal attribué aux chaînes et/ou aux stations. Par ailleurs, SFR n'étant pas éditeur des chaînes qu'il propose, le Client est informé que le Service de Télévision proposé par l'Opérateur est composé d'une sélection de chaînes TV, la liste de ces chaînes est susceptible d'évoluer, ce que le Client reconnaît et accepte. Le Client reconnaît également être informé et accepter que la diffusion de certains programmes puisse ne pas être assurée eu égard à la non disponibilité des droits attachés à ces programmes pour leur diffusion sur le téléviseur. Toute suppression de chaînes fera toutefois l'objet d'une information préalable, moyennant un préavis d'un mois, délivrée notamment soit au travers de la lettre d'information relative au Service de Télévision, soit par la mise en place d'un message facture ou d'un message d'alerte lors de la connexion au service.

Le visionnage de programmes de catégorie V (œuvres cinématographiques interdites aux mineurs de 18 ans ainsi que les programmes pornographiques ou de très grande violence, réservés à un public adulte averti) est susceptible de nuire à l'épanouissement physique, mental ou moral des mineurs. Toute personne qui permettrait à des mineurs d'avoir accès à de tels programmes s'expose à des sanctions pénales (articles 227-22 et 227-24 du code pénal). Conformément au droit en vigueur, l'Opérateur met à la disposition du Client un dispositif de contrôle parental, à savoir un système de verrouillage rendant impossible l'accès à ces programmes de catégorie V sans la saisie d'un code personnel que le Client s'engage à ne pas communiquer à un tiers. Le Client devra ainsi créer un code d'accès à ces programmes comprenant au moins 4 chiffres et dédié à cet usage, y compris s'il n'envisage pas de visionner de tels programmes, et préserver la confidentialité de ce code. Par la suite, le Client devra obligatoirement renseigner au préalable ce code pour accéder et visionner un de ces programmes. Dans tous les cas, l'Opérateur invite le Client à se reporter à la signalétique mise en place par les éditeurs des chaînes et/ou stations.

Le Client doit utiliser le Service de Télévision à des fins strictement privées dans le cadre familial du domicile. Toute autre utilisation est strictement interdite. Le Client est autorisé à enregistrer les programmes diffusés dans le cadre du Service de Télévision à des fins strictement privées. Il s'engage ainsi à ce que ces programmes ou leurs enregistrements ne soient pas diffusés en dehors du cadre familial et notamment sur Internet.

Le Client reconnaît être informé par les présentes que conformément à la Recommandation du Conseil supérieur de l'audiovisuel et du Ministère de la santé regarder la télévision, y compris les chaînes présentées comme spécifiquement conçues pour les enfants de moins de trois ans, peut entraîner chez ces derniers des troubles du développement tels que passivité, retards de langage, agitation, troubles du sommeil, troubles de la concentration et dépendance aux écrans.

3.3.2 Service de Télévision sur TV

Le Service de Télévision sur TV, permet au Client qui en bénéficie de le visualiser sur son téléviseur dûment raccordé aux Matériels.

Le Client peut également, modifier les chaînes et bouquets optionnels et/ou stations qu'il a choisis, au moyen de sa télécommande en suivant les instructions sur son téléviseur. A ce titre, le Client autorise expressément l'Opérateur à transmettre les données personnelles nécessaires à la fourniture de ces chaînes et bouquets optionnels et/ou stations au(x) fournisseur(s) de ces dernières.

A titre optionnel le Service de Télévision sur TV peut être disponible en simultané sur plusieurs téléviseurs, à partir de plusieurs Décodeurs supplémentaires dans la limite d'un (1) maximum pour l'ADSL/VDSL et de trois (3) maximum pour la Fibre optique en sus du Décodeur principal et ce conformément à la description du service dans la Documentation Commerciale.

Il est également mis à disposition gratuitement du Client un logiciel permettant la diffusion sur son téléviseur des contenus disponibles sur son ordinateur ou dans son réseau local. En téléchargeant le logiciel, le Client s'engage à utiliser ledit logiciel dans les conditions d'utilisation dont il prendra connaissance préalablement à la première utilisation dudit logiciel et qu'il devra accepter.

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.

3.4 Le Client pourra, trois fois par an au maximum, modifier les options du Service souscrites par téléphone ou par courrier ou depuis l'espace client sur le site www.sfr.fr. L'ancienne option sera valable jusqu'à la date de prise d'effet de la nouvelle option choisie par le Client.

3.5 Le Service et ses options sont plus amplement décrits dans la Documentation Commerciale.

■ ARTICLE 4 - CONDITIONS PRÉALABLES À LA FOURNITURE DU SERVICE

4.1 Préalablement à l'inscription au Service, le Client devra s'assurer qu'il dispose des pré-requis nécessaires définis dans la Documentation Commerciale et dans les présentes Conditions d'Inscription.

4.2 Pour la Fibre optique, le domicile du Client doit être situé dans la Zone de couverture.

4.3 Pour l'ADSL/VDSL, la ligne téléphonique doit être analogique, isolée et déclarée éligible à la technologie ADSL/VDSL et aux options choisies par le Client et être située dans la Zone de couverture correspondante pendant toute la durée du Contrat de Service. La ligne téléphonique peut soit faire l'objet d'un contrat d'abonnement avec l'OBL dont le Client doit alors être titulaire au moment de l'inscription au Service, soit être inactive et toujours raccordée au lieu de résidence dont le Client doit alors être locataire ou propriétaire.

4.3.1 En cas de Dégroupage Partiel, le contrat d'abonnement avec l'opérateur historique devra être maintenu pendant toute la durée du Contrat de Service. Si le Client déménage dans une zone incluse dans la Zone de couverture du Service en Dégroupage Partiel, son Contrat de Service sera poursuivi à sa nouvelle adresse selon les options disponibles les plus proches des options initiales et dans les conditions des options disponibles. Sinon le Contrat de Service sera résilié. Toute résiliation du Contrat de Service demandée par le Client ou résultant de l'impossibilité de fournir tout ou partie du Service suite à un déménagement sera assimilée à une résiliation du fait du Client conformément aux articles 13.2 et 13.3. Si le Client résilie son contrat d'abonnement avec l'opérateur historique, l'opérateur pourra résilier le Contrat de Service conformément aux articles 13.1 et 13.3. La mise en place d'un service limité sur la ligne téléphonique du Client rend impossible l'utilisation du Service. Le Client notifiera une telle situation à l'Opérateur par courrier recommandé avec avis de réception. La réception dudit courrier vaudra résiliation du Contrat de Service conformément aux articles 13.2 et 13.3.

4.3.2 Si la ligne téléphonique du Client ne remplit pas les conditions préalables de fourniture du Service susvisées, l'Opérateur en annulera l'inscription. Le Client devra renvoyer les Matériels complets, en parfait état et dans leur emballage d'origine, accompagnés d'une copie du courrier lui notifiant l'incompatibilité de sa ligne téléphonique, au service d'assistance technique et commerciale par recommandé avec avis de réception au plus tard quinze jours après réception du courrier susvisé. A défaut, une pénalité forfaitaire sera facturée au Client dans les conditions de l'article 13.3.1.

4.4 Tout déménagement du Client entraînera la résiliation du Contrat de Service du fait du Client conformément aux articles 13.2 et 13.3. Si le Client déménage dans une zone incluse dans la Zone de couverture du Service, et s'il souhaite continuer à bénéficier du Service, il devra souscrire de nouveau au Service disponible dans la Documentation Commerciale en vigueur au jour de la nouvelle souscription et sa nouvelle ligne téléphonique devra remplir les conditions préalables de fourniture du Service susvisées. L'Opérateur effectuera alors les démarches nécessaires à la fourniture du Service à son nouveau domicile et n'appliquera pas les frais de fermeture d'accès de l'article 13.3.2.

■ ARTICLE 5 - MODALITÉS DE SOUSCRIPTION AU SERVICE

5.1 Le Service peut être souscrit, dans certains points de vente SFR, par téléphone, ou par internet ou, pour la Fibre optique, par démarchage à domicile.

Pour le Dégroupage Total sur une ligne téléphonique inactive, le Client doit adresser une photocopie de sa pièce d'identité en cours de validité (carte d'identité ou passeport). Le Client dans ce cas devra par ailleurs communiquer le numéro de la ligne téléphonique de l'ancien locataire ou propriétaire du lieu de résidence. Une fois l'ensemble des éléments nécessaires fournis, tels qu'indiqués lors de l'inscription et sous réserve du respect par le Client des conditions préalables à la fourniture des options du Service choisies, l'Opérateur activera définitivement le Service et lesdites options, et le Client recevra un courrier électronique ou postal de confirmation d'activation incluant ses Identifiants. Pour la Fibre optique, le technicien de l'Opérateur ou mandaté par ce dernier prendra contact avec le Client afin de convenir d'un rendez-vous afin de procéder au Raccordement. Le raccordement en maison individuelle et habitation de moins de 4 logements pourra être facturé au tarif prévu dans la documentation commerciale en vigueur.

5.2 Droits et obligations du Client relatifs au mandat de dégroupage (pour l'ADSL/VDSL)

Le Client donne mandat à l'Opérateur pour effectuer auprès de France Télécom toutes les démarches et opérations techniques nécessaires à la fourniture du Service et, en particulier, aux opérations de Dégroupage Partiel ou Total de sa ligne téléphonique.

La mise en œuvre des opérations techniques de Dégroupage Partiel entraînera l'interruption des services haut débit éventuellement fournis directement ou indirectement par France Télécom ou un autre opérateur et supportés par la ligne téléphonique considérée ; il appartiendra au Client de résilier ces services, dans les conditions contractuelles souscrites auprès de ces derniers. Néanmoins, le contrat d'abonnement du Client au service téléphonique de France Télécom, et les droits et obligations qu'il emporte, n'est pas modifié.

La mise en œuvre des opérations techniques d'accès à l'Abonnement Téléphonique sur une ligne téléphonique existante entraînera la résiliation du contrat d'abonnement au service téléphonique de France Télécom et l'interruption de l'ensemble des services éventuellement souscrits auprès de France Télécom ou un autre opérateur et supportés par la ligne téléphonique considérée ; il appartiendra au Client de résilier ces services, dans les conditions contractuelles souscrites auprès de ces derniers.

Le Client s'engage à résilier les offres souscrites auprès des prestataires tiers et garantit France Télécom et l'Opérateur contre tout recours ou actions de ces derniers.

France Télécom, en sa qualité de propriétaire des câbles et équipements qu'elle a installés pour raccorder le local du Client, reste responsable de l'entretien de cette infrastructure. France Télécom intervient aux jours et heures ouvrés de ses services techniques. En conséquence, le Client veillera à assurer aux personnes mandatées par France Télécom, et qui justifient de leur qualité, la possibilité d'accéder aux locaux où sont installés les ouvrages nécessaires à la fourniture de l'accès. Le Client veillera également à informer les personnes mandatées par France Télécom de l'existence et de l'emplacement des canalisations et équipements de toute nature (gaz, électricité, eau...) et de tous autres facteurs de risque lors des interventions.

Par ailleurs, le Client est responsable de la conformité aux normes en vigueur de son installation électrique, et des câbles et équipements terminaux raccordés au réseau. Sur demande de France Télécom ou de l'Opérateur le Client prend toutes les mesures nécessaires pour mettre fin à toute perturbation du réseau ou du service qui lui serait imputable.

En Dégroupage Partiel, le Client signale les dysfonctionnements du service téléphonique à France Télécom et les dysfonctionnements des services haut débit à l'Opérateur.

Avec l'Abonnement Téléphonique, le Client signale tout dysfonctionnement du service à l'Opérateur.

Le Client accepte que, en cas de litige relatif au traitement d'une commande du Service et/ou de contestation, les documents contractuels signés entre l'Opérateur et le Client puissent être communiqués à des opérateurs tiers. Le traitement des situations ayant conduit à exiger de la part du Client la communication desdits documents peut conduire à un report de la date de mise en service.

Le Client est informé que la mise en œuvre de l'Abonnement Téléphonique peut entraîner une coupure momentanée de sa ligne téléphonique et du Service Internet.

5.3 Droits et obligations du Client relatifs au mandat de Portabilité

Le Client donne mandat à l'Opérateur pour effectuer les démarches nécessaires auprès de son ancien opérateur afin de mettre en œuvre la Portabilité de son numéro fixe vers SFR et tient lieu de demande de résiliation du contrat d'abonnement établi entre le Client et cet ancien opérateur, pour ce qui concerne les services liés au numéro fixe concerné. La demande de portabilité doit être effectuée par le titulaire du contrat avec l'ancien opérateur ou une personne mandatée et doit obligatoirement être accompagnée du numéro de téléphone fixe et du RIO correspondant. Le RIO (Relevé d'Identité Opérateur) est un dispositif d'authentification associé à chaque numéro fixe, attribué pour les besoins des échanges inter-opérateurs dans le cadre de la portabilité, et imposé par l'ARCEP. Pour obtenir son RIO le client doit appeler le serveur vocal interactif dédié à la portabilité de l'opérateur qu'il souhaite quitter ou bien consulter l'espace client en ligne de ce même opérateur.

Les modalités de mise en œuvre de la Portabilité figurant dans les présentes Conditions d'Inscription sont celles s'appliquant avec l'OBL.

Le Client ne pourra en aucun cas céder à un tiers le ou les numéros pour lesquels il a demandé la Portabilité.

L'OBL est libre de rejeter ou de reporter toute demande de Portabilité. L'Opérateur informera le Client de la décision prise par l'OBL dans les meilleurs délais. L'Opérateur ne peut intervenir sur les délais de mise en œuvre de la Portabilité et, en l'absence de faute de l'Opérateur, ne pourra être tenue responsable du non-respect de la date de mise en œuvre du fait de l'OBL.

5.4 Matériels

5.4.1 Pour l'ADSL/VDSL, lorsque le Service le permet, le Client peut utiliser, s'il le possède déjà, son modem. Il devra vérifier sa compatibilité avec le

Service en se référant à la liste des modèles compatibles disponibles sur www.sfr.fr. En cas d'utilisation par le Client d'un modem ne figurant pas sur ladite liste, l'Opérateur décline toute responsabilité quant au bon fonctionnement du Service. En cas de perturbations causées par le modem du Client sur le réseau de l'Opérateur ou sur le réseau de l'opérateur historique, la responsabilité du Client sera engagée.

A défaut, pour l'ADSL/VDSL et le Satellite (hors Antenne Satellite), et selon les Services choisis, sont adressés au Client le ou les Matériels (mis à disposition ou location) dont le contenu est décrit dans la Documentation Commerciale.

L'envoi est effectué à l'adresse indiquée ou au point relais de livraison choisi, par le Client, lors de son inscription par téléphone ou sur le bulletin ou formulaire d'inscription. Il appartient au Client de vérifier le contenu des colis au moment de la livraison et, le cas échéant, de formuler ses réserves au transporteur et de les lui confirmer par lettre recommandée avec avis de réception dans un délai de trois jours à compter de la livraison. La livraison est effectuée lors de la remise des Matériels au Client ou, en cas d'absence, par un simple avis de mise à disposition.

Le Client peut également acheter le Modem dans certains points de vente aux conditions dudit point de vente. Selon le Modem acheté, l'Opérateur rachètera au Client le Modem au moyen d'un remboursement sous forme d'avoir sur la première facture du Client après sa souscription au Service.

5.4.2 Pour la Fibre optique, selon les Services choisis, le ou les Matériels (mis à disposition) dont le contenu est décrit dans la Documentation Commerciale seront remis au Client le jour du Raccordement.

5.4.3 Sauf le cas prévu dans l'article L.13.3.1 ci-après, les Matériels demeurent la propriété exclusive, incessible et insaisissable de l'Opérateur ou de ses ayants droit (sauf l'Antenne Satellite). Les Matériels ne pourront être cédés ou mis à disposition d'un tiers sous quelle que forme que ce soit. Le Client aura la qualité de gardien des Matériels au sens de l'article 1384 alinéa 1 du Code civil et il s'engage à les conserver pendant toute la durée du Contrat de Service. Le Client s'interdit d'effectuer toute ouverture, intervention technique, transformation ou modification sur les Matériels à quelle que fin que ce soit. Le Client informera l'Opérateur sans délai de toute disparition, destruction ou détérioration altérant le fonctionnement de tout ou partie des Matériels et indemniserà l'Opérateur à concurrence des frais de remise en état ou de la valeur de remplacement des Matériels, sauf en cas de force majeure tel que mentionné à l'article 11 ou de fait exclusivement imputable à l'Opérateur. Le Client pourra, deux fois par an au maximum, échanger les Matériels aux conditions et tarifs en vigueur à la date de l'échange. Le cas échéant, le Client retournera les anciens Matériels complets (accessoires inclus) en bon état et dans un emballage adapté dans un délai de quinze jours suivant la réception des nouveaux Matériels. A défaut, une pénalité forfaitaire pourra être facturée au Client dans les conditions de l'article 13.3.1.

Les garanties et maintenance en cas de défaut des Matériels sont celles consenties par le constructeur des Matériels à l'Opérateur pendant une durée maximum de deux ans.

Conformément aux dispositions de l'article L.211-15 du Code de la consommation, l'Opérateur est tenu de livrer des Matériels conformes au Contrat de Service et répond des défauts de conformité existant lors de la délivrance. L'Opérateur répond également des défauts de conformité résultant de l'emballage, des instructions de montage ou de l'installation lorsque celle-ci a été mise à sa charge par le Contrat de Service ou a été réalisée sous sa responsabilité.

Pour être conforme au Contrat de Service, les Matériels doivent :

- 1** - être propres à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et le cas échéant :
 - ▶ correspondre à la description donnée par l'Opérateur et posséder les qualités que celle-ci a présentées à l'acheteur sous forme d'échantillon ou de modèle ;
 - ▶ présenter les qualités qu'un acheteur peut légitimement attendre eu égard aux déclarations publiques faites par l'Opérateur par le producteur ou par son représentant, notamment dans la publicité ou l'étiquetage ;

- 2** - Ou présenter les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou être propre à tout usage spécial recherché par l'acheteur, porté à la connaissance de l'Opérateur et que ce dernier a accepté.

L'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux ans à compter de la délivrance des Matériels.

L'Opérateur est tenu de la garantie à raison des défauts cachés de la chose vendue qui la rendent impropre à l'usage auquel on la destine, ou qui diminuent tellement cet usage, que l'acheteur ne l'aurait pas acquise, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus.

L'action résultant des vices rédhibitoires doit être intentée par l'acquéreur dans un délai de deux ans à compter de la découverte du vice.

5.4.4 Le Client est informé que le ou les Matériels ne doivent pas être jetés

avec les déchets municipaux non triés (conformément au décret 2007-1467 du 16 octobre 2007). Il s'agit en effet d'équipements électriques et électroniques dans lesquels l'éventuelle présence de substances dangereuses peut avoir des effets potentiels sur l'environnement et la santé.

5.4.5 En raison des spécificités du Modem avec WiFi intégré, l'Opérateur a adapté certains logiciels de ce dernier à partir de logiciels libres relevant de la Licence Publique Générale du Projet GNU. Si le Client souhaite utiliser ces logiciels libres, il devra prendre préalablement connaissance et accepter les termes et conditions du Contrat de Licence Publique Générale GNU, consultable sur le site <http://www.gnu.org/licenses/gpl-3.0.html> ou le cas échéant auprès de la Free Software Foundation Inc. 59 Temple Place, Suite 330, Boston, MA 02111-1307, Etats-Unis, dont une traduction française libre est disponible sur le site <http://www.april.org/groupes/trad-gpl/doc/GPLv3/www.rodage.org/gpl-3.0.fr.html>. Le Client reconnaît, en outre, que ces programmes sont distribués sans aucune garantie, explicite ou implicite, y compris les garanties de commercialisation ou d'adaptation dans un but spécifique. Le Client déclare être informé qu'il pourra accéder aux codes sources de ces logiciels sur le site <http://www.efixo.com/box4/freesoftware/> ou en faisant la demande écrite au Service d'assistance technique et commerciale, dans les trois ans qui suivent la réception du Modem avec WiFi intégré.

5.4.6 En cas de non restitution de matériel lors d'un changement d'offre après un délai de 20 jours à compter de la réception du nouveau matériel, le Client est informé qu'il pourra être facturé d'une pénalité spécifique et dont les modalités tarifaires figurent dans le Guide des tarifs box et box Pro de SFR.

5.5. Conditions particulières en cas de souscription à distance

En cas d'inscription à distance, le Client dispose, conformément aux dispositions de l'article L.121-21 du Code de la consommation, d'un délai de quatorze jours francs à compter de la réception des Matériels pour exercer son droit de rétractation.

Dans le cadre exclusif de la prestation de raccordement, le délai de rétractation entre en vigueur à compter de la souscription de la prestation. Pour se rétracter, le Client doit, avant l'expiration du délai de 14 jours, adresser à l'Opérateur le formulaire de rétractation mis à sa disposition (ou tout autre courrier exprimant sa volonté de se rétracter) accompagné le cas échéant, des Matériels complets (accessoires inclus), en parfait état et dans leur emballage d'origine, ou saisir sa demande de rétractation sur l'outil en ligne disponible sur sfr.fr.

Dans l'hypothèse où le Client souhaiterait utiliser le Service dès avant l'expiration du délai précité, l'Opérateur doit recueillir sa demande expresse sur papier ou sur support durable, et ce, conformément aux dispositions prévues par l'article L.121-21-5 du Code de la consommation.

Dans l'hypothèse où le Client qui a utilisé le Service, à sa demande expresse, souhaite néanmoins exercer son droit de rétractation avant le délai de quatorze jours, il pourra se voir facturé par l'Opérateur un montant proportionnel correspondant au service fourni jusqu'à la communication de sa décision de se rétracter.

Le Client obtiendra le remboursement des redevances éventuellement déjà payées au plus tard dans les quatorze (14) jours suivants la date de réception par l'Opérateur du courrier de rétractation conformément à l'article L.121-21-4 du Code de la consommation. Par ailleurs, à défaut pour le Client de retourner lesdits Matériels complets (accessoires inclus) dans un délai de quatorze jours suivant son courrier de rétractation, une pénalité forfaitaire lui sera facturée dans les conditions de l'article 13.3.1. Les frais de renvois des Matériels sont à la charge du Client.

5.6. Conditions particulières en cas de souscription par démarchage à domicile (pour la Fibre optique)

En cas d'inscription par démarchage à domicile dans le cadre d'un raccordement en technologie fibre optique, conformément aux articles L.121-17 et suivants du Code de la consommation, les opérations visées à l'article L.121-18 doivent faire l'objet d'un contrat dont un exemplaire doit être remis au Client au moment de la conclusion de ce contrat et comporter, à peine de nullité, les mentions suivantes :

1° Nom du fournisseur et du démarcheur ;

2° Adresse du fournisseur ;

3° Adresse du lieu de conclusion du contrat ;

4° Désignation précise de la nature et des caractéristiques des biens offerts ou des services proposés ;

5° Conditions d'exécution du contrat, notamment les modalités et le délai de livraison des biens, ou d'exécution de la prestation de services ;

6° Prix global à payer et modalités de paiement

7° Faculté de renonciation prévue à l'article L.121-21, ainsi que les conditions d'exercice de cette faculté et, de façon apparente, le texte intégral des articles L.121-21-1, L.121-21-2, L.121-21-3, L.121-21-4, L.121-21-5, L.121-21-6, L.121-21-7

Le rétro-acté à l'article L. 21-18.2 doit comprendre un formulaire type de rattachement destiné à faciliter l'exercice de la faculté de renonciation dans les conditions prévues à l'article L. 21-18.1.

Dans les quatorze jours, jours fériés compris, à compter de la commande ou de l'engagement d'achat, le Client a la faculté d'y renoncer par lettre recommandée avec accusé de réception. Toute clause du contrat par laquelle le Client abandonne son droit de renoncer à sa commande ou à son engagement d'achat est nulle et non avenue. Le présent article ne s'applique pas aux contrats conclus dans les conditions prévues à l'article L. 21-21.8.

Conformément à l'article L.21-18.2, le fournisseur ne peut recevoir aucun paiement ou aucune contrepartie, sous quelque forme que ce soit, de la part du Client avant l'expiration d'un délai de sept jours à compter de la conclusion du contrat par démarchage à domicile.

5.7. Raccordement/Installation (pour la Fibre optique)

Le jour du rendez-vous défini à l'article 5.1, le Client permettra au technicien agréé de l'Opérateur d'accéder à son domicile, dont l'adresse a été précisée dans le Contrat de Service. Il est de la responsabilité du Client d'obtenir l'ensemble des autorisations nécessaires à l'entrée du technicien dans son logement et à son raccordement.

La jarretière optique déjà installée par l'Opérateur dans le domicile du Client par l'intermédiaire de laquelle s'effectue le raccordement au réseau de l'Opérateur demeure la propriété exclusive, incessible et insaisissable de l'Opérateur ou de ses ayants droit. Le Client s'interdit d'effectuer toute destruction, altération, modification, intervention technique, ou transformation sur la jarretière optique à quelle que fin que ce soit. Le Client informera l'Opérateur sans délai de toute disparition, destruction ou détérioration altérant le fonctionnement de tout ou partie de la jarretière et indemniserà l'Opérateur à concurrence des frais de remise en état ou de la valeur de remplacement de celle-ci, sauf en cas de force majeure tel que mentionné à l'article 11 ou de fait exclusivement imputable à l'Opérateur.

Dans le cas où, à la date prévue pour l'installation, le Client est absent ou refuse de laisser le technicien procéder à l'installation, les frais de déplacement du technicien seront facturés au Client au tarif en vigueur sur la Documentation Commerciale.

De la même manière, le Client devra signaler tout déplacement de rendez-vous avec un préavis de quarante-huit (48) heures. Le cas échéant, ces mêmes frais de déplacement du technicien seront facturés au Client.

Le technicien doit pouvoir réaliser le raccordement au réseau de l'Opérateur via la jarretière optique située au domicile du Client en y ayant facilement accès et sans avoir à déplacer d'objets appartenant au Client. Dans le cas où le technicien est amené à déplacer un meuble ou un objet, l'opération se déroulera sous la seule responsabilité du Client. Le Client ne pourra en aucun cas se retourner vers le technicien ou l'Opérateur lui-même en cas de détérioration. Lors de l'intervention, le Client ou son représentant muni d'une procuration, sera présent.

Dans le cas où le raccordement est impossible et ce pour une raison indépendante de l'Opérateur, chacune des deux parties pourra résilier le contrat de plein droit.

L'installation comprend :

- ▶ le raccordement au réseau l'Opérateur via la jarretière optique située au domicile du Client, avec la mise en place du Boîtier de terminaison,
- ▶ le raccordement du Boîtier de terminaison au Modem,
- ▶ le raccordement du ou des Décodeur(s) au Modem,
- ▶ la mise en service des Matériels,
- ▶ le raccordement du nombre de lignes téléphoniques souscrites par le Client. Les branchements existants dans le logement (prise téléphonique, câble, gaine, goulotte) pourront être réutilisés par l'Opérateur avec l'accord du Client. Toute prestation complémentaire demandée par le Client et non incluse dans la prestation ci-dessus sera facturée au tarif en vigueur sur la Documentation Commerciale au moment de l'intervention du technicien ou sur devis complémentaire fourni lors de l'intervention et accepté par le Client. Toute prestation effectuée par le technicien fera l'objet d'un compte-rendu d'installation signé conjointement par le Client - ou par son représentant muni d'une procuration - et par le technicien.

Seront précisés dans le compte-rendu :

- ▶ la date d'intervention,
- ▶ le détail des travaux réalisés,
- ▶ l'acceptation du Client de la mise en service.

■ ARTICLE 6 - ACCÈS AU SERVICE

L'accès au Service est subordonné à la réception par le Client de ses Identifiants et à l'installation conforme ainsi qu'à la compatibilité des Matériels et logiciels et de ses installations techniques, informatiques, téléphoniques et

de télévision. L'Opérateur pourra être contraint d'interrompre de façon exceptionnelle le Service pour effectuer des travaux de maintenance, d'amélioration, d'entretien, de renforcement, de réaménagement ou d'extension des installations de son réseau. Ces interruptions seront notifiées via www.sfr.fr au minimum 24 heures avant qu'elles interviennent sauf lorsqu'elles auront un caractère d'urgence. Afin d'augmenter les capacités d'utilisation du réseau, le Client autorise l'utilisation par des tiers de la partie non exploitée de sa bande passante, sans incidence sur le Service. L'Opérateur mettra à disposition du Client une interface web lui permettant de désactiver cette fonctionnalité.

Le Client est seul responsable de l'installation, de l'exploitation et de la maintenance de ses équipements techniques, informatiques, téléphoniques, de télévision et, en particulier, des Matériels, nécessaires pour accéder au Service. Ces équipements devront être agréés et conformes au Code des postes et des communications électroniques. En aucun cas l'Opérateur ne sera tenu responsable si le Service s'avère incompatible ou présente des dysfonctionnements avec certains logiciels, configurations, systèmes d'exploitation ou équipements du Client et le Client devra, à première demande de l'Opérateur, mettre fin à toute perturbation du réseau ou des services de l'Opérateur ou de tout tiers qui serait due à des conditions de raccordement ou d'utilisation d'équipements non-conformes.

De même, l'Opérateur ne saurait être tenu responsable des détériorations et/ou interruptions résultant des opérations effectuées par le Client dans le cadre de sa connexion au Service, ou en cas d'interruption résultant de toute cause extérieure à l'Opérateur, telle notamment que l'interruption de fourniture de courant électrique. Avec la Fibre optique ou avec l'Abonnement Téléphonique, le Client reconnaît avoir pris connaissance que l'interruption du Service de Téléphonie, pour quelle que cause que ce soit, entraîne notamment une indisponibilité des numéros d'urgence (SAMU, Police, Pompiers,...). Le Client est informé que l'Opérateur ne peut garantir la compatibilité de l'Abonnement Téléphonique avec certains systèmes de télésurveillance ou de téléalarme.

Toute connexion au Service devra se faire à partir de la ligne téléphonique que le Client aura mentionnée lors de son inscription au Service et sera subordonnée à l'utilisation par le Client de ses Identifiants. Toute connexion ou opération effectuée à partir de la ligne et/ou des Identifiants du Client sera réputée avoir été effectuée par ce dernier. Les Identifiants sont personnels et confidentiels, le Client s'engage par conséquent à en assurer la sécurité, à en préserver la confidentialité et, en particulier, à ne pas les communiquer à des tiers. Sauf faute de l'Opérateur ou fraude imputable à un tiers prouvé(s) par le Client, ce dernier est seul responsable de l'utilisation qui est faite de ses Identifiants et de sa ligne téléphonique, quel que soit l'utilisateur, et des conséquences qui en résultent. Le Client doit déclarer à l'Opérateur, immédiatement, toute perte, détournement ou utilisation non autorisée de ses Identifiants, l'Opérateur ayant alors la possibilité de bloquer l'accès au Service ou de donner de nouveaux Identifiants. Lors de la déclaration, le Client fournira toutes les informations demandées, étant entendu que l'Opérateur ne saurait être responsable des conséquences de fausses déclarations. Par ailleurs, en cas d'utilisation détournée ou non autorisée des Identifiants du Client, sa responsabilité sera dérogée à l'égard de l'Opérateur à compter de la déclaration susvisée sous réserve de la réception dans les cinq jours qui suivent par le service d'assistance technique et commerciale d'une lettre recommandée avec avis de réception du Client confirmant le détournement ou l'utilisation non autorisée accompagnée de pièces justificatives. Après réception de la lettre recommandée mentionnée ci-dessus, de nouveaux Identifiants seront adressés au Client.

■ ARTICLE 7 - UTILISATION DU SERVICE

7.1 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, vidéos, sons ou tout autre élément protégé) qu'il pourrait utiliser et, en particulier, inclure dans ses pages personnelles, les autorisations préalables et concession de droits nécessaires.

7.2 L'Opérateur n'exerce pas de contrôle sur les sites Web, courriers électroniques, programmes audiovisuels conversations ou toute donnée accessible au Client, stockés, échangés ou consultés par ce dernier ou transitant par le biais du Service et n'assume aucune responsabilité quant à leur contenu, nature ou caractéristiques, le Client en étant seul responsable. Il appartient notamment au Client de prendre toutes mesures nécessaires pour veiller personnellement aux précautions à prendre à l'occasion de toute utilisation du Service qui pourrait être faite par un mineur (par exemple en limitant l'accès à certains programmes télévisuels, contenus ou fichiers par l'utilisation d'un mot de passe. Le Client est seul responsable du maintien de la confidentialité du mot de passe).

Il est rappelé au Client que, si ses sites Web permettent la saisie d'informations nominatives, la constitution d'un fichier automatisé contenant de telles données est soumise à une déclaration à la CNIL en application de la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 qu'il lui appartient d'ef-

fecteur. Le Client est informé que tout élément constituant ses sites Web encourt le risque d'être copié par des tiers utilisateurs de l'Internet.

7.3 Le Client s'engage à utiliser le Service en bon père de famille et, en particulier, s'engage expressément à ne pas utiliser le Service ou toute donnée à des fins ou de manière frauduleuse, illégale et, en général, contraire à une disposition réprimée civilement ou pénalement et, notamment, d'une manière :

qui contrevienne à l'ordre public et aux bonnes mœurs, notamment par l'inclusion d'éléments tels que, sans que cette liste ne soit exhaustive ou limitative, des éléments à caractère pornographique, de proxénétisme ou de pédophilie, ou encore à caractère violent, le contenu étant susceptible d'être vu par des mineurs ;

qui revête le caractère d'appel au meurtre, d'incitation à la haine raciale ou de négation des crimes contre l'humanité ;

qui contrevienne aux intérêts légitimes des tiers ou de l'Opérateur et, notamment, par voie d'insulte ou de diffamation, ou qui porte atteinte à la vie privée d'autrui ou aux droits de la personnalité, ainsi qu'aux droits patrimoniaux ou extrapatrimoniaux de tiers ou de l'Opérateur ;

qui permette, via la création de liens hypertexte vers des sites ou des pages de tiers, d'enfreindre une disposition ci-dessus ou, plus généralement, les dispositions de la loi française.

Le Client s'engage également à ne pas utiliser le Service à des fins de piratage sous quelque forme que ce soit, intrusion dans des systèmes informatisés ou audiovisuels, « hacking », propagation de virus, cheval de Troie ou autres programmes destinés à nuire ou en vue de la diffusion de courriers électroniques à des fins publicitaires ou promotionnelles ou d'envoi en masse de courriers électroniques non sollicités (par exemple « spamming » et « bombing »).

Conformément à la loi n°2099-669 du 12 juin 2009, le Client a l'obligation de veiller à ce que le Service ne fasse pas l'objet d'une utilisation à des fins de reproduction, de représentation, de mise à disposition ou de 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 sur ces œuvres ou objets. Le Client reconnaît que, en cas de manquement à cette obligation, il pourra être identifié par tout ayant droit et par la Haute Autorité pour la diffusion des œuvres et la protection des droits sur Internet (« HADOPI ») aux fins de voir mener contre lui une procédure administrative ou judiciaire. Le Client pourra recevoir des notifications relatives au dit manquement et être inscrit dans le traitement automatisé de données relatif aux personnes ayant commis un manquement similaire.

Par ailleurs, le Client reconnaît que la violation des droits d'auteur ou des droits voisins (telle que par exemple la reproduction, la représentation, la mise à disposition ou la communication au public d'œuvres ou d'objets protégés par un droit d'auteur ou par un droit voisin sans l'autorisation des titulaires des droits) constitue un acte de contrefaçon, passible de sanctions civiles et/ou pénales. Ces dernières peuvent aller jusqu'à 3 ans d'emprisonnement et 300 000 euros d'amende, assorties le cas échéant des peines complémentaires prévues au code pénal (par exemple : suspension de l'accès à Internet).

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.

Si le Client est une personne physique agissant à titre professionnel qui souscrit pour les besoins de son activité, le Service pourra être utilisé dans le cadre de son activité professionnelle aux conditions expresses de ne pas commercialiser le Service ou d'en faire un usage abusif ou une utilisation par de multiples utilisateurs autres que les salariés du lieu principal d'exercice de l'activité professionnelle.

7.4 Le Client reconnaît avoir connaissance de la nature du réseau Internet et, en particulier, de ses performances techniques ainsi que de la possibilité d'interruptions, lenteurs et inaccessibilités au réseau Internet.

Le Client reconnaît avoir été averti que les données circulant sur ce réseau ne sont pas protégées contre toute forme d'intrusion, que la confidentialité de quelque information que ce soit transmise sur Internet ne peut être assurée par l'Opérateur et qu'il appartient au Client de mettre en œuvre les modalités nécessaires afin de préserver la confidentialité de ses informations.

Par ailleurs, le Client devra assurer la protection des données et/ou des logiciels stockés sur les équipements reliés au Service contre toute forme de contamination par des virus et/ou de tentative d'intrusion par piratage.

Les transmissions effectuées par le Client sur Internet le sont à ses seuls risques et périls.

7.5 Il appartient au Client de faire des sauvegardes régulières sur son matériel de toute donnée et/ou contenu qu'il souhaite conserver. La responsabilité de l'Opérateur ne saurait être engagée en cas de perte, disparition ou altération de données.

7.6 Le Client s'engage à ne pas utiliser les options de téléphone illimité de manière inappropriée telle que utilisations simultanées des options sur une même ligne, utilisation des options sur une ligne groupée ou une ligne RNIS, utilisation ininterrompue des options par le biais notamment d'une composition automatique et en continu de numéros sur la ligne, utilisation des options vers toute plate-forme de services se rémunérant directement ou indirectement par la durée des appels passés par le Client, programmation d'un télécopieur en vue de la diffusion de télécopies à des fins publicitaires ou promotionnelles ou d'envoi en masse de télécopies (« fax mailing »), détournement des options, en particulier à des fins commerciales, utilisation des options à caractère professionnel, revente des options.

7.7 Dans le cadre du Service de Télévision, le Client reconnaît et accepte expressément qu'il ne lui est pas permis de diffuser ou d'enregistrer les programmes en vue d'une représentation ou reproduction au public, hors du cercle familial.

Il s'engage à ce que lesdits programmes ne soient pas disponibles sur le réseau Internet.

7.8 L'Opérateur rappelle qu'il demeure étranger et ne peut assumer une quelconque responsabilité du fait des relations que le Client pourra nouer, au travers de l'utilisation du Service, avec tous tiers dans le cadre d'opérations de toute nature et notamment commerciales, ces dernières ne concernant exclusivement que le Client et le tiers concerné.

7.9 Plus généralement, le Client est seul responsable de l'utilisation du Service et il s'engage à respecter en permanence les dispositions légales, réglementaires ou administratives en vigueur au moment de son utilisation du Service et applicables à cette dernière. Il tiendra l'Opérateur indemne de tout dommage et/ou de toute plainte ou réclamation de tiers liés à son utilisation du Service. Il reconnaît que la transgression de ses obligations peut, notamment, avoir pour effet de l'exclure de l'accès à Internet, ce dont l'Opérateur ne pourra en aucun cas être tenu responsable.

■ ARTICLE 8 - SERVICE D'ASSISTANCE TECHNIQUE ET COMMERCIALE

L'Opérateur met à la disposition du Client un service d'assistance technique et commerciale accessible par téléphone ou par courrier postal ou électronique et dont les coordonnées sont les suivantes : au 0801 82 00 36 accessible pendant les deux premiers mois post souscription (temps d'attente gratuit depuis une ligne box de RED by SFR, puis tarif d'un appel local depuis une ligne fixe en France métropolitaine) ou via l'URL suivante : redsysfr.fr rubrique Aide et Conseils ou via l'adresse postale suivante : Service Client Box de SFR et fixe - TSA 73917 - 62978 Arras Cedex 9. Le service d'assistance technique et commerciale pourra correspondre avec le Client par téléphone ou par courrier postal.

Le service d'assistance technique et commerciale est composé de trois niveaux de contact :

► Un premier niveau de contact peut être saisi par le Client par téléphone au numéro précisé ci-dessus. 80% des demandes seront traitées en 10 jours ouvrés à compter de la date de l'appel. Dans les autres cas le délai de traitement est de un mois maximum sauf cas exceptionnels.

Ce premier niveau de contact peut également être saisi par le Client par courrier postal ou électronique ou par courrier recommandé avec avis de réception à l'adresse figurant ci-dessus. Lorsqu'une réponse pourra être apportée au Client sur le fond, 80% des demandes seront traitées en 15 jours ouvrés à compter de la date de réception du courrier du Client. Si une réponse sur le fond ne peut être apportée dans ce délai, le service d'assistance technique et commerciale accusera réception de la demande du Client soit par SMS, soit par un message vocal sur le répondeur du Client soit par courrier postal ou électronique et indiquera au Client le délai de traitement de la demande. Ce délai de traitement ne pourra être supérieur à un mois sauf cas exceptionnels.

Toutefois dans les seuls cas où le Client estime qu'il n'a pas obtenu satisfaction suite à la réponse apportée par le service d'assistance technique et commerciale ou si les délais susvisés n'ont pas été respectés, le Client pourra directement saisir le deuxième niveau de contact.

► Un deuxième niveau de contact qui ne peut être saisi qu'après saisine du premier niveau, sauf en cas de non respect des délais de traitement prévus au premier niveau. Il doit être saisi par courrier postal ou par courrier recommandé avec avis de réception à l'adresse suivante : SFR Service Consommateurs 92915 Paris La Défense Cedex. 80% des demandes seront traitées en un mois maximum à compter de la date de réception du courrier du Client. Toutefois, dans les cas particulièrement complexes, ce délai pourra être dépassé après accord exprès

du Client sur le délai maximum prévisible de réponse. En cas de refus du Client de ce nouveau délai, celui-ci peut saisir l'instance de médiation visée ci-dessous. Lorsque la réponse apportée au Client lui est favorable et qu'elle lui est fournie oralement ou par SMS, le Client peut demander une confirmation écrite par courrier postal ou électronique. Le Service Consommateurs fournira toute réponse défavorable au Client par courrier postal ou électronique.

► Un troisième niveau de contact: l'instance de Médiation pour des communications électroniques (non disponible pour les clients professionnels). Les modalités de saisine de cette instance seront disponibles sur le site Internet suivant : www.mediateur-telecom.fr ou jointes aux réponses écrites envoyées au Client par le Service Consommateurs. Elle pourra être saisie par le Client dans le seul cas où celui-ci estime qu'il n'a pas obtenu satisfaction et ce après saisine du premier et du deuxième niveau. Toutefois, en cas d'absence totale de réponse de l'Opérateur dans un délai de deux mois à compter de la première demande du Client au premier niveau, ou en cas de refus exprès du Client du délai maximum prévisible proposé par le Service Consommateurs au deuxième niveau, le Client pourra saisir directement cette instance.

■ ARTICLE 9 - CONDITIONS FINANCIÈRES

9.1 Les prix du Service sont définis dans la Documentation Commerciale (www.sfr.fr) Sauf avec l'Abonnement Téléphonique, les appels téléphoniques émis depuis un poste de téléphone non raccordé au Modem ou signalés par la tonalité habituelle seront facturés au Client par son opérateur, aux tarifs en vigueur de ce dernier.

Les appels émis dans le cadre du Service de Téléphonie seront facturés par l'Opérateur au Client aux tarifs en vigueur.

Dans le cadre des options de téléphone illimité, le Client bénéficie depuis son poste téléphonique raccordé au Modem, d'un crédit illimité de communications téléphoniques dont la destination et/ou la plage horaire sont définies dans la Documentation Commerciale. De manière générale sont exclus des options de téléphone illimité, en sus des exclusions spécifiques propres à chaque option de téléphone illimité, les appels vers les numéros courts, vers les numéros spéciaux et services de radio-messagerie, vers les numéros Internet. Les lignes RNIS et les lignes groupées ne peuvent pas faire l'objet d'une inscription aux options de téléphone illimité. Le terme illimité ne signifie pas que la communication peut être permanente du fait de raisons tenant au réseau lui-même.

Il est entendu que les prix du Service ne comprennent pas le prix des offres auxquelles le Client pourrait souscrire via le Service. Ils ne comprennent pas non plus les frais dus au titre de l'utilisation ou de l'achat de services ou de produits en ligne fournis au Client par l'Opérateur ou par des tiers avec le consentement exprès du client. Ces frais pourront être facturés par l'Opérateur.

9.2 Les sommes dues par le Client à l'Opérateur au titre du Contrat de Service, font l'objet de factures adressées bimestriellement aux Clients ADSL/VDSL recevant une facture papier ou payant par TIP/Chèque, et de factures adressées mensuellement dans les autres cas (dont les Clients fibre optique) :

- d'avance pour le Service, les options du Service, les services optionnels et les redevances ;
- à terme échu pour les appels non compris dans le Service et/ou les options du Service, tels que les appels passés par le Client n'ayant pas souscrit à une option de téléphone illimité ou passés au-delà de la plage horaire et en dehors de la destination de l'option de téléphone illimité ;
- à terme échu pour les frais d'échange des Matériels et, pour le Service de Télévision, les chaînes et bouquets optionnels et/ou stations ;
- à terme échu pour les frais dus au titre de l'utilisation ou de l'achat de services ou de produits en ligne fournis au Client par l'Opérateur ou par des tiers.

L'Opérateur pourra facturer, sur les factures suivantes, toute consommation qui n'aurait pas été facturée à la date de facturation prévue ci-dessus. La première facture sera adressée au Client au plus tard un mois après la mise en service du Service et inclura notamment selon le Service et/ou les options du Service au prorata entre la date de mise en service du Service et la date de la prochaine facture, les éventuels frais de location ou d'achat des Matériels, les frais éventuellement liés à l'activation du Service, le montant des consommations entre la date d'inscription et la date de facturation et la déduction des sommes éventuellement payées à l'inscription.

Toute période couverte par un Service et/ou les options du Service qui serait entamée est due en totalité. Par défaut, une facture et une facture détaillée, portant sur l'ensemble des communications de la période facturée sont mises à disposition du Client au format électronique ou papier dans certains cas. Le client peut toutefois choisir, à tout moment, de recevoir gratuitement sa facture sous format papier.

S'il en fait la demande au Service Client, le Client pourra également recevoir

gratuitement sa facture détaillée sur support papier.

Un duplicata de facture pourra être délivré au Client sur demande, au tarif indiqué sur la Documentation Commerciale. Les factures sont payables dans un délai de huit jours à compter de la date de facture. Le Client est tenu de prévenir l'Opérateur, immédiatement par tous moyens puis de confirmer par lettre, dans un délai d'un semaine, de tout changement de coordonnées bancaires.

Les clients en prélèvement bancaire seront informés par Email avec un préavis minimum de deux (2) jours du montant de leur facture, de sa date d'échéance et de sa disponibilité sur leur espace client.

Conformément à la législation sur l'harmonisation des prélèvements européens, SFR met en œuvre le prélèvement SEPA. Les clients, optant pour le prélèvement bancaire à compter de cette mise en œuvre, devront impérativement adresser à SFR un mandat SEPA valide en complément de leurs coordonnées bancaires.

Faute de retour d'un mandat SEPA valide dans les trois (3) mois qui suivent la mise en place de ce prélèvement bancaire, l'abonné est informé que son mode de paiement sera automatiquement modifié au profit de tout autre moyen de paiement (chèque, Titre Interbancaire de Paiement (TIP), virement, Carte de paiement, ...) ; ce qui impliquera un retour à la facture papier pour le cas où l'abonné était en facture dématérialisée.

9.3 Le Client est seul responsable du paiement de l'ensemble des sommes facturées.

Les factures émises en vertu du Contrat de Service, si elles ne sont pas réglées, totalement ou partiellement, à leur échéance, portent intérêt, après mise en demeure restée sans effet pendant quinze jours à compter de son envoi, au taux d'intérêt légal en vigueur à la date d'émission de la facture concernée. Ces intérêts sont calculés à compter du jour suivant la date d'échéance du montant non réglé jusqu'à son paiement intégral, ceci sans préjudice des dommages intérêts que pourra réclamer l'Opérateur du fait du retard de paiement.

Les frais de recouvrement restent à la charge du Client en cas d'obtention par l'Opérateur d'un titre exécutoire ou d'exécution forcée contre lui. Dans le cas où un titre de paiement émis au profit de l'Opérateur ne serait pas honoré, les frais divers liés à l'impayé seraient facturés au Client (frais de rejet de chèque impayé ou de prélèvement automatique...).

9.4 Dépôt de garantie

9.4.1 L'Opérateur peut demander au Client, lors de la souscription ou en cours d'exécution du Contrat de Service, un dépôt de garantie d'un montant de 450€, dans les cas suivants :

- chèque déclaré irrégulier ou carte bancaire déclarée irrégulière suite au contrôle effectué.
- en cas de doute sur la fiabilité de la pièce d'identité suite au contrôle effectué.
- en cas d'utilisation d'un même compte bancaire (RIB identique) pour plus de deux titulaires différents.
- en cas d'adresse communiquée par le Client, faisant référence à une boîte postale, une poste restante ou un cedex.
- en cas de paiement par un mode autre que par prélèvement.
- en cas de modification du compte bancaire (RIB) sur lequel sont effectués les prélèvements suite au contrôle effectué via notre prestataire la société Viamobis.
- incidents de paiement au titre des contrats d'abonnement voix et/ou data que le Client a passés avec L'Opérateur.
- non réception d'un paiement à son échéance.
- rejet de paiement ou retard de paiement.
- utilisation du Service à des fins ou de manières frauduleuses ou anormales, telles que visées à l'article 7.3 ci-avant.

L'Opérateur peut demander au Client, lors de la souscription, un dépôt de garantie d'un montant de 750€ en cas de paiement par prélèvement suite au contrôle effectué via notre prestataire, la société Viamobis.

En cas de non règlement du dépôt de garantie, l'Opérateur pourra suspendre et/ou résilier le Service dans les conditions telles que visées à l'article 13 ci-dessous.

Le dépôt de garantie n'est pas productif d'intérêts.

9.4.2 En plus des cas prévus à l'article 9.4.1 ci-dessus, en cas de mise à disposition par l'Opérateur des Matériels, l'Opérateur peut demander au Client un dépôt de garantie, directement perçu sur la prochaine facture.

En cas de non règlement du dépôt de garantie, l'Opérateur pourra suspendre et/ou résilier le Service dans les conditions telles que visées à l'article 13 ci-dessous. Le dépôt de garantie est définitivement encaissé en cas de non restitution des matériels dans un délai de 1 mois après la résiliation de l'offre concernée. Le montant du dépôt de garantie pourra se cumuler avec les pénalités de non restitution des matériels prévues dans l'article 13.1.1 des présentes.

Le dépôt de garantie n'est pas productif d'intérêts.

9.4.3 Les dépôts de garantie prévues à l'article 9.4.1 et 9.4.2 ci-dessous ne peuvent se compenser avec des sommes dont le Client serait débiteur, sauf à l'expiration du contrat. Dans cette hypothèse, une compensation pourra être opérée entre d'une part le montant de la facture de clôture et d'autre part le montant du dépôt de garantie dès lors que les sommes dues ne sont pas contestées par le Client. A l'issue de cette compensation, si le Client reste débiteur, il sera tenu de régler le solde à l'Opérateur dans les délais prévus.

Si, en revanche, le montant du dépôt de garantie était supérieur au montant de la facture de clôture, l'Opérateur procédera alors au remboursement du solde (en fonction du mode de paiement du client) dans un délai de 10 jours à compter du jour où le client a éteint l'intégralité de sa dette envers l'Opérateur.

Dans l'hypothèse où le Client restitue le Matériel dans le cadre exclusif d'un changement d'offre entraînant la restitution du Matériel, le dépôt de garantie est directement remboursé au Client en fonction de son mode de paiement, dans un délai de 10 jours suivant la restitution de l'équipement.

■ ARTICLE 10 - ÉVOLUTIONS

Le Client reconnaît que des évolutions techniques ou des mises à jour susceptibles d'améliorer la qualité du Service peuvent être nécessaires. L'Opérateur se réserve la possibilité d'effectuer des modifications ou mises à jour automatiques des Matériels, de ses équipements et logiciels. Le Client s'engage à respecter les prescriptions données par l'Opérateur concernant ces évolutions et ces mises à jour. Néanmoins, s'il en résulte une augmentation des prix ou une altération de la qualité ou si les évolutions techniques ou mises à jour concernent une caractéristique notifiée par le Client au moment de son inscription comme subordonnant son engagement, le Client pourra, dans un délai de quinze jours suivant l'information des évolutions ou mises à jour, résilier le Contrat de Service dans les conditions de l'article 12. Les modifications ou mises à jour pourront entraîner une indisponibilité momentanée du Service.

Par ailleurs, l'Opérateur pourra être amené à modifier les conditions contractuelles de fourniture du Service. Il informera le Client par écrit au moins un mois avant l'entrée en vigueur d'une modification entraînant une hausse des prix ou une altération de la qualité du Service. Tant que le Client n'a pas expressément accepté cette modification, il peut dans un délai de quatre mois maximum après l'entrée en vigueur de ladite modification résilier le Contrat de Service sans être redevable des frais de résiliation prévus à l'article 13.3.2 et sans droit à dédommagement.

■ ARTICLE 11 - RESPONSABILITÉ DE L'OPÉRATEUR

Dans le cadre d'un Contrat de Service conclu avec un Client, la responsabilité de l'Opérateur est limitée à la seule fourniture du Service dans les conditions des présentes Conditions d'Inscription.

Il réparera les dommages causés au Client dans le cadre de l'exécution du Contrat de Service et dont le Client apportera la preuve.

La responsabilité de l'Opérateur ne saurait ainsi être engagée, notamment, dans les cas suivants :

- ▶ interruption du Service dans les conditions de l'article 5.2, 6 et 7.4
- ▶ force majeure, notamment interruption du Service résultant d'un fait imprévisible imputable à un tiers à l'Opérateur.

Par ailleurs, 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. Notobstant toute autre stipulation du Contrat de Service, la responsabilité totale cumulée de l'Opérateur, au titre du Contrat de Service, ne pourra pas excéder, par Contrat de Service, le montant des trois (3) derniers mois facturés et encaissés, dans la limite de 1000 euros HT.

■ ARTICLE 12 - DURÉE

Le Contrat de Service est conclu pour une durée indéterminée et est résiliable à tout moment. Avant de résilier son contrat ou pour toute information relative à la résiliation, le Client pourra contacter le service d'assistance technique et commerciale visé à l'article 8.

La demande de résiliation sera effectuée par lettre recommandée avec avis de réception (ci-après la « Lettre de résiliation ») :

par l'Opérateur : moyennant un préavis de dix (10) jours à compter du lendemain de la date de réception par le Client de la Lettre de résiliation

par le Client : conformément à l'article L.121-84-2 du Code de la consommation moyennant un préavis de dix (10) jours à compter du lendemain de la date de réception par l'Opérateur de la Lettre de résiliation adressée à : Service Client Box SFR et fixe - Résiliation, TSA 75917 - 62978 Arras Cedex 9. Toutefois, conformément à l'article L.121-84-2 du Code de la consommation, le Client pourra demander à ce que ce préavis soit d'une durée supérieure à dix jours dans la limite maximum de six (6) mois à compter de la date de la demande. Pour toute information relative à la résiliation, le Client pourra dans tous les cas contacter le service d'assistance technique et commerciale visé à l'article 8.

■ ARTICLE 13 - SUSPENSION - RÉSILIATION

En plus des cas prévus aux présentes Conditions d'Inscription et dans la Documentation Commerciale, le Contrat de Service pourra être suspendu ou résilié par chaque Partie à tout moment, de plein droit, sans que l'autre Partie ne puisse se prévaloir d'une quelconque indemnité, dans les conditions suivantes.

13.1 Résiliation ou suspension par l'Opérateur

La demande de portabilité du numéro actuel auprès d'un opérateur tiers entraînera automatiquement la résiliation du contrat entre le Client et l'Opérateur. Elle pourra également résilier le Contrat de Service lorsqu'une cause de suspension n'aura pas disparu dans un délai de dix (10) jours suivant la suspension du Service.

13.2 Résiliation par le Client

Si le Client, qui s'est engagé pour une période minimale de 12 mois, résilie le Service avant la fin de sa période minimale d'abonnement, les redevances restantes à courir jusqu'à l'expiration de cette période deviennent immédiatement exigibles, sauf dans les cas visés à l'article 13.2.1 et 13.2.2. En cas de résiliation uniquement du Service Internet/Téléphone ou Télévision, le Client devra s'acquitter du montant du Service résilié, hors remise tarifaire et hors promotion de couplage. Avant de résilier son contrat ou pour toute information relative à la résiliation, le Client pourra contacter le service d'assistance technique et commerciale visé à l'article 8.

13.2.1 Le Client pourra résilier le Contrat de Service au cas où l'Opérateur n'aurait pas remédié à un manquement à ses obligations au titre du Contrat de Service dix jours après réception d'une lettre recommandée avec avis de réception adressée par le Client à cet effet. Conformément à l'article L.121-84-2 du Code de la consommation, en cas de résiliation du Contrat de Service, pour quelque que raison que ce soit, la fin du Service sera effective dans un délai maximum de dix (10) jours à compter du lendemain de la prise en compte par téléphone de la résiliation ou de la réception par l'Opérateur de la Lettre de résiliation du Client.

13.2.2 Toutefois, le Client pourra résilier le Contrat de Service sans frais de fermeture d'accès prévus à l'article 13.3.2, ou par lettre recommandée avec accusé de réception adressée au Service Client SFR, dans les deux cas suivants :

- ▶ lorsque l'indisponibilité de l'une ou de l'ensemble des caractéristiques essentielles du Service intervient lors de la mise en service ou de son initialisation ;
- ▶ lorsque l'indisponibilité intervient à la suite de la souscription à un nouveau service de l'Opérateur ou à une option complémentaire au Service déjà souscrit et que, malgré l'annulation de celui-ci, le rétablissement du Service tel que souscrit initialement est impossible. Il pourra également résilier sans frais mais par lettre recommandée avec accusé de réception adressée au Service Client SFR, en cas de survenance d'un événement imprévisible l'empêchant de poursuivre l'exécution du Contrat de Service. Peuvent notamment être considérés comme tels les motifs légitimes suivants, sous réserve de pouvoir en justifier :

- chômage (suite à la rupture d'un contrat à durée indéterminée), faillite personnelle, redressement judiciaire ou liquidation judiciaire du Client.
- difficultés financières du Client ayant donné suite à notification de recevabilité en Commission de Surendettement des Particuliers, décès du Client.
- hospitalisation pour une longue durée et/ou arrêt maladie de plus de 3 (trois) mois affectant le Client.
- incarcération du Client.
- déménagement du Client, pour une longue durée hors du territoire français métropolitain ou dans une zone où le Service est totalement inaccessible.
- cas de force majeure au sens de la jurisprudence de la Cour de Cassation, affectant le Client.

a. La mise en service du Service : elle est réalisée dès lors que l'Opérateur a effectué, dans le délai et selon les modalités prévues au Contrat de Service les opérations suivantes :

- ▶ vérification préalable de l'éligibilité théorique de la ligne du Client en fonction de l'usage souhaité (notamment sur le plan des débits pour

les souscriptions au Service Internet) vérification préalable de la compatibilité des équipements du Client avec les prescriptions décrites par l'Opérateur ;

- ▶ connexion effective de la ligne du Client au réseau ; mise à disposition du Client, le cas échéant, d'un matériel approprié à la réception du Service et en bon état de marche dans les conditions prévues au Contrat de Service.

Si l'une des opérations décrites ci-dessus n'est pas réalisée le Client pourra résilier le Contrat de Service selon les modalités décrites ci-dessous. Le Client demeure néanmoins libre d'accepter un délai supplémentaire sans que cette acceptation ne le prive ultérieurement de sa faculté de résilier, dans l'hypothèse où ce nouveau délai ne serait pas respecté.

b. L'initialisation du Service : cette opération requiert du Client que, conformément aux prescriptions explicitement délivrées avant la vente ou à la signature du Contrat de Service, il se soit équipé des équipements en bon état de marche dans les conditions prévues au Contrat de Service et qu'il ait suivi les instructions communiquées par l'Opérateur nécessaires à l'initialisation du Service. En cas d'échec de l'initialisation ou en cas d'indisponibilité survenant dans la semaine qui suit la première initialisation, le Client doit en informer le service d'assistance technique et commerciale visé à l'article 8 selon les modalités prévues au Contrat de Service.

À compter de la date où l'Opérateur a connaissance de l'échec de l'initialisation ou de l'indisponibilité survenue dans la semaine qui suit l'initialisation, et à condition que le Client ait rempli les conditions décrites ci-dessus, court un délai maximum de quatre semaines pendant lequel chacune des deux parties s'efforce de contribuer à l'identification des causes de cet échec et de faciliter l'initialisation du Service. A l'issue des différents échanges entre les parties, dès lors que les moyens proposés par l'une d'elles entraînent une facturation supplémentaire, l'autre partie dispose de la faculté de les accepter ou de les refuser. Dans ce cas, le refus du Client ne le prive pas de son droit à résiliation sans frais de fermeture d'accès prévus à l'article 13.3.2. L'issue de ce délai, si l'initialisation ou les tentatives d'initialisation ne permettent toujours pas d'utiliser de manière effective le Service, le Client peut demander la résiliation du Contrat de Service, sans frais, selon les modalités définies ci-après. La demande de résiliation sera formulée par le Client par lettre recommandée avec avis de réception ou, à sa convenance, par tout autre moyen défini au Contrat de Service.

c. Modalités de résiliation : la résiliation à la demande du Client dans ce cas particulier ne pourra intervenir que dans le strict respect des conditions du présent article. Cette procédure permet au Client de résilier le Contrat de Service dans un délai indicatif d'un mois qui, en tout état de cause, ne peut excéder deux mois. Toutefois en cas de circonstances exceptionnelles c'est-à-dire de modification importante et imprévisible de la situation du Client l'empêchant de respecter la procédure décrite ci-dessus dans les délais prévus, ce dernier pourra néanmoins bénéficier des délais en question qu'après examen de sa situation par l'Opérateur. La résiliation ne pourra intervenir qu'à la demande expresse du Client dans le respect des modalités de résiliation prévues au Contrat de Service notamment en ce qui concerne la restitution des Matériels mis à disposition par l'Opérateur prévus à l'article 13.3.1 l'Opérateur restituera au Client les sommes facturées au titre du Service pendant la durée de l'indisponibilité du Service, à l'exclusion des éventuels appels non compris dans le Service et/ou les options du Service, dans la limite de deux mois maximum.

13.3 Conséquences du terme d'un Contrat de Service

L'Opérateur pourra, à défaut de retour des Matériels ou en cas de retour incomplet, dans un délai maximum de trois semaines (vingt et un jours), ou dans les cas prévus à l'article 5.4.3 et à l'article 5.5, l'Opérateur pourra facturer au Client les pénalités dont le montant est indiqué dans le Guide des tarifs box et box Premium Pro de 5FR.

13.3.1 En cas de résiliation du Contrat de Service pour quelle que raison que ce soit, à l'expiration du délai de préavis de dix (10) jours prévu à l'article 12 §2 et 13.2.1 des présentes, le cas échéant et si les Matériels ont été fournis par l'Opérateur au Client, le Client devra retourner les Matériels complets (accessoires inclus) en bon état et dans un emballage adapté dans un délai maximum de trois semaines (vingt et un jours) à compter de la demande de résiliation.

Le cas échéant, à défaut de retour des Matériels ou en cas de retour incomplet, dans un délai maximum de trois semaines (vingt et un jours), ou dans les cas prévus à l'article 5.4.3 et à l'article 5.5, l'Opérateur pourra facturer au Client les pénalités dont le montant est indiqué dans le Guide des tarifs box et box Premium Pro de 5FR.

En cas de résiliation du Service, les Matériels non restitués mis à la disposition du Client dans le cadre du contrat de Service deviendront la propriété pleine et entière du Client à l'issue d'un délai de 3 mois, sans préjudice du paiement des pénalités éventuelles de non restitution prévues au présent article.

13.3.2 Conformément à l'article L.121-84-7 du Code de la consommation, l'Opérateur se réserve le droit de facturer au Client les frais techniques liés à la fermeture de l'accès d'un montant de 49€, en cas d'interruption du Contrat de Service pour toute raison autre qu'une faute de l'Opérateur ou

un motif légitime et hors cas prévus à l'article 4.4 et à l'article 13.2.2.

La résiliation du service Internet entraîne la résiliation de la totalité du Service.

La résiliation d'une option du Service n'entraîne pas la résiliation du Service, sauf notification contraire écrite du Client.

13.3.3 Le terme d'un Contrat de Service entraîne l'exigibilité immédiate de toutes les sommes dues par le Client.

Conformément à l'article L. 121-84-1 §1 du Code de la consommation, le remboursement des sommes versées d'avance par le Client au sens de l'article 9.2 et 9.4 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, et ce le cas échéant déduction faite par voie de compensation conformément aux dispositions des articles 1289 et suivants du Code civil, des sommes dues à l'Opérateur et non contestées par le Client. La dernière facture sera adressée au Client après la réception des Matériels conformément à l'article 13.3.1.

■ ARTICLE 14 - QUALITÉ DE SERVICE

L'Opérateur s'engage, sous réserve du respect par le Client du Contrat de Service, sur les niveaux de qualité définis ci-dessous.

Le Client pourra bénéficier des compensations correspondantes en adressant un courrier postal au service d'assistance technique et commerciale incluant un justificatif à sa demande de compensation.

14.1 Délai de mise en service

Pour l'ADSL/VDSL, le délai de mise en service du Service Internet par l'Opérateur visé à l'article 13.2.2 a) est compris entre 1 et 3 semaines à compter de la date de réception des éléments nécessaires à l'inscription du Client, selon les modalités définies à l'article 5. Pour la Fibre optique, ce délai de mise en service est de 4 semaines à compter de la date à laquelle l'Opérateur prendra contact avec le Client pour fixer un rendez-vous telle que définie à l'article 5.1, le Client ayant fermement accepté ledit rendez-vous. .

En cas de dépassement de ces délais et sur demande du Client, un avoir sera émis d'un montant correspondant au tarif mensuel de l'offre d'abonnement du Client à valoir sur sa prochaine facture. Aucune compensation ne sera due au Client lorsque le non respect du délai de mise en service résultera :

- ▶ d'un cas de force majeure tel que mentionné à l'article 11.
- ▶ de la construction de la ligne téléphonique du Client par l'opérateur historique.
- ▶ de la commande d'une installation du Service Internet par un technicien au domicile du Client.
- ▶ du fait du Client et, en particulier, du non respect des pré-requis définis dans la Documentation Commerciale ou de la non réception des Matériels ou de l'installation non conforme du ou des Matériels et des équipements visée à l'article 6, ou de l'annulation ou du report de rendez-vous de l'installation pour la Fibre optique.
- ▶ d'une interruption prévue à l'article 6§2.

14.2 Le débit de synchronisation

Pour l'ADSL : Débit descendant théorique maximum de 20Mb/s. Débit atteignable sur des lignes inférieures à 500 m, en l'absence de perturbations. Débit descendant en général compris entre 1Mb/s à 15 Mb/s. Débit montant en général inférieur à 1 Mb/s.

Pour le VDSL : Débit descendant théorique maximum de 95Mb/s. Débit 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 des lignes les plus courtes (moins de 1 km) et un débit montant atteignable en général inférieur à 1 Mb/s pouvant atteindre 8Mb/s pour certaines des lignes les plus courtes (moins de 1 km).

Le débit, qui peut être vérifié par le Client sur l'interface utilisateur du Modem, est notamment dépendant des caractéristiques et de la qualité de la ligne téléphonique et de la distance de l'installation avec le central téléphonique. En cas de débit inférieur à 512 kbp/s (débit IP), le Client pourra résilier son contrat sans frais dans les conditions de l'article 13/2/2 c), sauf en cas de force majeure et d'interruption prévus aux articles 11 et 6 et/ou de faute du Client.

Pour la Fibre :

- ▶ pour les raccordements en fibre jusqu'au domicile :

Débit théorique descendant maximum disponible selon l'offre souscrite et l'adresse du raccordement de 100Mbit/s, 200Mbit/s, 400Mbit/s ou 1Gbit/s, et débit théorique montant disponible de 50Mbit/s jusqu'à 200Mbit/s maximum.

- ▶ pour les raccordements en fibre jusqu'au quartier / immeuble :

Débit théorique descendant maximum disponible selon l'offre sous-crité et l'adresse du raccordement de 100Mbit/s, 200Mbit/s, 400Mbit/s, et 800Mbit/s, et débit théorique montant disponible de 5Mbit/s jusqu'à 40Mbit/s maximum.

14.3. Délai de rétablissement du Service Internet

Le délai de rétablissement du Service Internet, mesuré entre la date de l'appel du Client notifiant au service d'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, est de 48h maximum.

- ▶ A défaut, l'Opérateur remboursera, sur demande du client, la somme correspondant au prix du Service Internet au prorata temporis de sa période d'interruption totale, sous forme d'avoir sur sa prochaine facture. Aucune compensation ne sera due au Client lorsque le non respect du délai de rétablissement résultera :
- ▶ d'un cas de force majeure tel que mentionné à l'article 11,
- ▶ de la commande d'une intervention d'un technicien au domicile du Client,
- ▶ du fait du Client et, en particulier, du fait de l'installation non conforme du ou des Matériels et des équipements du Client visée à l'article 6,
- ▶ d'une interruption prévue à l'article 6§3,
- ▶ d'un remplacement du Modem ou du Décodeur ou du Boîtier de terminaison
- ▶ d'un raccordement de la ligne téléphonique du Client sur le réseau d'un opérateur tiers sans autorisation du Client, pour l'ADSL/VDSL.

■ ARTICLE 15 - DONNÉES PERSONNELLES

15.1 Collecte et traitement

Numericable prend les mesures propres à assurer la protection et la confidentialité des informations nominatives qu'elle détient ou qu'elle traite dans le respect des dispositions de la loi n° 78-17 du 6 Janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés modifiée. Les informations recueillies dans le cadre de la souscription des Services ainsi que celles recueillies lors du traitement de l'utilisation des Services par l'Abonné font l'objet d'un traitement informatique.

Numericable pourra utiliser les informations collectées dans le cadre de l'utilisation des services et notamment les données de navigation sur la box TV en vue de développer et de commercialiser des produits et services Numericable ou de tiers.

Elles sont utilisées par Numericable, les sociétés du groupe NUMERICABLE SFR, leurs partenaires ou prestataires pour la gestion du compte de l'Abonné et son information sur les services souscrits, la réalisation d'études statistiques et d'analyses, développer de nouveaux produits et services ainsi que pour proposer des offres et services adaptés aux besoins de l'Abonné.

Numericable pourra utiliser directement ces informations lors d'actes de prospection relatifs à des produits ou services analogues ou en cas de prospection réalisée par téléphone ou par courrier postal. Numericable se réserve également le droit d'utiliser ces informations dans le cadre d'opérations marketing et commerciales de partenaires ou de tiers par courrier postal ou par téléphone.

L'Abonné aura la possibilité de s'y opposer de manière simple, expresse, et sans frais.

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

La communication de ces données est strictement encadrée conformément aux exigences et sous le contrôle de la Commission Nationale Informatique et Libertés.

Dans le cadre des traitements précités, Numericable pourra recourir à des prestataires agissant pour son compte et sous sa responsabilité.

Si ces prestataires sont situés en dehors de l'Union européenne, ils auront alors, dans les cas prévus par la Décision de la Commission européenne 2002/16/CE du 27 décembre 2001, préalablement signé les « clauses contractuelles types ». Le recours à ces prestataires est nécessaire à la bonne exécution du contrat passé entre Numericable et l'Abonné.

L'abonné est informé que sa conversation avec le Service Client est susceptible d'être enregistrée ou écoutée par Numericable à des fins probatoires et/ou d'être étudiée afin

d'améliorer la qualité du service.

A tout moment, l'Abonné peut exercer son droit individuel d'accès, de rectification, d'information complémentaire et, le cas échéant, d'opposition sur le traitement des données à caractère personnel les concernant, auprès de Numericable en envoyant un courrier postal à : Numericable Service client - données personnelles - TSA 73917 - 62978 Arras Cedex 9.

L'abonné devra fournir à Numericable ses nom, prénom, numéro d'appel ainsi qu'une copie de sa carte d'identité. Il devra préciser en outre l'adresse à laquelle il souhaite recevoir la réponse de Numericable.

15.2 Prévention des impayés

Afin de se prémunir contre d'éventuels impayés ou de lutter contre les fraudes, l'Opérateur 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 conformément à l'article 4 des présentes Conditions.
- ▶ en cas de paiement par prélèvement (par RIB), contrôler la régularité de celui-ci par l'intermédiaire de la société Viamobis prestataire de Numericable.
- ▶ consulter la société FIA-NET qui réalise des prestations de prévention et de détection des fraudes effectuées par carte de paiement lors des achats sur les canaux de vente dématérialisée.

15.3 Annuaire Universel

L'abonné est informé que ses coordonnées figurent sur la liste « Annuaire universel » des abonnés au Service tenue par l'Opérateur (ci-après « la Liste »). L'abonné est informé que, sauf avis contraire expressément formulé de sa part, ses coordonnées pourront être transmises à des sociétés fournissant des services d'annuaires ou de renseignements téléphoniques (ci-après « les Editeurs »).

L'abonné est informé qu'il peut gratuitement, à tout moment et dans le respect des articles R10 et suivants du Code des postes et des communications électroniques, exercer les droits suivants sur les données de la Liste le concernant :

- ▶ Inscription en Liste Rouge
- ▶ Parution Annuaire sans Recherche Inversée
- ▶ Parution Annuaire sans prospection
- ▶ Parution Annuaire sans restriction
- ▶ Parution Annuaire sans prénom complet
- ▶ Parution Annuaire sans adresse complète

En cas de parution des coordonnées de l'Abonné dans l'Annuaire universel, lors d'un appel sortant, l'Opérateur pourra faire procéder à l'affichage des nom et prénom de l'Abonné sur le téléphone de son correspondant.

Les options complémentaires suivantes peuvent également être souscrites auprès du Service Client :

- ▶ Parution coordonnées utilisateur
- ▶ Parution activité professionnelle

L'abonné est informé qu'il peut, dans les conditions prévues aux articles 35 et 36 de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978, rectifier, compléter, clarifier, mettre à jour ou effacer les données de la Liste le concernant directement via son espace abonné sur le site de l'Opérateur ou en envoyant un courrier postal à : Service client Numericable-SFR - box et Fixe - données personnelles - TSA 73917 - 62978 Arras Cedex 9.

L'abonné est informé que le délai de parution des informations le concernant dans les annuaires des différents Editeurs dépend des conditions et fréquences de parution propres aux Editeurs. En conséquence, l'Opérateur ne s'engage sur aucun délai de parution des données du Client.

L'abonné est informé que les Editeurs peuvent mettre en place, sous leur entière responsabilité, des règles éditoriales contraignantes et procéder à des traitements sur certaines des données transmises.

■ ARTICLE 16 - COOPÉRATION AVEC LES AUTORITÉS PUBLIQUES

L'Opérateur coopérera, conformément à la loi, avec les autorités qui effectueraient des vérifications en relation avec des contenus et/ou services accessibles via le réseau Internet ou téléphonique ou avec des activités illégales exercées par un quelconque utilisateur d'Internet ou de téléphone.

La responsabilité de l'Opérateur ne saurait être engagée en cas de communication d'éléments en sa possession sur toute demande faite par les autorités judiciaires, policières ou administratives.

■ ARTICLE 17 - CESSION

Le Service est souscrit par le Client à titre strictement personnel ou professionnel en cas d'échéant et le Contrat de Service ne pourra en aucun cas être cédé, sauf accord de SFR, totalement ou partiellement, par le Client. De même, le Client s'interdit la revente ou la commercialisation du Service.

Le Contrat de Service et toutes ses stipulations lieront les parties aux présentes, leurs successeurs en droit et cessionnaires autorisés.

L'Opérateur pourra librement céder, transférer, déléguer, sous-traiter

ou encore aliéner tout ou partie de ses obligations, droits, titres ou intérêts en vertu du Contrat de Service.

■ ARTICLE 18 - LOI APPLICABLE

Le Contrat de Service est régi par la loi française.

NC NUMERICABLE, SAS au capital de 78.919.817,50 euros,
RCS Meaux 400 461 950 - 10, rue Albert Einstein 77420 Champs-sur-Marne, TARIFS NC 4P 180815
www.sfr.fr

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE DES SERVICES TV BY NUMERICABLE

AU 14/12/2015

Chacun des Services est réservé à l'usage domestique et personnel du Client au sein de son cercle de famille et ne peut en aucun cas être utilisé à des fins professionnelles ou commerciales. Les Services proposés sont personnels et excluent la possibilité de toute location ou revente en tout ou partie au profit de tiers, notamment à des fins commerciales. Les présentes Conditions de l'offre NUMERICABLE complètent les Conditions Générales d'Inscription aux services RED box Très Haut Débit (cf. p.55).

■ ARTICLE 1 - DÉFINITIONS

Abonnement NUMERICABLE : Contrat d'abonnement souscrit par le Client auprès de NUMERICABLE et comprenant le matériel RED box Très Haut Débit. L'Abonnement NUMERICABLE est souscrit conjointement à l'Abonnement TV NUMERICABLE.

Abonnement TV NUMERICABLE : Contrat d'abonnement souscrit par le Client auprès de NUMERICABLE, composé des Conditions de l'offre NUMERICABLE et comprenant le ou les Services. L'Abonnement TV NUMERICABLE est souscrit conjointement à l'Abonnement NUMERICABLE.

Client : personne physique majeure, ayant la pleine capacité juridique, titulaire d'un Abonnement NUMERICABLE et d'un Abonnement TV NUMERICABLE.

Conditions de l'offre TV NUMERICABLE : désigne les présentes Conditions Générales de Vente NUMERICABLE (ci-après « CGV ») ainsi que les tarifs et conditions de l'offre proposée par NUMERICABLE aux Clients. L'annexe tarifaire est régulièrement mise à jour et disponible notamment sur www.sfr.fr.

Matériel(s) : équipement(s) et connectique fournis par SFR et nécessaires à l'utilisation des Services dont notamment la RED box Très Haut Débit, la carte à puce (ci-après « carte numérique ») et la télécommande permettant la réception d'émissions télévisuelles en norme numérique.

NUMERICABLE : désigne la société NC Numericable SAS au capital de 78.919.817,50€, Siège social : 10 rue Albert Einstein - 77420 Champs sur Marne, RCS Meaux 400 461 950.

Bouquet(s) TV : désigne individuellement ou collectivement les bouquets de télévision, détaillés à l'annexe tarifaire en vigueur, proposés par NUMERICABLE dans le cadre d'un Abonnement TV NUMERICABLE.

Option(s) TV : désigne les chaînes de télévision, détaillées à l'annexe tarifaire en vigueur, proposées par NUMERICABLE et pouvant être souscrites en complément des Bouquets TV.

Service(s) : désigne individuellement ou collectivement le Bouquet TV et les Options TV, proposés par NUMERICABLE. Ces Services sont délivrés en France métropolitaine selon zones géographiques et éligibilité technique.

Service Clients : désigne les services d'assistance mis à disposition par SFR, en partenariat avec NUMERICABLE, pour les besoins des Services fournis au titre du présent contrat, aux coordonnées suivantes :
▶ Assistance en ligne : redbysfr.fr (rubrique Aide et Conseils).

■ ARTICLE 2 - OBJET

Les présentes Conditions de l'offre TV NUMERICABLE définissent les conditions de mise à disposition par NUMERICABLE des Services. L'Abonnement TV NUMERICABLE ne peut être souscrit que par un Client déjà titulaire d'un Abonnement SFR.

Les Conditions de l'offre TV NUMERICABLE sont remises au Client qui déclare les avoir reçues, lues et acceptées préalablement à leur signature ou à leur acceptation par voie de communications électroniques. Les Conditions de l'offre TV NUMERICABLE s'appliquent exclusivement pour la même adresse que celle indiquée par le Client dans le cadre de l'Abonnement NUMERICABLE, laquelle doit être située dans une zone éligible aux Services.

■ ARTICLE 3 - DESCRIPTION DES SERVICES

NUMERICABLE propose des Bouquets TV, composés de chaînes de télévision et de services interactifs, ainsi que des Options TV, accessibles via l'interface de la RED box Très Haut Débit et via l'interface TV mobile proposée par NUMERICABLE.

Les droits dont NUMERICABLE est titulaire limitent la diffusion des Services à destination de ses seuls Clients, pour un usage exclusivement privé. Tout acte de reproduction, représentation ou utilisation quelconque que le Client effectuerait autres que ceux autorisés par le code de la propriété intellectuelle constitueraient un acte de contrefaçon et une faute contractuelle, les présentes Conditions de l'offre TV NUMERICABLE étant souscrites pour l'usage domestique et personnel du Client au sein de son cercle de famille.

NUMERICABLE a mis en place un dispositif de verrouillage d'accès pour les programmes de catégorie V. Le Client est informé de la nécessité de créer dans la RED box Très Haut Débit un code spécifique pour l'accès aux programmes de catégorie V et de conserver ce code confidentiel. Toute personne qui permettrait à des mineurs d'avoir accès à de tels programmes s'exposerait à des sanctions conformément à l'article 227-22 du code pénal.

« Ceci est un message du Conseil Supérieur de l'Audiovisuel et du ministère de la santé : Regarder la télévision, y compris les chaînes présentées comme spécifiquement conçues pour les enfants de moins de 3 ans, peut entraîner chez ces derniers des troubles du développement tels que passivité, retards de langage, agitation, troubles du sommeil, troubles de la concentration et dépendances aux écrans. »

L'accès aux services de vidéo à la demande (VOD) est soumis à des conditions d'utilisation spécifiques et à des conditions tarifaires particulières. Ces dernières sont accessibles directement avant toute commande sur l'écran du téléviseur du Client.

■ ARTICLE 4 - SOUSCRIPTION DE(S) SERVICE(S)

L'Abonnement TV NUMERICABLE est souscrit au bénéfice et à la charge de la personne mentionnée et signataire. Il prend effet à la date d'activation du (des) Service(s) NUMERICABLE souscrit(s).

Les services étant techniquement interdépendants, l'activation des Services NUMERICABLE dans le cadre de l'Abonnement TV NUMERICABLE est conditionnée à l'activation préalable des services souscrits auprès de NUMERICABLE dans le cadre de l'Abonnement NUMERICABLE.

NUMERICABLE se réserve le droit de refuser toute demande de souscription de(s) Service(s) en cas de difficultés techniques ou spécifiques ou/et si NUMERICABLE n'est pas en mesure de mettre à disposition du Client les Services auxquels il a souhaité souscrire.

La souscription doit s'entendre comme l'acceptation des présentes Conditions d'Utilisation de l'Offre TV Numericable conformément à l'article 2 des présentes. En cas de souscription du (des) Service(s) à distance, conformément aux articles L121-21 et suivants du code de la consommation, le Client dispose d'un délai de quatorze jours francs à compter de l'acceptation de l'offre pour changer d'avis, en adressant au Service Client un courrier recommandé avec avis de réception faisant état de l'exercice de son droit de rétractation.

Le Client pourra, à tout moment souscrire les Services proposés par NUMERICABLE (telles que détaillées à l'annexe tarifaire en vigueur et selon disponibilité) pour une durée indéterminée. Toute modification par le Client pourra être soumise à des frais facturés conformément à l'annexe tarifaire.

■ ARTICLE 5 - CONDITIONS FINANCIÈRES

5.1 Tarifs

Les tarifs du(des) Service(s) NUMERICABLE souscrit(s) sont indiqués à l'annexe tarifaire en vigueur. Ces tarifs sont indépendants des coûts liés à l'Abonnement SFR.

La facturation du(es) Service(s) est forfaitaire, à terme à échoir, selon une périodicité mensuelle, la première facture étant établie prorata temporis à compter de la date de mise en service.

La facturation des consommations non incluses dans l'offre est à terme échu.

Le Client déclare avoir eu communication des tarifs des Services souscrits avant la souscription des présentes, en avoir pris connaissance et les accepter. Les tarifs s'entendent comme le tarif des Services souscrits, des frais d'ouverture de Service, des options et des consommations.

5.2 Modification des tarifs

En cas de modification des tarifs des Services souscrit(s) par le Client, ce dernier en sera informé par tout moyen au moins un mois avant l'en-

trée en vigueur de la modification. Si le Client ne résilie pas l'Abonnement TV NUMERICABLE dans un délai de quatre mois (4) suivant l'entrée en vigueur de cette modification, il sera réputé avoir accepté les nouveaux tarifs.

5.3 Facturation pour compte de tiers

Conformément à l'article 242 nonies de l'annexe II au Code Général des Impôts, NUMERICABLE constitue pour mandataire SFR aux fins d'émettre matériellement, en son nom et pour son compte, les factures afférentes aux Services, les encaisser et en assurer le recouvrement.

SFR émettra donc chaque mois au nom et pour le compte de NUMERICABLE, une facture comportant le montant dû par le Client au titre de l'Abonnement TV NUMERICABLE.

■ ARTICLE 6 - ASSISTANCE

Le service d'assistance technique et le service d'assistance commerciale sont assurés dans le cadre d'un partenariat entre NUMERICABLE et SFR, selon les modalités précisées dans l'Abonnement NUMERICABLE.

■ ARTICLE 7 - RESPONSABILITÉ

NUMERICABLE ne saurait être tenue responsable pour le contenu et les modifications d'horaires des programmes qui lui sont fournis par les éditeurs, les diffuseurs, ou imposés par les dispositions législatives et réglementaires.

Les Services sont destinés à un usage domestique et personnel et non à des fins professionnelles ou commerciales. NUMERICABLE ne pourrait être tenue responsable pour tout dommage indirect ou/et immatériel, subi par un Client ayant fait usage des Services pour les besoins de son activité professionnelle ou commerciale, en ce compris notamment les pertes de profits, de clientèle, de réputation, d'image, de données ou de toute autre perte de biens incorporels, susceptibles de survenir, dans une telle hypothèse, de la fourniture ou de l'utilisation des Services ou/et de l'impossibilité d'accéder ou d'utiliser le Service et/ou suite à la conduite d'un tiers dans le cadre des forums sur les Services.

NUMERICABLE ne pourra être tenue responsable que du dommage direct, personnel et certain subi par le Client et pour lequel il aura démontré que les agissements de NUMERICABLE sont à l'origine de ce préjudice. Le Client devra rapporter la preuve du montant de ce préjudice.

NUMERICABLE ne saurait être tenue responsable des dysfonctionnements du service fourni dans le cadre de l'Abonnement NUMERICABLE.

7.2 S'agissant du Matériel, NUMERICABLE ne pourra être tenue responsable des éventuels dysfonctionnements rencontrés dans le cadre de la mise à disposition, l'installation, l'utilisation, la maintenance, la restitution et la facturation, ces actes de gestion étant réalisés dans le cadre de l'Abonnement NUMERICABLE. Le Client devra s'assurer auprès SFR de la compatibilité du Matériel mis à sa disposition au regard des éventuelles options souscrites.

7.3 Le Client est averti que le fait d'effectuer ou faire effectuer par un tiers un branchement sur le réseau ou d'utiliser des matériels non conformes, notamment des « cartes pirates », permettant d'accéder à des Services qui ne correspondent pas aux Conditions de l'offre TV NUMERICABLE souscrite, sont susceptibles de constituer des infractions pénales. Le Client s'interdit notamment de décrypter, déchiffrer, extraire ou modifier toute information, donnée, paramètre ou tout autre élément composant un Matériel.

■ ARTICLE 8 - FORCE MAJEURE

Sont considérés comme des cas de force majeure ceux habituellement retenus par la jurisprudence de la Cour de cassation et/ou au sens de l'article 1148 du Code civil.

Ni SFR ni NUMERICABLE ne pourra être tenue responsable envers le Client d'une éventuelle suspension ou interruption du Service imputable à un cas de force majeure ou au fait personnel du Client.

■ ARTICLE 9 - SUSPENSION

En cas de manquement grave ou persistant du Client à l'une de ses obligations ou en cas de retard ou défaut de paiement non justifié par le Client ou en cas d'agissements contraires à la réglementation, une mise en demeure sera envoyée au Client afin de remédier à ses manquements.

Si à l'issue d'un délai de huit (8) jours après l'envoi de la mise en demeure, par tous moyens prouvant que le Client en a effectivement été avisé (tel qu'une réponse du Client ou un accusé réception), le Client n'a pas remédié à ses manquements, NUMERICABLE pourra procéder à la suspension du ou des Services.

En cas d'urgence dûment motivée, la mise en demeure sera adressée sans délai après la suspension du (des) Service(s).

A compter de la date de suspension, le Client dispose d'un délai de quinze (15) jours pour remédier à son manquement et/ou au règlement des sommes dues.

Dans l'hypothèse où le Client n'aurait pas remédié à son manquement à l'issue de ce délai, NUMERICABLE aura la faculté de résilier l'Abonnement TV NUMERICABLE conformément à l'article « Résiliation pour faute », préservant ses droits à recouvrer les sommes encore dues par le Client. Du fait de l'interdépendance technique des offres SFR et NUMERICABLE, les Services seront suspendus en cas de suspension de l'Abonnement NUMERICABLE.

■ ARTICLE 10 - DURÉE ET RÉILIATION

10.1 Le Service est souscrit pour une durée indéterminée assortie d'une période initiale d'engagement de douze (12) mois, hors réengagement éventuel en cas de souscription à une nouvelle offre, à compter de la date effective du changement d'offre. Du fait de l'interdépendance des Services avec l'Abonnement NUMERICABLE, l'Abonnement NUMERICABLE sera résilié de plein droit en cas de résiliation de l'Abonnement TV NUMERICABLE, sans préjudice de la facturation d'éventuelles sommes restant dues au titre de l'Abonnement NUMERICABLE et/ou de l'Abonnement TV NUMERICABLE, et ce quel que soit le motif de résiliation. L'Abonnement NUMERICABLE sera également résilié de plein droit en cas de retrait à NUMERICABLE des autorisations administratives nécessaires à la fourniture desdits Services.

Si le Client, qui s'est engagé pour une période minimale de 12 mois, résilie le Service avant la fin de sa période minimale d'abonnement, les redevances restantes, hors remise tarifaire de couplage, à courir jusqu'à l'expiration de cette période deviennent immédiatement exigibles, sauf dans les cas visés à l'article 13.2.1 et 13.2.2 des Conditions générales d'inscription aux services Box et Box Pro de SFR.

10.2 Résiliation du Bouquet TV

Chaque Bouquet TV détenu peut être résilié par chacune des parties par courrier recommandé avec accusé de réception, sous réserve d'un préavis de dix (10) jours à compter de la réception de la demande et sous réserve d'une éventuelle durée minimale d'engagement prévue à la brochure tarifaire en vigueur.

10.3 Résiliation des Options TV

Le Client peut résilier le(s) Option(s) TV détenue(s) par téléphone ou par courrier adressé au Service Client. Si la demande est reçue avant le vingt (20) du mois, la résiliation interviendra au dernier jour du mois en cours à défaut la résiliation sera effective au dernier jour du mois suivant.

10.4 Résiliation pour faute

Le Client pourra résilier les Services détenus en cas de manquement grave ou persistant de la part de NUMERICABLE à son obligation de fourniture des Services, auquel cette dernière n'aurait pas remédié après mise en demeure faite par tous moyens et restée infructueuse pendant quinze (15) jours. Dans ce cas, la résiliation sera effective après un délai de dix (10) jours suivant la réception du courrier recommandé avec accusé de réception de résiliation.

Après la période de suspension telle que décrite à l'article « Suspension », il pourra être procédé à la résiliation de l'Abonnement TV NUMERICABLE pour faute par courrier recommandé avec accusé de réception. La résiliation prendra effet un (1) mois après la fin du mois de l'envoi du courrier recommandé. La suspension sera maintenue jusqu'au jour de la résiliation effective de l'Abonnement TV NUMERICABLE.

Cependant la résiliation de l'Abonnement TV NUMERICABLE pourra intervenir immédiatement et de plein droit après mise en demeure sans préjudice de tous dommages et intérêts, si le Client : détériore tout Matériel mis à sa disposition; connecte directement ou indirectement d'autres matériels que ceux fournis par SFR, enfreint les législations et réglementations applicables telles que notamment mais non exclusivement en matière de respect de l'ordre public et des bonnes mœurs, diffamation, injure, discrimination de toute sorte, protection des droits de la personnalité dont la vie privée, et protection des droits de propriété intellectuelle, intervient techniquement sur la ligne de branchement ou sur toute autre installation du réseau câblé, ou effectue toute action visant à permettre la réception par des tiers des programmes TV, détériore ou modifie des installations de raccordement en amont de la première prise.

■ ARTICLE 11 - INFORMATIONS NOMINATIVES

La fourniture d'informations nominatives est indispensable à la souscription et à l'exécution des Services.

Ces informations sont utilisées par les sociétés du groupe NUMERICABLE SFR, leurs partenaires ou prestataires pour la gestion du compte du Client et son information sur les services souscrits, la réalisation d'études statistiques et d'analyses, développer de nouveaux produits et services ainsi que pour proposer des offres et services adaptés aux besoins du Client.

Ces informations nominatives pourront faire l'objet, pour les besoins de l'exécution de l'Abonnement TV NUMERICABLE, d'un transfert vers un Etat non membre de l'Union Européenne.

NUMERICABLE pourra utiliser directement ces informations lors d'actes de prospection relatifs à des produits ou services analogues ou en cas de prospection réalisée par téléphone ou par courrier postal. NUMERICABLE se réserve également le droit d'utiliser ces informations dans le cadre d'opérations marketing et commerciales de partenaires ou de tiers par courrier postal ou par téléphone. Le Client a la possibilité de s'y opposer de manière simple, expresse et sans frais.

Après consentement préalable de l'Abonné, dans le cadre d'opérations marketing et commerciales conjointes ou non, par SMS, MMS, E-mail ou automate d'appels, NUMERICABLE pourra également exploiter et communiquer ces informations à des tiers ou à ses partenaires. Le Client dispose, en justifiant de son identité, d'un droit d'accès, de modification et de suppression des informations nominatives le concernant, en s'adressant par courrier à NC Numericable - Service client Numéricable - Fibre - données personnelles - TSA 73917 - 62978 Arras Cedex 9

■ ARTICLE 12 - CESSIION

NUMERICABLE se réserve la faculté de transférer à toute autre société les droits et obligations au titre de l'Abonnement TV NUMERICABLE pour autant que cette société ne modifie pas les conditions dans lesquelles les Services sont fournis au Client. L'Abonnement TV NUMERICABLE ne peut être en aucun cas transféré à un tiers par le Client à quelque titre que ce soit.

■ ARTICLE 13 - DISPOSITIONS DIVERSES

NUMERICABLE pourra modifier les présentes CGV sous réserve d'en informer le Client par courrier, e-mail ou tout autre moyen au moins un mois avant l'entrée en vigueur des nouvelles CGV. En cas de désaccord du Client, celui-ci disposera, à compter de la date d'entrée en vigueur des nouvelles CGV, de quatre mois pour demander la résiliation de sa souscription à l'Abonnement TV NUMERICABLE par lettre recommandée selon les modalités de l'article « Résiliation ». A défaut de résiliation, le Client sera réputé avoir accepté les nouvelles CGV.

En aucun cas les présentes CGV n'emportent le droit pour le Client d'utiliser à quelque titre que ce soit, une marque commerciale utilisée par NUMERICABLE ou tout autre signe distinctif de cette dernière.

CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION DU SERVICE VOD DE NUMERICABLE

■ PRÉAMBULE

NC NUMERICABLE, SAS au capital de 78.919.817,50 €, sise 10 rue Albert Einstein - 77420 Champs sur Marne, immatriculée au RCS Meaux sous le numéro B 400 461 950 met à la disposition de l'Utilisateur un Service de vidéo à la demande appelé « Le Vidéo Club ». Ce service est réservé à un usage domestique et personnel au sein du cercle familial et ne peut en aucun cas être utilisé à des fins professionnelles ou commerciales.

Les présentes Conditions Générales d'Utilisation (ci-après « Conditions d'Utilisation »), complètent les Conditions de l'offre NUMERICABLE dans le cadre de laquelle l'Utilisateur accède au service « Le Vidéo Club ».

■ ARTICLE 1 - DÉFINITIONS

- ▶ Utilisateur : personne physique majeure ayant la capacité juridique et ayant validé la commande d'un ou plusieurs programme(s) de Vidéo à la Demande via son décodeur conformément à l'article 3 ci-dessous.
- ▶ Service VOD, ou Service de Vidéo à la demande (VOD) : désigne un service proposé par NUMERICABLE et consistant en la transmission, à la demande d'un Utilisateur, d'un programme audiovisuel par le biais d'un signal codé en vue de sa réception sur le décodeur (sans téléchargement) de l'Utilisateur. La visualisation du programme est ouverte pour la durée indiquée à compter de la validation de sa commande par l'Utilisateur. Chaque programme commandé peut-être équipé de mesures de protection destinées à en empêcher la copie.
- ▶ Conditions d'Utilisation : désigne les présentes conditions d'utilisation du Service VOD.

■ ARTICLE 2 - OBJET

Les présentes conditions d'utilisation ont pour objet de définir les conditions et les modalités de mise à disposition par NC NUMERICABLE à l'Utilisateur du Service VOD à l'unité ou en formule d'abonnement.

Toute utilisation ou visualisation du Service VOD, suppose l'acceptation et le respect des présentes Conditions d'Utilisation ainsi que le respect de la réglementation en vigueur.

■ ARTICLE 3 - CONDITIONS D'UTILISATION

Les présentes Conditions d'Utilisation sont soumises aux « Conditions Générales de Vente des Services TV de NUMERICABLE accessibles aux clients de la RED box Très Haut Débit ». L'accès au Service ne peut avoir lieu que si l'Utilisateur a au préalable souscrit un Abonnement NUMERICABLE et un Abonnement TV NUMERICABLE (tel que ces termes sont définis dans les « Conditions Générales de Vente des Services TV de NUMERICABLE accessibles aux clients de la RED box Très Haut Débit »).

Pour accéder au Service VOD, l'Utilisateur doit valider sa commande au moyen de sa télécommande en validant le terme « OK » (et en saisissant son code parental pour visualiser les films de catégorie V). En validant sa commande, l'Utilisateur reconnaît avoir pris connaissance et avoir accepté expressément les présentes sans restriction.

Protection des mineurs : l'Utilisateur est informé qu'il doit apporter un soin particulier afin que le code spécifique permettant l'accès aux Programmes de catégorie V demeure confidentiel. Toute personne qui permettrait à des mineurs d'avoir accès à de tels programmes s'exposerait à des sanctions conformément à l'article 227-22 du code pénal.

NC NUMERICABLE ne saurait en aucun cas être tenue responsable en cas de détérioration et notamment de tout dommage susceptible d'altérer l'équipement de l'Utilisateur.

■ ARTICLE 4 - DURÉE

L'information sur la durée de mise à disposition de chaque programme est accessible dans l'offre commerciale avant validation du choix par l'Utilisateur. Le visionnage se fait sans limitation du nombre de visualisations pendant cette durée, selon le tarif mentionné dans l'offre commerciale.

Les formules d'abonnement sont conclues pour une durée indéterminée assortie d'une période initiale d'un (1) mois. Elles sont facturées mensuellement et permettent la visualisation des programmes inclus dans la formule d'abonnement pendant toute la durée de l'abonnement. L'Utilisateur est informé à titre indicatif que le taux de renouvellement des programmes à l'intérieur des formules d'abonnement est en moyenne de 1/3 par mois.

■ ARTICLE 5 - PAIEMENT

5.1 Facturation

La facturation des consommations est à terme échu. Le prix de la mise à disposition du(es) programme(s) est porté sur la prochaine facture de l'Abonnement TV NUMERICABLE. Les modalités de règlement et de facturation sont identiques à celles définies pour l'abonnement à la télévision numérique (voir « Conditions Générales de Vente des Services TV de NUMERICABLE accessibles aux clients de la RED box Très Haut Débit »).

5.2 Acompte sur consommation VOD

En cas de dépassement en cours de mois du seuil de 60€ du montant des consommations VOD, par un Utilisateur dont le compte présente déjà un impayé non justifié, l'Utilisateur pourra en être informé par tous moyens afin qu'il procède au versement d'un acompte sur facturation d'un montant de 60€. A défaut de réception, dans les 72 heures de l'information de l'Utilisateur, du montant de l'acompte sur facturation, et sans préjudice des autres actions en recouvrement disponibles en cas d'éventuel incident de paiement, le Service VOD sera suspendu jusqu'au paiement total des sommes exigibles.

■ ARTICLE 6 - RÉSILIATION

NUMERICABLE se réserve la possibilité de demander la résiliation de la souscription à l'Abonnement TV NUMERICABLE en cas d'agissements contraires au code de la propriété intellectuelle ou de manquement de l'Utilisateur à l'une quelconque des obligations qui lui incombent en vertu des « Conditions Générales de Vente des Services TV de NUMERICABLE accessibles aux clients de la RED box Très Haut Débit » et/ou des présentes Conditions d'Utilisation.

Les formules d'abonnement au Service VOD sont résiliables avant le 20 de chaque mois, pour une résiliation au dernier jour du mois en cours. A défaut, la résiliation sera effective au dernier jour du mois suivant.

■ ARTICLE 7 - ACCÈS AU SERVICE

L'accès au Service VOD est assuré de manière permanente sous réserve de périodes de maintenance et/ou d'entretien, de mise à jour des serveurs et de leurs éventuelles interruptions exceptionnelles. NC NUMERICABLE ne saurait être tenue pour responsable de tout dysfonctionnement ou

de toute interruption dans la mise à disposition du Service VOD liée à un résultat d'un cas de force majeure.

Le streaming ou le téléchargement d'un Programme en 3G/4G (hors Wifi) est décompté de l'Internet mobile inclus dans le forfait mobile client.

L'Utilisateur est informé que le catalogue de Programmes proposés dans le cadre du Service est susceptible d'évolution. Altice Pictures pourra en effet procéder à des ajouts, mais également à des retraites de Programmes.

CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION DU SERVICE ZIVE

AU 14/12/2015

■ ARTICLE 1 - OBJET

Ce Service de vidéo à la demande par abonnement exploité sous la marque ZIVE est édité par la société ALTICE Pictures et commercialisé par Numericable et SFR (ci-après « Numericable/SFR »).

Les présentes Conditions Générales d'Utilisation (ci-après « CGU ») ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles Numericable/SFR fournira à l'Utilisateur, qui l'accepte, un accès illimité à des programmes audiovisuels et de films proposés par Altice Pictures en format dématérialisé en France métropolitaine sur les équipements compatibles définis à l'article 3.3.

Les présentes conditions constituent un accessoire des Conditions Générales d'abonnement aux offres forfaits 4G de SFR, des Conditions Générales d'abonnement aux offres RED by SFR et des Conditions Générales d'Inscription aux services box de SFR, dont l'Utilisateur est titulaire auprès de SFR.

La souscription du Service ZIVE suppose l'acceptation préalable et sans réserves des présentes conditions.

■ ARTICLE 2 - ACCÈS AUX PROGRAMMES ZIVE

2.1 Eligibilité

La souscription au Service ZIVE requiert d'être titulaire d'une offre RED box, RED box Très Haut Débit ou RED box Fibre.

2.2 Souscription et activation du Service

Pour les Utilisateurs, titulaires d'un abonnement mobile SFR :

Le Service ZIVE peut être souscrit (en le sélectionnant comme Extra ou en le souscrivant en tant qu'option) puis utilisé après acceptation des présentes CGU depuis un mobile ou une tablette compatible via l'application SFR TV ou depuis un ordinateur compatible à partir du site web zive.fr

Pour les Utilisateurs, titulaires d'un abonnement Box ou Fibre de SFR :

Le Service ZIVE peut être souscrit puis utilisé à partir d'une TV reliée à une Box SFR compatible ou depuis un ordinateur compatible à partir du site web zive.fr

Il peut aussi être utilisé depuis l'application SFR TV en renseignant ses identifiants Fixe.

2.3 Equipements et Programmes

ZIVE est accessible depuis tout réseau Internet (Wi-Fi, 3G/4G) sur tablettes et smartphones compatibles (voir liste...) depuis l'application SFR TV disponibles sur les stores qu'il conviendra de télécharger préalablement.

ZIVE est également accessible sur la TV reliée à une Box de SFR ou sur ordinateur PC/MAC depuis le site ZIVE.fr.

L'Utilisateur peut utiliser jusqu'à 5 équipements compatibles pour visionner en streaming (c'est à dire au fil de l'eau sans téléchargement préalable) simultanément jusqu'à 5 Programmes différents (un même Programme ne pouvant être regardé que sur un seul équipement à la fois), dans la limite de deux Programmes différents des sociétés du catalogue Disney.

Par ailleurs, l'Utilisateur peut également télécharger un Programme (hors catalogue des Sociétés Disney) sur un de ses équipements compatibles. Les droits de visualisation d'un Programme téléchargé sont de 48h. Tout Programme téléchargé sur un équipement ne peut être visualisé sur les autres équipements compatibles.

Les Sociétés Disney sont définies comme :

- ▶ THE WALT DISNEY COMPANY (France) S.A.S, société par actions simplifiée immatriculée au RCS de Paris sous le numéro B 401 253 463, dont le siège sociale est 25 quai Panhard et Levasor, CS 91378, 75644 Paris Cedex 13, France,
- ▶ The Walt Disney Company Limited, société de droit gallois et anglais immatriculée sous le numéro 530051, dont le siège social est 3 Queen Caroline Street, Hammersmith, London W6 9PE, Angleterre.

▶ Les filiales et sociétés mères des sociétés listées ci-dessus.

Programmes Sony : bibliothèque des programmes limitée à 25 titres téléchargés dont 5 films maximum. 2 téléchargements maximum par titre.

2.4 Durée

Le Service ZIVE est disponible jusqu'au 3/10/2016, dans le cadre des Extras.

Pour les Utilisateurs, titulaires d'un abonnement mobile SFR :

L'abonnement au Service ZIVE est conclu à compter de la date de remise à zéro du forfait (= date de facturation=) pour une durée initiale d'un mois suivant la date de souscription.

Pour les Utilisateurs, titulaires d'un abonnement Box ou Fibre de SFR : L'abonnement au Service ZIVE est conclu à compter de la date de souscription pour une durée initiale d'un mois plus le mois en cours, suivant la date de souscription.

A défaut de résiliation avant le dernier jour du mois, l'abonnement au Service ZIVE est reconduit pour des périodes successives d'un mois calendaire.

■ ARTICLE 3 - CONDITIONS FINANCIÈRES ET MODALITÉS DE RÈGLEMENT

Pour un Utilisateur titulaire d'un abonnement Box ou Fibre de SFR, le Service est inclus ou payant selon l'offre Box détenue au tarif mensuel indiqué dans la Brochure des Tarifs des offres Box de SFR en vigueur.

Pour un Utilisateur titulaire d'un abonnement mobile SFR, selon l'offre mobile SFR détenue, le service peut être inclus dans le cadre de l'offre « Les Extras » ou payant au tarif mensuel indiqué dans les Brochures des Tarifs des offres mobile SFR en vigueur.

Le Service sera facturé le cas échéant sur la facture box ou sur la facture mobile de l'Utilisateur.

Pour les Utilisateurs, titulaires d'un abonnement Box ou Fibre de SFR :

La facturation débute à la date de souscription.

La première facturation sera calculée au prorata temporis en fonction de la date de souscription du Service par rapport au jour de facturation de son abonnement box

Pour les Utilisateurs, titulaires d'un abonnement mobile SFR :

La facturation du Service débute à la date de facturation de l'abonnement mobile et l'Utilisateur est informé que tout mois consommé est dû.

■ ARTICLE 4 - ENGAGEMENTS DE L'UTILISATEUR

L'Utilisateur s'engage à faire un usage conforme du Service ZIVE 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. L'Utilisateur n'est pas autorisé à enregistrer les programmes proposés dans le cadre du Service, sur quelque support et pour quelque utilisation que ce soit, à modifier, distribuer, transmettre, diffuser, représenter, reproduire sur aucun support, publier, concéder sous licence, vendre ou créer des œuvres dérivées de tout ou partie des contenus proposés dans le cadre du Service.

Plus généralement, l'Utilisateur s'engage à respecter la législation française en vigueur et à ne pas porter atteinte au(x) contenu(s) audiovisuels proposés.

L'Utilisateur garantit une utilisation du Service conforme aux présentes conditions et se porte garant contre tout recours, action ou revendication quelconque pouvant émaner des personnes se prévalant d'un droit de propriété littéraire et artistique sur les œuvres en cas d'utilisation non conforme aux dispositions des présentes conditions.

Altice Pictures se réserve le droit de suspendre la transmission d'une œuvre et/ou l'accès de l'Utilisateur au Service dans le cas d'utilisation illicite, de représentation publique ou de mise à disposition du public des œuvres protégées par le droit d'auteur. L'Utilisateur reconnaît que tous les droits sur les contenus audiovisuels appartiennent aux différents ayants droits (producteurs, interprètes, auteurs, éditeurs, etc.). L'utilisation du Service ne conférant que le droit de regarder un programme audiovisuel en streaming ou en téléchargement (hors catalogue des sociétés Disney)

■ ARTICLE 5 - RESPONSABILITÉ

Altice Pictures en collaboration avec Numericable/SFR mettent en place les moyens nécessaires au bon fonctionnement du Service.

La responsabilité de Altice Pictures et Numericable/SFR ne peut pas être engagée :

- ▶ en cas de mauvaise utilisation du Service par l'Utilisateur et/ou ses correspondants,
- ▶ 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 ou d'interruption non directement imputable à Numericable/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.

Alice Pictures est responsable des Programmes proposés dans le cadre du Service, qu'il détermine librement.

Alice Pictures et Numericable/SFR déclinent toute responsabilité quant aux conséquences d'une utilisation frauduleuse, abusive du Service par l'Utilisateur. Dans ce cas, Numericable/SFR pourra, à son initiative ou à la demande de Alice Pictures, procéder à la résiliation immédiate et sans préavis de l'accès au Service.

■ ARTICLE 6 - RÉSILIATION DU SERVICE

L'Utilisateur est informé que le bénéfice du Service sera supprimé de plein droit dans les cas suivants :

- ▶ Résiliation, pour quelque cause que ce soit de l'offre SFR de l'Utilisateur,
- ▶ Déménagement dans une zone inéligible à l'offre box
- ▶ Non-respect par l'Utilisateur de ses obligations visées aux présentes conditions

Le Service souscrit en tant qu'option peut être résilié par l'Utilisateur titulaire d'une offre Box, à compter de son deuxième mois d'abonnement, directement depuis la TV rattachée à sa box.

L'Utilisateur titulaire d'une offre mobile peut résilier le Service, souscrit en tant qu'option depuis son espace client.

Tout mois commencé est dû. L'Utilisateur ayant résilié le Service bénéficiera donc d'un accès aux Programmes jusqu'au terme de son abonnement au Service.

■ ARTICLE 7 - DONNÉES NOMINATIVES

SFR prend les mesures propres à assurer la protection et la confidentialité des données à caractère personnel qu'elle détient ou qu'elle traite dans le respect des dispositions de la loi n° 78-17 du 6 Janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés modifiée. Les informations recueillies dans le cadre de la souscription du Service ainsi que celles recueillies lors du traitement de l'utilisation du Service par l'Utilisateur font l'objet d'un traitement informatique.

SFR pourra utiliser les informations collectées dans le cadre de l'utilisation du Service et notamment les données de navigation sur la box TV en vue de développer et de commercialiser des produits et services SFR ou de tiers.

Les données à caractère personnel recueillies sont utilisées par SFR, les sociétés du groupe NUMERICABLE SFR, leurs partenaires ou prestataires pour la gestion du compte de l'Utilisateur et son information sur les services souscrits, la réalisation d'études statistiques et d'analyses, le développement de nouveaux produits et services ainsi que pour proposer des offres et services adaptés aux besoins de l'Utilisateur.

SFR pourra utiliser directement ces informations lors d'actes de prospection relatifs à des produits ou services analogues ou en cas de prospection réalisée par téléphone ou par courrier postal. SFR se réserve également le droit d'utiliser ces informations dans le cadre d'opération marketing et commerciales de partenaires ou de tiers par courrier postal ou par téléphone. L'Utilisateur aura la possibilité de s'y opposer de manière simple, expresse, et sans frais.

Après consentement préalable de l'Utilisateur, dans le cadre d'opération marketing et commerciales conjointes ou non, par SMS, MMS, E-mail ou automate d'appels, SFR se réserve le droit d'exploiter et communiquer ces informations à des tiers ou à ses partenaires. La communication de ces données est strictement encadrée conformément aux exigences et sous le contrôle de la Commission Nationale Informatique et Libertés.

Dans le cadre des traitements précités, SFR pourra recourir à des prestataires agissant pour son compte et sous sa responsabilité. Si ces prestataires sont situés en dehors de l'Union européenne, ils auront alors, dans les cas prévus par la Décision de la Commission européenne 2002/16/CE du 27 décembre 2001, préalablement signé les « clauses contractuelles types ». Le recours à ces prestataires n'a lieu que s'il est nécessaire à la bonne exécution du contrat passé entre SFR et l'Utilisateur.

L'Utilisateur est informé que sa conversation avec le Service Client est susceptible d'être enregistrée ou écoutée par SFR à des fins probatoires et/ou d'être étudiée afin d'améliorer la qualité du service.

A tout moment, l'Utilisateur peut exercer son droit individuel d'accès, de rectification, d'information complémentaire et, le cas échéant, d'opposition sur le traitement des données à caractère personnel le concernant, auprès de SFR en envoyant un courrier postal à :

Service client SFR - box et Fibre - données personnelles - TSA 73917 - 62978 Arras Cedex 9. S'il est client mobile - Abonnés SFR : Courrier SFR Mobile - Accès, rectification, opposition - TSA 73917 - 62978 Arras Cedex 9. S'il est client NUMERICABLE : Service client NUMERICABLE - Fibre - données personnelles - TSA 73917 - 62978 Arras Cedex 9.

L'Utilisateur devra fournir à SFR ses nom, prénom, numéro d'appel ainsi qu'une copie de sa carte d'identité. Il devra préciser en outre l'adresse à laquelle il souhaite recevoir la réponse de SFR.

CONDITIONS PARTICULIÈRES D'UTILISATION DU SERVICE SFR MAIL

NOVEMBRE 2015

■ ARTICLE 1 - OBJET

Le présent document a pour objet de définir les conditions particulières d'utilisation du Service SFR Mail. Ce Service est réservé aux Clients SFR et est à durée indéterminée. Les personnes éligibles sont ci-après dénommées « L'Utilisateur ».

SFR se réserve le droit d'annuler l'inscription au Service SFR Mail en cas d'expiration, pour quelle que cause que ce soit, du contrat d'abonnement de l'Utilisateur dont les présentes conditions particulières constituent l'accessoire.

■ ARTICLE 2 - DESCRIPTIF DU SERVICE SFR MAIL

Le Service SFR Mail permet de :

- ▶ Composer, envoyer, consulter, transférer, répondre à des e-mails vers des boîtes e-mails de tous les fournisseurs de messagerie depuis l'interface web, un logiciel de messagerie ou une application mobile.
- ▶ Pouvoir souscrire au service SFR Cloud pour stocker ses pièces jointes (dont les conditions générales sont jointes en annexe) si l'Utilisateur est éligible et titulaire d'une offre compatible.

La boîte de réception dispose d'une capacité maximale (voir page Assistance du Service SFR Mail), au-delà de laquelle la réception et le stockage des nouveaux messages ne sont plus garantis.

Le Service SFR Mail est accessible à partir d'un ordinateur, tablette et smartphone connectés au réseau Internet, sous réserve de compatibilité du service avec le système d'exploitation ainsi que le navigateur Internet du terminal du client.

■ ARTICLE 3 - COMMUNICATION DES ÉLÉMENTS D'INSCRIPTION

L'Utilisateur s'engage à indiquer à SFR tout changement ou toute modification ultérieure de l'une de ses informations personnelles, communiquées lors de l'inscription au Service. Dans le cas contraire, SFR ne sera plus en mesure d'assurer la fourniture du Service, ce que l'Utilisateur reconnaît et accepte.

Pour accéder au service SFR Mail, l'Utilisateur doit saisir son mot de passe SFR.

L'Utilisateur doit impérativement préserver la confidentialité de ce mot de passe afin d'éviter toute utilisation non autorisée ou malveillante d'un tiers. L'Utilisateur est informé qu'en cas de divulgation de son mot de passe à un tiers, il est seul responsable de toutes les conséquences de l'utilisation qui pourrait en être faite.

Toute utilisation effectuée par le biais du mot de passe de l'Utilisateur est réputée effectuée par ce dernier.

En cas d'oubli de son mot de passe, l'Utilisateur recevra par SMS ou par un nouveau mot de passe, après en avoir fait la demande depuis la page d'authentification.

SFR ne pourra être tenue responsable de toute perte ou dommage survenu en raison du manquement aux obligations de confidentialité incombant à l'Utilisateur (notamment et non limitativement : envoi de message par un ou des tiers).

SFR s'engage à prendre les mesures nécessaires visant à assurer la protection, l'intégrité et la confidentialité des informations fournies par l'Utilisateur et de celles acheminées par SFR, dans le cadre de l'utilisation du Service.

■ ARTICLE 4 - CONDITIONS FINANCIÈRES

L'inscription au service SFR Mail est gratuite, ainsi que l'envoi/la réception des e-mails.

L'envoi de message SMS/MMS est payant (tarif en fonction de l'offre souscrite par l'Utilisateur).

■ ARTICLE 5 - INACTIVITÉ DU COMPTE/ RÉSIILIATION/ANNULATION

En cas d'absence d'utilisation du service SFR Mail pendant un délai de 6 mois consécutifs, SFR se réserve le droit de bloquer l'accès au compte SFR Mail de l'Utilisateur. Si cette inactivité se poursuit au-delà de 12 mois, SFR se réserve le droit de désactiver le compte SFR Mail de l'Utilisateur. Dans ce cas, son adresse e-mail et l'ensemble de ses contenus sont définitivement supprimés.

Concernant les Utilisateurs, abonnés mobile SFR, en cas de résiliation du Service ou de résiliation de leur abonnement mobile, ces derniers perdent leur adresse 06xxxxxxx@sfr.fr, et les données associées à cette adresse, une fois leur résiliation effective.

En cas d'usage abusif, frauduleux ou prohibitif du Service tel que décrit à l'article 6 des présentes, SFR se réserve le droit de suspendre ou de résilier après notification à l'Utilisateur, l'accès au Service SFR Mail.

En cas d'arrêt définitif du Service par SFR, l'Utilisateur en sera informé préalablement.

■ ARTICLE 6 - RESPONSABILITÉ

Il est expressément rappelé que SFR ne saurait être tenue responsable en cas de perte de toute donnée, email, ou information, stockés par le Service, dans le cadre d'un usage personnel, professionnel et/ou commercial que l'Utilisateur aura choisi d'appliquer, alors même que cela entraînerait pour ce dernier des dommages indirects, tels que, notamment, la perte de chiffre d'affaires, de bénéfice, de profits, de clientèle ou autre perte de revenu.

Par ailleurs, SFR ne pourra être tenue responsable de tout fait dommageable, intervenu par la survenance d'un cas de force majeure, telle que définie par la jurisprudence.

Il appartient à l'Utilisateur de prendre toutes les mesures appropriées à la sauvegarde de ses données, e-mails et informations.

Il est expressément rappelé qu'Internet n'est pas un réseau sécurisé. Le secret des correspondances transmises sur ce réseau n'est pas assuré.

L'Utilisateur reconnaît donc être informé que l'intégrité, l'authentification et la confidentialité des informations et données de toute nature qu'il souhaite échanger sur le réseau Internet ne peuvent être garanties sur ce réseau.

L'Utilisateur ne doit donc pas transmettre via le réseau Internet des messages dont il souhaiterait voir la confidentialité garantie de manière infailible.

Les messages envoyés dans le cadre de SFR Mail relèvent de la correspondance privée et l'Utilisateur est le seul responsable des messages envoyés. Néanmoins, il s'interdit d'échanger 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 des tiers et notamment à leurs droits de propriété intellectuelle.

L'Utilisateur s'interdit aussi de proférer des messages injurieux, diffamatoires ou racistes, des messages à caractère violent ou pornographique, des messages susceptibles par leur nature de porter atteinte au respect de la personne humaine et de sa dignité, de l'égalité entre les femmes et les hommes, de la protection des enfants et des adolescents.

Il s'engage également à ne pas émettre de messages encourageant la commission de crimes et/ou délits ou incitant à la consommation de substances interdites, de messages incitant à la discrimination, à la haine ou à la violence.

L'Utilisateur s'interdit d'usurper l'identité d'un tiers lorsqu'il envoie des messages depuis SFR Mail.

Il appartient à l'Utilisateur de prendre toutes les mesures appropriées de façon à protéger ses propres données et/ou logiciels notamment de la contamination par d'éventuels virus circulant sur le réseau Internet ou de l'intrusion d'un tiers dans le système de ses terminaux à quelque fin que ce soit et de procéder à des sauvegardes préalablement et postérieurement à l'utilisation du Service.

S'agissant de l'utilisation d'Internet, l'Utilisateur est informé que Internet est un réseau véhiculant des données susceptibles d'être protégées par des droits de propriété intellectuelle ou d'enfreindre les dispositions légales en vigueur.

La Marque SFR et toutes les marques commerciales citées dans ce site sont des marques déposées.

SFR n'est pas en mesure de contrôler le contenu des messages ou des données transmis ou reçus via le Service, et par conséquent ne pourra en aucune manière être tenue responsable de quelque dommage que ce soit résultant notamment du non-respect de la réglementation en vigueur, d'erreur ou d'omission dans les messages. De la même manière, l'Utilisateur devra faire preuve de vigilance dans le cadre de l'utilisation du Service, notamment pour se protéger de comportements nuisibles possibles, comme le phishing. SFR ne pourra être tenue pour responsable en cas de dommages imputables à ce type de fraude.

L'Utilisateur reconnaît également être pleinement informé du défaut de fiabilité du réseau Internet, notamment en termes de non-garantie d'accès, d'absence de sécurité relative à la transmission de données et de non-garantie des performances relatives à la transmission des données.

L'Utilisateur s'interdit toute utilisation frauduleuse, abusive ou excessive du Service, telle que notamment l'encroisement volontaire ou involontaire des serveurs de messageries de SFR et/ou des destinataires de messages ou de son réseau, ou l'envoi de messages attractifs générant nécessairement un nombre imposant de réponses, pouvant ainsi perturber la disponibilité des dits serveur ou réseau. L'usage du service SFR Mail est strictement limité à un usage privé.

SFR ne peut garantir et, par conséquent, ne peut être tenue responsable des dysfonctionnements ou des pannes advenant sur le réseau GSM, le réseau de données et les serveurs de SFR qui ne seraient pas de son propre fait ainsi que des dysfonctionnements ou des pannes advenant sur les réseaux interconnectés au sien.

ANNEXE 1 - CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION SFR CLOUD

NOVEMBRE 2015

Nous vous invitons à lire attentivement les présentes conditions d'utilisation du service SFR Cloud. Les présentes conditions sont acceptées par le Client lors de l'installation de son application SFR Cloud. Les termes de ces présentes devant être respectés pendant toute la durée d'exécution du présent contrat.

■ ARTICLE 1 - DÉFINITIONS

« SFR désigne » : Société Française de Radiotéléphone (SFR) SA au capital social de 3 423 265 598,40 €, immatriculée 343 059 564 au RCS de Paris, dont le siège social est 1 Square Belà Bartok - 75015 Paris. Numéro de TVA intracommerciale : FR 71 343 059 564. Siège administratif : Campus SFR- 12, rue Jean-Philippe Rameau- 93 634 La Plaine St-Denis Le « Client » désigne : toute personne ayant un abonnement fixe ou mobile éligible et ayant souscrit au Service proposé par SFR.

L'« Espace de Stockage » désigne : l'espace mis à disposition par SFR, permettant le stockage à distance d'une quantité de données.

Le « Service » désigne : les prestations de stockage, rapatriement des données, encadré par les présentes.

■ ARTICLE 2 - OBJET

Le présent contrat a pour objet de déterminer les conditions dans lesquelles SFR propose au Client d'accéder au service SFR Cloud (ci-après le « Service ») lui permettant, par le biais de sa connexion haut débit :

- ▶ de stocker les données (photos, vidéos, musiques, fichiers bureautiques...), conformes aux présentes, qu'il aura sélectionnées sur le disque dur de son ordinateur, sur un espace de stockage distant (selon l'offre souscrite)(ci-après « l'Espace de Stockage ») mis à sa disposition par SFR,
- ▶ de gérer à distance ces données au moyen de l'interface du Site Internet ou des applications smartphone ou tablette, SFR MAIL
- ▶ de les rapatrier sur son terminal (ordinateur/smartphone/tablette) et/ou sur tout autre terminal et/ou de les mettre à disposition du (des) destinataire(s) qu'il aura identifiés par leurs coordonnées de messagerie électronique, en lui/leur permettant de le(s) télécharger sur son (leur) propre terminal.

Le Client est informé que ce service est réservé au stockage et à la mise à disposition de données libres de droit ou pour lesquelles le Client détient les droits de diffusion ou reproduction, de communication et de mise à disposition du public sous réserve des exceptions propres au droit de copie privée et de diffusion dans le cadre du cercle de famille.

■ ARTICLE 3 - OBJET

3.1. Le Contrat prend effet à compter du lancement de l'application (avec acceptation préalable des présentes conditions), pour une durée indéterminée.

Le Service est disponible pour le Client, jusqu'à la résiliation de son offre éligible ou jusqu'à son changement d'offre éligible vers une offre non éligible. Le Client aura alors, pendant 30 jours, le droit restreint de consultation des fichiers présents sur l'Espace de stockage (ainsi que leur téléchargement sur son smartphone), mais ne pourra les modifier ou en ajouter. Conformément aux dispositions de l'article L121-21 du Code de la consommation, le Client dispose d'un délai de 14 jours à compter de la souscription du Service pour renoncer au service en adressant à SFR le formulaire de rétractation mis à sa disposition. Si le Client souhaite bénéficier du Service avant l'expiration du délai de 14 jours, il doit en faire la demande expresse à SFR et s'engager, en cas de rétractation, à acquitter le montant correspondant au Service fourni jusqu'à la communication de sa décision de rétractation.

■ ARTICLE 4 - OBLIGATIONS DU CLIENT

4.1. Le Service est accessible depuis les écrans suivants : smartphone, tablette, ordinateur (fixe/portable), TV. Les limitations et incompatibilités techniques identifiées du Service avec certains matériels sont énumérées sur le site web. Le Client doit à tout le moins être équipé du matériel informatique et de télécommunication suivant, sans quoi il ne pourra accéder au Service :

- ▶ un ordinateur (PC ou MAC) disposant d'une connexion Internet Haut débit.
- ▶ un des navigateurs les plus récents sur Internet Explorer, Firefox 3.0, Chrome ou Safari, la dernière génération disponible étant fortement recommandée. Les conditions de compatibilités techniques sont détaillées sur sfr.fr.

4.2. Afin d'assurer la confidentialité des données stockées, SFR demandera au Client, lors de la mise en place du Service et pour ses accès ultérieurs, de s'authentifier à l'aide de son login client et d'un mot de passe. Ce mot de passe est strictement personnel. Le Client s'engage à le conserver et à ne le communiquer à personne. Le Client est seul responsable des conséquences résultant de la communication de son mot de passe à tout tiers au présent contrat, sans préjudice des dommages et intérêts qui pourraient être réclamés par SFR pour le préjudice éventuellement subi de ce fait.

4.3. Le Client procédera lui-même à la mise en place des contenus en téléchargement les contenu(s) sur les serveurs. Le Client est informé et accepte de télécharger les contenu(s) sous son entière et unique responsabilité et en toute connaissance de cause. AFIN D'EVITER LA PERTE OU L'ALTERATION DE SES CONTENUS(S), L'UTILISATEUR DECLARE AVOIR EFFECTUE UNE SAUVEGARDE SUR UN SUPPORT FIABLE ET PERENNE AVANT LEUR MISE EN LIGNE ET LEUR PARTAGE.

4.4. Le Client reconnaît que le Service est destiné à un usage personnel dans des conditions d'utilisation normales et raisonnables. L'accès à l'espace de stockage du Service est réservé à un usage exclusif et non commercial du Client, ainsi qu'aux personnes avec lesquelles le Client partage le contenu. Le Client pourra autoriser l'accès à ses Contenus téléchargés dans l'espace de stockage du Service aux personnes qu'il aura personnellement sélectionnées. Le Client pourra choisir le mode de partage des fichiers et la durée d'accès aux fichiers partagés.

4.5. Le Client s'engage à utiliser le Service dans le strict respect de la loi. Le Client s'interdit notamment de stocker sur l'Espace de Stockage tout fichier à caractère pédophile, diffamatoires et/ou injurieux, appelant à la haine raciale ou religieuse, faisant l'apologie de crimes de guerre. Il s'engage par ailleurs à respecter strictement les dispositions du Code de la propriété intellectuelle. Il est à cet égard rappelé que : TOUTE REPRODUCTION ET/OU COMMUNICATION

ET/OU MISE A DISPOSITION DE TIERS D'UNE OEUVRE SANS DETENTION DES DROITS CORRESPONDANTS CONSTITUE LE DELIT DE CONTREFACON SANCTIONNE PAR LES ARTICLES L.335-2 ET SUIVANTS DU CODE DE LA PROPRIETE INTELLECTUELLE. AU TERME DE L'ARTICLE L.335-4 DU MEME CODE, EST PUNI DE TROIS ANS D'EMPRISONNEMENT ET DE 300 000 EUROS D'AMENDE TOUTE FIXATION, REPRODUCTION, COMMUNICATION OU MISE A DISPOSITION DU PUBLIC, A TITRE ONEREUX OU GRATUIT, OU TOUTE TELEDIFFUSION D'UNE PRESTATION, D'UN PHONOGRAMME, D'UN VIDEOGRAMME OU D'UN PROGRAMME, REALISEE SANS L'AUTORISATION, LORSQU'ELLE EST EXIGEE, DE L'ARTISTE INTERPRETE, DU PRODUCTEUR DE PHONOGRAMMES OU DE VIDEOGRAMMES OU DE L'ENTREPRENEUR DE COMMUNICATION AUDIOVISUELLE.

■ ARTICLE 5 - OBLIGATIONS DE SFR

5.1. SFR mettra en oeuvre tous les moyens techniques raisonnablement envisageables afin d'assurer un hébergement sécurisé des serveurs de stockage et des données qu'ils contiennent contre toute intrusion malveillante

[piratage, vol de données...]. Néanmoins, la mise à disposition et/ou l'accès par téléchargement à tout fichier présent sur le Site est réalisé sous la seule responsabilité et aux seuls risques et périls du Client. SFR conseille fortement au Client d'installer sur son terminal un anti-virus susceptible d'identifier et de détruire les fichiers infectés.

En aucun cas SFR ne pourra être tenu pour responsable des conséquences du téléchargement par le Client d'un fichier vérolé.

5.2. SFR mettra en oeuvre tous les moyens raisonnablement envisageables afin d'assurer la restitution au Client sur son équipement informatique ou sur tout autre équipement informatique similaire ou compatible, des données qu'il aura stockées sur son Espace de Stockage dans les meilleurs délais, sous réserve d'un fonctionnement normal du réseau Internet et en l'absence de toute interruption de service rendue nécessaire par des opérations de maintenance, réparation ou évolution. SFR aura rempli son obligation de restitution dès lors que l'ensemble des données visées à l'alinéa précédent aura été mis à la disposition du Client sur le réseau Internet.

5.3. SFR assurera la maintenance du Service.

5.4. SFR s'interdit de prendre connaissance des données et fichiers stockés sur ses serveurs. Sous réserve des dispositions légales applicables aux hébergeurs et fournisseurs de Service de stockage et de mise à disposition de données en ligne, SFR mettra en oeuvre tous les moyens techniques raisonnablement envisageables dans le cadre d'un Service comportant à la fois une prestation de stockage et de mise à disposition de données, pour assurer et respecter, faire assurer et faire respecter par ses cocontractants la plus stricte confidentialité sur l'existence et le contenu des fichiers et données stockées par l'intermédiaire du Service.

■ ARTICLE 6 - RESPONSABILITÉ

6.1. Le Client reconnaît et accepte que le réseau Internet ou tout autre réseau utilisé aux fins de transmission des données stockées puisse être saturé et/ou que les données échangées au moyen du réseau puissent être détournées et conséquemment, dégage SFR de toute responsabilité à cet égard. De même, la responsabilité de SFR ne saurait être engagée du fait des interférences de tiers dans les systèmes de communication et de transmission du Client ou des dysfonctionnement ou arrêt du Service dus à des négligences, à des fautes ou à un acte quelconque du Client ou d'un tiers au présent contrat. SFR ne pourra notamment être tenu pour responsable de toute défaillance lors de la réception des données, dès lors que ces défaillances résulteraient des techniques de filtrage et/ou de blocage mis en place par des intermédiaires techniques, tels que les fournisseurs d'accès, extérieurs au présent contrat. Dans le cas où le Client constaterait de telles défaillances, il est invité à se rapprocher de son fournisseur d'accès à Internet.

6.2. Le Client reconnaît et accepte que le Service n'ayant pour objet que de stocker des données et de restituer/transmettre ces données sur le réseau Internet, SFR ne peut être tenu pour responsable des conséquences résultant de la perte de tout données qui résulteraient d'une défaillance du réseau Internet, sur lequel SFR n'exerce aucune maîtrise.

6.3. Lors du rapatriement des fichiers, il appartient au Client de tester et de vérifier que ceux-ci sont en tous points conformes aux fichiers prétendument sauvegardés et qu'ils s'intègrent correctement sur les applications informatiques d'origine ou sur des applications informatiques en tout point similaires. A défaut, le Client s'engage à informer SFR de l'anomalie via un formulaire présent dans la page Assistance dédiée au Service. Dans le cas où le Client n'informerait pas SFR de l'anomalie constatée dans le délai et selon la procédure visés à l'alinéa précédent, SFR ne pourra être tenue pour responsable de tout préjudice résultant directement ou indirectement de la perte de ces données, tels perte d'une chance, perte de clientèle ou tout autre préjudice supposé ou établi, dès lors que l'absence d'information prive SFR de la possibilité de procéder à une nouvelle restitution des données épurées des anomalies initialement constatées dans un délai permettant d'éviter ou de limiter le préjudice invoqué par le Client.

6.4. Les données, stockées sur les serveurs SFR, restent la pleine et exclusive propriété du Client. SFR n'est pas en mesure et s'interdit de contrôler l'ensemble des données stockées et/ou circulant depuis/vers son serveur. En conséquence, SFR ne saurait être tenu pour responsable de la présence sur ses serveurs ou de la restitution sur le terminal informatique du Client, de données obtenues frauduleusement et/ou interdites par la loi ou le règlement. Le Client détient seul la possibilité de choisir ou non d'enregistrer ces fichiers, de les conserver, de les partager, de les envoyer ou de les détruire, et assume seul la responsabilité de ses choix. Le Client est informé que SFR est tenu de collaborer avec toute autorité judiciaire dûment mandatée pour contrôler, voire éliminer, les données stockées sur le Serveur.

6.5. Le Client est informé et accepte que tout ou partie du Service peut, pour des raisons de réparation, évolution ou maintenance, être momentanément interrompu. SFR ne peut être tenu pour responsable des conséquences résultant pour le Client de toute autre interruption liée aux opérations de maintenance ou d'évolution, et s'engage à rétablir le service dans les meilleurs délais. Dans la mesure du possible, SFR s'engage à informer le Client de toute interruption prévisible du Service supérieure à quatre (4) heures.

6.6 SFR ne saurait être tenu pour responsable de défauts et/ou d'interruption du Service dans les cas de force majeure tels que définis à l'article 10 des présentes.

6.7 Le présent service de stockage n'a pas pour objet de stocker des données ayant une valeur importante et n'est en tout état de cause pas compatible avec le stockage de données ou de fichiers dont la valeur est supérieure à 12 mois de facturation. Le Client s'interdit en conséquence de stocker des données d'une valeur supérieure à 12 mois de facturation. SFR invite le Client souhaitant protéger des données ayant une valeur supérieure à 12 mois de facturation de le contacter afin que lui soit proposé un service de sauvegarde adapté à la protection de données à forte valeur. En tout état de cause, l'obligation de SFR dans le cadre du présent contrat se limite à la restitution de données ayant une valeur inférieure ou égale à 12 mois de facturation. La responsabilité de SFR en cas de défaillance du Service ne pourra par ailleurs excéder le montant des sommes versées par le Client en contrepartie du Service au cours des 12 mois précédant l'évènement servant de référence aux calculs.

6.8 SFR se réserve le droit de mettre en place des barrières techniques limitant le nombre, le type et/ou la taille des données échangées afin de limiter les usages abusifs ou détournés du Service. Le Client sera informé des limitations techniques apportées à l'utilisation du Service sur la page web dudit Service, sur sfr.fr. Le Client pourra résilier le Service au terme du mois au cours duquel ces nouvelles barrières techniques auront été mises en place, dans le cas où il considérerait que le Service n'est plus conforme à ses attentes.

■ ARTICLE 7 - CONDITIONS FINANCIÈRES

7.1 Le Service est inclus dans l'abonnement compatible du Client. Par ailleurs, SFR pourra, le cas échéant, proposer le Service en souscription stand alone avec certains abonnements, au tarif indiqué dans la Brochure des Tarifs des offres éligibles en vigueur.

7.2 La connexion au Service sera décomptée du volume data du forfait mobile éligible du client, que le Service soit inclus dans l'offre mobile ou souscrit en option. Le décompte se fera sur la data mobile en cas de connexion depuis le smartphone/la tablette et sur la data fixe en cas de connexion depuis l'ordinateur.

7.3 A défaut de règlement exact à la date d'exigibilité, pour le cas où le Service serait payant, SFR aura la possibilité d'interrompre sans délai la fourniture du Service et de résilier de plein droit le présent Contrat, conformément aux dispositions de l'article 8 ci-dessous, toutes les sommes déjà perçues restant acquises.

■ ARTICLE 8 - RÉSILIATION

8.1 Le présent Contrat pourra être résilié de plein droit par SFR dans les cas et selon les formes suivants : - Sans mise en demeure préalable à défaut de paiement par le Client 30 jours suivant l'exigibilité des factures (en cas de Service payant) émises dans les conditions prévues au contrat ou à défaut aux conditions du contrat conclu par le Client avec SFR : - 15 jours après une mise en demeure par courrier recommandé avec accusé de réception restée sans effet en cas d'inexécution par le Client de l'une quelconque de ses obligations autre que de paiement ; - Sans préavis et sans mise en demeure préalable dans le cas où le Client cesserait d'être abonné au Service SFR quelles qu'en soient les raisons.

8.2 Le Client peut résilier le Service à tout moment en ligne à partir de son compte accessible depuis le site sfr.fr, étant précisé que la résiliation prendra effet à la fin de la période contractuelle mensuelle en cours.

8.3 En cas de résiliation, de cessation du Contrat ou de changement pour une offre non éligible au présent Service, pour quelle que cause que ce soit, les droits du Client seront retraités à la consultation et au téléchargement sur son smartphone, des données stockées dans l'espace de stockage. Le Client ne pourra plus les modifier ou en ajouter, pendant 30 jours, avant suppression définitive. Au terme de ce délai de 30 jours, toutes les données du compte du Client concerné seront définitivement supprimées.

8.4 En cas de cessation définitive de la fourniture du Service par SFR le Client sera informé un (1) mois avant la date effective de cessation afin de pouvoir récupérer ses fichiers et données stockées sur les serveurs de SFR.

8.5 Passé les délais visés aux paragraphes précédents, SFR sera en droit de détruire l'ensemble des données du Client, sans préavis, et sans que ce dernier puisse faire valoir un quelconque préjudice de ce fait.

8.6 En l'absence d'utilisation du service pendant une période de six (6) mois, SFR pourra désactiver le compte du Client après l'avoir averti de cette action au minimum un (1) mois auparavant par courrier électronique à l'adresse laissée par le Client lors de l'activation du compte.

■ ARTICLE 9 - PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

Dans le cadre de l'exécution du présent contrat, SFR concède au Client un droit d'utilisation du ou des logiciels nécessaires à l'utilisation du Service

dans les conditions du présent contrat. Ce droit d'utilisation ne peut être détaché du présent Service.

■ ARTICLE 10 - FORCE MAJEURE

SFR ne pourra pas être tenu pour responsable de l'inexécution partielle ou totale de ses obligations ou de tout retard dans l'exécution de celles-ci, si cette inexécution ou ce retard ont été provoqués par la survenance d'événements imprévisibles, raisonnablement irrésistibles et extérieurs. Seront notamment considérés comme éléments imprévisibles, irrésistibles et extérieurs, une décision gouvernementale, une guerre, une guerre civile, un sabotage, une inondation, une perturbation dans les sources d'approvisionnement (tels que, par exemple et sans que cette liste soit limitative, les minutes de télécommunication, l'électricité et l'essence), une épidémie, une grève, un lock-out, un arrêt ou un incident de machines, un ou plusieurs virus informatiques, une attaque d'un ou plusieurs pirates, un incendie, une explosion ou tout autre événement indépendant du contrôle de SFR et que cette dernière n'aura pu raisonnablement éviter ou surmonter. SFR informera le client de tout retard résultant d'un cas de force majeure et prendra toutes les mesures pour y remédier. Si le retard causé par la force majeure dépasse quatrevingt-dix (90) jours, chaque partie pourra résilier le présent contrat. Le paiement restera dû pour les obligations déjà accomplies et les parties solderont leurs comptes en conséquence, sans pouvoir prétendre à une quelconque indemnité de quelque nature que ce soit.

■ ARTICLE 11 - DISPOSITIONS GÉNÉRALES

Dans l'éventualité où l'une quelconque des dispositions du présent contrat serait déclarée nulle ou sans effet, de quelque façon et pour quelque motif que ce soit, elle sera réputée non écrite et n'entraînera pas la nullité des autres dispositions du présent contrat. Le Client agit en son nom propre et pour son propre compte. Il n'a ni le pouvoir, ni l'autorisation d'engager SFR de quelque façon que ce soit. Aucune des dispositions du Contrat ne pourra être interprétée comme créant, entre le Client et SFR un mandat, une filiale, une relation d'agent ou d'employé à employeur.

Le Client reconnaît et accepte expressément que SFR puisse être amené à soustraire à un ou plusieurs tiers une partie des obligations du présent contrat. Le Client ne peut céder ce contrat avec les droits et obligations y afférentes sans l'accord préalable écrit de SFR. SFR est autorisé, à son entière discrétion et sans préavis, à céder le bénéfice du présent contrat ou l'un quelconque de ses droits en vertu des présentes à tout tiers de son choix.

■ ARTICLE 12 - LOI APPLICABLE

Le présent contrat est soumis à la loi française.