

OFFRES SFR PROFESSIONNELS GRAND PUBLIC

CONDITIONS D'ABONNEMENT ET UTILISATION

DOCUMENTS À GLISSER DANS
LA POCHETTE "OFFRES SFR CONDITIONS
D'ABONNEMENT ET D'UTILISATION" :

- ▶ Tarifs des offres SFR
- ▶ Contrat ou avenant au contrat signé par le client
- ▶ Facture ou ticket de caisse

NOVEMBRE 2013

SFR.FR

The SFR logo is a red square with the letters "SFR" in white, bold, sans-serif font. It is positioned in the bottom right corner of the page, partially overlapping a large red triangular graphic element that points towards it from the left.

SFR



Société Française du Radiotéléphone

CAMPUS SFR
12 rue Jean-Philippe Rameau
CS 8000193634 La-Plaine-Saint-Denis Cedex.
SA au capital de 3 423 265 598,40€ 343 059 564 RCS Paris
Siège social : 42 avenue de Friedland 75008 Paris

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

Cette brochure s'adresse également aux abonnés qui souscrivent en cours d'exécution de contrat une offre spécifique impliquant une nouvelle période d'abonnement notamment à l'occasion d'un renouvellement de leur téléphone mobile.

En complément des conditions applicables aux différentes offres Voix de SFR, vous trouverez, pour votre complète information, le texte du dépliant « Mon mobile et ma santé » édité par la Fédération Française des Télécoms.

OFFRES SFR - CONDITIONS D'ABONNEMENT ET D'UTILISATION

CONDITIONS GÉNÉRALES COMMUNES AUX OFFRES D'ABONNEMENT

LES FORFAITS SFR

- Informations Essentielles P 4
- Informations santé -Recommandations d'usages - Règles de sécurité P 5

LES CONDITIONS GÉNÉRALES D'ABONNEMENT P 6

LES CONDITIONS D'ACCÈS AU RÉSEAU UMTS DE SFR P 16

LES CONDITIONS DE LA FACTURE SUR INTERNET P 17

CONDITIONS PARTICULIÈRES ATTACHÉES AUX OFFRES D'ABONNEMENT

LES OFFRES FORFAITS BLOQUÉS SFR

- Informations Essentielles P 20
- Informations santé -Recommandations d'usages - Règles de sécurité P 21
- Conditions Particulières P 22

LES SERVICES DE MESSAGERIE

- Conditions Particulières du service SFR Mes Mails P 24
- Conditions Particulières d'Utilisation du service SFR Mail P 27

Conditions Particulières d'Utilisation de SFR WiFi P 30

Conditions Particulières d'Utilisation des Services Carrés P 32

MULTISURF

- Conditions Particulières P 34

LE SERVICE SFR FEMTO

- Conditions Particulières P 35

CONDITIONS ATTACHÉES AUX OFFRES DE RÉENGAGEMENT D'ABONNEMENT P 38

CONDITIONS GÉNÉRALES L'ASSURANCE FORFAIT P 42

CONDITIONS PARTICULIÈRES D'ABONNEMENT À L'OPTION SFR NFC CITYZI P 46

SFR LA CARTE - CONDITIONS D'UTILISATION

- Informations essentielles P 48
- Conditions Générales d'Utilisation P 48
- Informations santé - Recommandations d'usages - Règles de sécurité P 53

INFORMATION DE LA FÉDÉRATION FRANÇAISE DES TÉLÉCOMS

- Mon mobile et ma santé P 56

OFFRES SFR - PROFESSIONNELS GRAND PUBLIC

CONDITIONS D'ABONNEMENT ET D'UTILISATION

CONDITIONS COMMUNES AUX OFFRES D'ABONNEMENT

FORAITS SFR

INFORMATIONS ESSENTIELLES

BIENVENUE CHEZ SFR

QUELQUES INFORMATIONS « ESSENTIELLES »

Vous vous apprêtez à choisir SFR comme opérateur de téléphonie mobile et nous vous remercions de votre confiance. Afin de faciliter la lecture de votre contrat, vous trouverez ci-dessous un récapitulatif des points essentiels pour vous engager auprès de SFR en toute sérénité. Ce document ne se substitue pas aux Conditions Générales d'Abonnement que nous vous invitons à lire attentivement et à conserver.

LES SERVICES DE TELEPHONIE PROPOSES PAR L'OPERATEUR SFR

- Vous accédez au réseau GSM/GPRS/UMTS de SFR pour émettre et recevoir des appels nationaux et internationaux depuis la zone de couverture du réseau GSM/GPRS/UMTS de SFR ainsi qu'à l'ensemble des services disponibles définis dans les Tarifs SFR, comme le suivi de vos consommations avec « Info Conso » et de vos factures avec « Ma facture en ligne » sur notre site web www.sfr.fr.
- En cas de défaillance de votre portable, le Service Client vous communique les coordonnées du Service Après-Vente compétent.

CONDITIONS DE SOUSCRIPTION D'UN CONTRAT

- Le particulier fournit une copie de sa carte d'identité valide, un chèque annulé et pour les paiements par prélèvement un relevé d'identité bancaire à son nom. En cas de divergence entre ces pièces, un justificatif de domicile pourra être demandé. Les entreprises ou les commerçants sont soumis à la remise de documents spécifiques (cf. article 2).
- Dans certains cas (cf. art. 4.1), le versement d'un dépôt de garantie peut vous être demandé. Son montant est indiqué dans la brochure tarifaire. Il vous appartient de vérifier que la demande d'abonnement, sur laquelle vous apposez votre signature, est conforme à votre choix (données personnelles, options éventuelles et durée d'engagement) et que la brochure tarifaire et les Conditions Générales d'Abonnement et, le cas échéant, les conditions particulières applicables, vous ont bien été remises.
- En cas de souscription par Internet, les justificatifs sont renseignés en ligne et seuls les documents spécifiques (commerçants, étudiants,...) sont à adresser par courrier.

LA DUREE D'ENGAGEMENT

- Le point de départ de votre contrat est le jour de la mise en service de votre ligne. Le contrat est établi pour une période indéterminée assortie ou non d'une durée minimale initiale de 12 ou 24 mois au choix du client.
- Vous pouvez mettre fin à votre contrat, en appelant le service client SFR moyennant un préavis de dix jours si vous avez choisi une offre sans engagement ou si vous êtes au terme de votre période minimale d'abonnement. Vous obtiendrez toutes les informations sur cette résiliation auprès de votre Service Client SFR.
- Si vous avez opté pour une période minimale de 12 mois et que vous résiliez votre contrat avant la fin de cette période minimale, vous restez redevable des mois d'abonnement restant à courir jusqu'à la fin de cette période. Si vous avez opté pour une période minimale de 24 mois et que vous résiliez votre contrat après le 12e mois, vous restez redevable d'un quart des sommes restant dues jusqu'à l'échéance contractuelle. Si vous

avez opté pour une période minimale de 24 mois et que vous résiliez votre contrat avant le 12e mois, vous restez redevable des mois d'abonnement restant à courir jusqu'à la fin du 12e mois auxquels s'ajoute le quart des sommes dues à compter du 13e mois jusqu'à l'échéance contractuelle.

- En cas de motifs légitimes (cf. article 12.2.2) comme le surendettement, vous êtes exonéré du paiement des mois restants, et ce quelle que soit la période minimale d'engagement initialement souscrite.
- En cas de non-couverture de votre domicile ou bureau, vous avez la possibilité de mettre fin à votre contrat sous 7 jours à compter de la souscription de l'abonnement.
- SFR peut suspendre ou limiter à la seule réception d'appels l'accès aux services en cas de non respect par l'abonné de ses obligations (cf. art. 11).

INFORMATION SUR LES TARIFS

- Une brochure tarifaire vous a été remise par votre distributeur SFR afin de pouvoir choisir votre formule d'abonnement et les services proposés. Ces informations sont disponibles sur le site Web www.sfr.fr.
- En cas de changement tarifaire, vous serez averti un mois avant la prise d'effet par un message joint à votre facture.
- Si vous refusez l'augmentation des Tarifs appliquée sur le Service Principal, vous pourrez, durant les quatre (4) mois qui suivent l'entrée en vigueur des nouveaux tarifs, résilier votre abonnement (cf. article 12.2.4).

FACTURE

- Vous recevez chaque mois une facture pour la période d'abonnement à venir et la période de consommation écoulée.
- Vous pouvez régler ces factures par prélèvement ou par un des autres modes de paiement qui vous sont proposés par SFR.
- En cas de souscription à distance, vous acceptez expressément de bénéficier de l'option Facture sur internet, qui vous permet de consulter chaque mois votre facture et votre facture détaillée sur le site internet SFR. Vous pourrez à tout moment résilier cette option et recevoir votre facture sur support papier.
- Si vous recevez une facture sur support papier, vous pouvez bénéficier de la facture détaillée gratuite, également sur support papier, pendant une durée de 4 mois (période renouvelable sur demande).
- A tout moment, vous pouvez choisir de recevoir votre facture sur internet.
- En cas de retard ou incident de paiement, votre ligne peut être limitée à la seule réception d'appels ou suspendue par SFR (cf. art. 7.3.3). Votre ligne sera rétablie dès régularisation de votre situation.

SERVICE CLIENT

- Avant la souscription d'un abonnement, vous pouvez nous contacter par téléphone au 3030 (appel gratuit depuis un poste fixe) du lundi au samedi de 8 h à 22h et le dimanche de 9h à 21h ou vous connecter sur notre site Web www.sfr.fr.
- Une fois abonné, le Service Client est facilement accessible par le média de votre choix dont vous trouverez les coordonnées en dernière page de ce document. C'est l'assurance pour vous de bénéficier d'engagements de qualité de service. Vous pouvez les consulter auprès du Service Client ou sur notre site Web www.sfr.fr. Si vous estimez que le Service Client ne vous a pas donné entière satisfaction, vous pouvez écrire au Service Consommateurs de SFR.

PERTE ET VOL

En cas de perte ou de vol de votre mobile (cf. art. 3.2), vous devez avertir immédiatement le Service Client de SFR pour faire suspendre votre ligne. Vous devez le confirmer par courrier recommandé avec AR accompagné, en

cas de vol, d'une copie du dépôt de plainte déposé auprès des autorités compétentes. La suspension de votre ligne n'entraîne pas l'arrêt de sa facturation. Afin de pouvoir utiliser votre forfait, SFR vous propose de renouveler votre mobile sous réserve du respect des conditions attachées à chacune des offres de renouvellement de mobile. Les informations relatives à ces différentes offres sont disponibles auprès de votre Service Client. Votre nouvelle carte SIM vous parviendra dans un délai de 3 jours ouvrés. Pour effectuer cette démarche en toute sérénité, SFR vous rembourse, en cas de vol déclaré, jusqu'à un mois maximum d'abonnement (correspondant à la durée de la suspension de votre ligne), dans la limite d'une fois par an. Des produits d'assurance existent et n'hésitez pas à demander conseil à votre distributeur ou auprès de votre Service Client.

RECLAMATIONS

En cas de réclamation, vous pouvez contacter votre Service Client par téléphone ou par courrier. Si vous estimez que le Service Client ne vous a pas donné entière satisfaction, vous pouvez écrire au Service Consommateurs de SFR. Si un désaccord subsiste, vous pourrez alors saisir le Médiateur des Communications Electroniques (cf. art. 16).

INFORMATION SANTÉ

RECOMMANDATIONS D'USAGE

RÈGLES DE SÉCURITÉ

INFORMATION SANTÉ

- Pendant les communications ou les envois de données (SMS, emails...) votre téléphone mobile est en liaison radio avec une antenne-relais. Cela signifie que le téléphone et l'antenne échangent des informations grâce aux ondes électromagnétiques.
- Des interrogations existent sur les effets à long terme de l'exposition aux ondes électromagnétiques. Sur le fondement de ces interrogations, certaines études font état d'effets à long terme pour la santé liés à l'utilisation des équipements radioélectriques et notamment des téléphones mobiles. En mai 2011, le Centre International de Recherche sur le Cancer (CIRC), sous l'égide de l'Organisation Mondiale de la Santé (OMS), a sur le fondement de ces interrogations, classé comme « peut-être cancérigènes pour l'homme » les champs électromagnétiques de radiofréquences notamment associés à l'utilisation du téléphone sans fil.
- A l'instar des autorités sanitaires, SFR recommande donc, par précaution, de limiter l'exposition aux champs électromagnétiques émis par votre téléphone mobile grâce à des actions aisées à mettre en oeuvre. Par ailleurs quelques règles de sécurité doivent être observées pour soi et pour les autres.

RECOMMANDATIONS D'USAGE

Ces recommandations permettent de limiter votre exposition aux ondes radio.

- Utiliser un kit oreillette (ou kit piéton) pendant les appels téléphoniques. Vous réduisez votre exposition dès que vous éloignez le mobile de votre corps (tête et tronc). Téléphoner avec un kit oreillette permet ainsi de réduire l'exposition de votre tête. Ce conseil vaut particulièrement pour les utilisateurs les plus intensifs. Il est conseillé aux femmes enceintes qui utilisent un kit oreillette d'éloigner le téléphone mobile du ventre et aux adolescents de l'éloigner du bas ventre. Il convient également de respecter les conditions d'usage qui sont fixées par le fabricant dans la notice du téléphone. Celle-ci peut indiquer une distance à maintenir entre le tronc et le mobile en communication.
- Téléphoner de préférence dans les zones où la réception radio est de bonne qualité. Votre téléphone mobile ajuste automatiquement sa puissance d'émission en fonction des signaux radio qu'il reçoit du réseau de votre opérateur. Quand la réception radio est de bonne qualité (4 ou 5 barrettes sur l'écran de votre téléphone), votre mobile émet plus faiblement – ce qui réduit d'autant votre exposition aux ondes radio. Cette recommandation

est valable pour tous les équipements terminaux radioélectriques pour lesquels la qualité de la réception s'affiche à l'écran. C'est ainsi qu'il est recommandé d'éloigner le téléphone après avoir procédé à la numérotation et d'éviter de téléphoner lors de déplacements à grande vitesse.

- Conseiller à vos enfants et adolescents une utilisation modérée du téléphone mobile. Et veiller à les informer des moyens permettant de réduire leur exposition quand ils communiquent avec leur mobile. Si des effets sanitaires étaient mis en évidence, les enfants et adolescents pourraient être plus sensibles, étant donné que leur organisme est en cours de développement.
- Utiliser les SMS. Avec les SMS, les emails et l'Internet mobile, l'exposition aux ondes radio est très réduite. Ces usages nécessitent que l'on regarde l'écran du téléphone mobile et, par conséquent, que l'on tienne le mobile éloigné de sa tête et de son tronc ce qui réduit l'exposition.

RÈGLES DE SÉCURITÉ

- Consulter la notice d'emploi élaborée par le fabricant.
- Si vous portez un implant électronique (pacemaker, pompe à insuline, neurostimulateur...), éloigner le téléphone mobile ou tout autre équipement terminal radioélectrique d'au moins 15 cm de cet implant et utiliser le téléphone uniquement du côté opposé à celui de l'implant, en raison des risques d'interférences. Il vous est recommandé de parler de ce sujet avec votre médecin car celui-ci connaît les caractéristiques de votre appareil médical.
- Ne pas téléphoner en conduisant. Téléphoner en conduisant, avec ou sans kit mains-libres, constitue un réel facteur d'accident grave.
- Respecter les restrictions d'usage spécifiques à certains lieux (hôpital, avion...).
- Il est nécessaire de respecter les consignes de sécurité propres à certains lieux et d'éteindre votre équipement chaque fois que cela vous est demandé.
- Ne pas écouter de la musique à pleine puissance avec son mobile. Cela peut dégrader l'audition de façon irrémédiable.

Pour en savoir plus :

www.radiofrequences.gouv.fr
www.anses.fr
www.mobile-et-radiofrequences.com
www.who.int/fr

OFFRES SFR - PROFESSIONNELS GRAND PUBLIC

CONDITIONS D'ABONNEMENT ET D'UTILISATION

Conditions communes aux offres d'abonnement

CONDITIONS GÉNÉRALES D'ABONNEMENT

GSM/GPRS PROFESSIONNELS

GRAND PUBLIC

SEPTEMBRE 2013

ARTICLE 1 - OBJET

Les présentes Conditions Générales définissent les conditions d'abonnement aux services de radiotéléphonie publique de la gamme Professionnels Grand Public proposés par SFR sur le réseau GSM/GPRS qu'elle exploite au titre de l'autorisation consentie le 25 mars 1991, telle que modifiée par ses avenants successifs.

Le service souscrit par l'Abonné à titre principal lui permet, dans la zone de couverture du réseau GSM/GPRS exploité par SFR :

- d'émettre et de recevoir des appels téléphoniques en France métropolitaine,
- d'émettre vers les mobiles et de recevoir, en France métropolitaine des messages écrits (SMS) depuis ou sur son téléphone mobile,
- de disposer d'un répondeur vocal (service de messagerie vocale qui permet aux correspondants de l'Abonné de déposer un message vocal lorsque ce dernier n'est pas en mesure de prendre leur appel)

A ce service souscrit à titre principal, s'ajoutent des services complémentaires qui sont automatiquement accessibles à l'Abonné et des services optionnels qui nécessitent la souscription d'options spécifiques.

Ces services complémentaires et/ou optionnels regroupent :

- l'émission et la réception d'appels internationaux dans la zone de couverture du réseau GSM/GPRS de SFR ou des réseaux exploités par d'autres opérateurs avec lesquels SFR a passé des accords d'itinérance (ci-après Opérateurs Tiers), l'accès se faisant aux conditions techniques de l'Opérateur Tiers
- l'émission et la réception de messages multimédia (MMS) sous réserve de disposer d'un téléphone mobile disposant de la fonctionnalité et du paramétrage adéquats,
- l'émission d'appels à destination de numéros spéciaux,
- les services d'accès au réseau Internet selon l'offre souscrite (le bon fonctionnement de ces services ne peut être assuré qu'avec certains logiciels et/ou certains équipements tels que précisés dans la documentation établie et mise à jour par SFR à l'attention de ses Abonnés ou sur le site www.sfr.fr)
- l'accès à des services Wap sous réserve de disposer d'un téléphone mobile disposant de la fonctionnalité et du paramétrage adéquats,
- des options telles que notamment double appel, présentation du numéro,...

Enfin l'Abonné peut également bénéficier, selon l'offre souscrite, de services de contenus (téléchargement de jeux, de logos, de sonneries, accès à des services d'information,...).

Le service souscrit à titre principal (ci-après dénommé « le Service Principal »), les services complémentaires et optionnels, les services de contenus ainsi que les tarifs qui s'y rattachent sont décrits dans la documentation tarifaire établie et mise à jour par SFR (ci-après dénommée « les Tarifs des offres SFR »).

L'ensemble des services proposés par SFR à l'Abonné sont dénommés ci-après « les Services ».

Les documents contractuels liant SFR à l'Abonné à la date de la souscription sont les suivants : les présentes conditions générales, la demande d'abonnement (ou le bulletin de souscription) sur laquelle figure le Service Principal souscrit par l'Abonné, les services complémentaires et/ou optionnels, les éventuelles conditions particulières rattachées à des offres ou

options spécifiques ainsi que les Tarifs des offres SFR. Ces documents seront remis ou accessibles à l'Abonné en version papier lors de sa souscription.

ARTICLE 2 - MODALITES D'ACCES AUX SERVICES

2.1 Modalités de souscription de l'abonnement

Sauf indication contraire, les offres commerciales SFR peuvent être souscrites soit par une personne morale (société, collectivité ou commerçant) soit par une personne physique majeure.

Dans ce cadre, l'Abonné procède à l'achat soit d'un pack SFR qui se compose d'un mobile utilisable exclusivement sur le réseau SFR et d'une carte SIM, soit d'un kit SFR contenant une carte SIM seule.

La souscription de l'abonnement s'effectue, selon l'offre commerciale choisie, soit auprès des distributeurs de SFR, soit par téléphone au numéro indiqué dans le Pack SFR, soit par Internet, moyennant la remise au distributeur ou la transmission à SFR des documents suivants (ci-après Dossier d'Abonnement) :

- pour un particulier : une copie de sa pièce d'identité valide et un chèque annulé à son nom (ou présentation d'une carte bancaire à son nom et en cours de validité en cas de souscription auprès d'un distributeur de SFR) et, en cas de demande de prélèvement automatique, un relevé d'identité bancaire à son nom correspondant au compte bancaire indiqué sur l'autorisation de prélèvement automatique.

En cas de non-concordance entre l'adresse figurant sur le chèque annulé, sur le relevé d'identité bancaire, sur la pièce d'identité et/ou celle figurant sur la demande d'abonnement, il pourra être demandé un justificatif de domicile de moins de trois mois,

- pour une société ou un commerçant : un extrait K Bis datant de moins de trois mois, un chèque annulé à son nom, une copie de la pièce d'identité du souscripteur et le cas échéant, le mandat l'habilitant à contracter au nom de la société, et en cas de demande de prélèvement automatique, un relevé d'identité bancaire,

- pour une collectivité : un chèque annulé bancaire ou postal à son nom, une copie de la pièce d'identité du souscripteur et une pièce officielle attestant de sa qualité pour agir.

En cas de souscription par téléphone, le Dossier d'abonnement, accompagné du dépôt de garantie, s'il est demandé, doit être transmis, au moyen de l'enveloppe T fournie par SFR, à l'adresse indiquée, au plus tard huit jours après la demande d'ouverture de ligne par téléphone.

En cas de souscription par Internet, les justificatifs sont renseignés en ligne et seuls les documents spécifiques (commerçants, étudiants,...) sont à adresser par courrier.

2.2 - Souscription à distance de l'abonnement ou des options

Lorsque la souscription du Service Principal ou de l'un des Services Optionnels ou Complémentaires est effectuée à distance par l'Abonné, celui-ci dispose d'un délai de 7 jours à compter de son acceptation pour se rétracter.

Si ce délai de 7 jours expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

Toutefois, l'Abonné, qui accepte de bénéficier du Service Principal ou du Service Optionnel ou Complémentaire ainsi souscrit avant la fin du délai de 7 jours, est réputé avoir renoncé à son droit de rétractation.

En cas de souscription à distance, et pour le cas où les données renseignées par le client seraient différentes de celles figurant précédemment dans la base de données clients SFR, SFR se réserve le droit de demander au client l'envoi d'une copie de sa pièce d'identité, ainsi qu'un relevé d'identité bancaire à ses nom et adresse sous un délai de 7 jours ; faute de quoi sa commande serait automatiquement annulée.

2.3 - Ouverture de l'accès aux Services

2.3.1 - SFR ouvre l'accès au Service Principal au plus tard dans les deux (2) jours ouvrés à compter de la date de réception par SFR du Dossier d'Abonnement complet, constitué de la demande d'abonnement ou du bulletin de souscription signé(e) et dûment complété(e), de toutes les pièces requises

visées ci-dessus et le cas échéant, du dépôt de garantie visé à l'article 4.

Si la souscription de l'offre SFR s'effectue dans le cadre d'une procédure de portabilité du numéro en provenance d'un Opérateur Tiers, l'activation de la ligne sera effective à la date du portage.

2.3.2 - Toutefois, en cas de souscription par téléphone ou dans certains points de vente, SFR ouvre cet accès à l'Abonné dès la demande d'ouverture de ligne sauf pour l'international (appels passés vers et depuis l'international) et les numéros spéciaux définis dans les Tarifs.

2.3.3 - En cas de souscription par Internet, SFR ouvre l'accès au service principal le jour de la demande d'activation effectuée par l'Abonné par téléphone (numéro de téléphone et horaires indiqués sur www.sfr.fr lors du parcours d'achat) ou par retour de courrier électronique adressé par SFR le jour de la commande..

2.3.4 - Lorsque l'Abonné souscrit des services en option, SFR ouvre l'accès aux dits services optionnels selon les modalités applicables au service optionnel choisi.

2.4 « JJ »

Le « JJ » désigne le quantième du mois correspondant au jour d'ouverture de l'accès aux Services de SFR

En cas d'ouverture multiple de lignes à des dates différentes pour un même Abonné, le JJ est commun à toutes ces lignes et correspond au jour d'ouverture de l'accès au réseau SFR de la première ligne.

2.5 -Numéro d'appel

A la souscription du contrat, SFR attribue un numéro d'appel.

Si, dans certains cas exceptionnels liés à des erreurs matérielles dans l'attribution de numéro, SFR est contrainte de modifier le numéro d'appel de l'Abonné, SFR en informe l'Abonné par lettre simple et/ou SMS au plus tard un mois avant la mise en œuvre de la modification.

L'Abonné peut alors, dans le mois qui suit cette information, conformément aux dispositions de l'article 12.2.3 des présentes Conditions, résilier son contrat d'abonnement sans préavis et sans paiement des redevances restant à courir jusqu'à l'expiration de la période minimale d'abonnement.

Cette faculté de résiliation n'est pas ouverte lorsque le changement de numéro résulte d'une décision des autorités réglementaires.

ARTICLE 3 - CARTE SIM

3.1 - SFR remet à l'Abonné une carte SIM, à laquelle est associé le numéro d'appel attribué par SFR et qui permet l'accès aux Services de SFR.

La carte SIM reste la propriété exclusive, inaliénable et insaisissable de SFR qui peut la remplacer soit à son initiative, pour permettre à l'Abonné de bénéficier d'améliorations techniques ou en cas de défaillance constatée de la carte, soit à la demande de l'Abonné.

SFR pourra également mettre à jour certaines données de la carte SIM afin de permettre à l'Abonné de bénéficier d'améliorations techniques.

L'Abonné est seul responsable de l'utilisation et de la conservation de la carte SIM dont il s'interdit toute duplication.

La carte SIM ne peut pas être utilisée par l'Abonné pour proposer une offre commerciale à un tiers. Plus généralement, l'Abonné s'interdit toute utilisation commerciale de l'accès au réseau SFR qui est mis à sa disposition, notamment en permettant à des tiers d'accéder au réseau de SFR moyennant une contrepartie notamment financière.

La carte SIM ne peut pas être utilisée, par l'Abonné, par un exploitant de réseau de télécommunication ou par un fournisseur de services de télécommunication, aux fins de modifier l'acheminement d'un service de télécommunication sur un réseau public de télécommunication. Notamment, elle ne peut pas être utilisée dans le cadre de boîtiers radio ni en émission, ni en réception. Tout usage frauduleux de la carte SIM, ou contraire aux présentes conditions, engage la responsabilité personnelle de l'Abonné.

La responsabilité de SFR ne peut pas être engagée en cas d'utilisation des Services SFR consécutive à une divulgation, une désactivation, une perte ou un vol du code d'accès confidentiel associé à chaque carte SIM, et plus généralement, d'utilisation dudit Service par une personne non autorisée, non consécutive à une faute de SFR.

La composition de trois codes d'initialisation (code PIN) successifs erronés entraîne la neutralisation de la carte SIM. Cette dernière peut être réinitialisée sur simple demande de l'Abonné auprès du Service Client, après vérification de ses coordonnées.

La composition erronée successive de dix codes de déblocages (code PUK) entraîne la neutralisation de la Carte SIM

3.2 - En cas de perte ou de vol de sa carte SIM, l'Abonné en informe immédiatement SFR par téléphone et sa ligne est mise hors service dès réception de l'appel. Il doit confirmer le vol ou la perte par lettre recommandée avec accusé de réception accompagnée, en cas de vol, d'une copie du dépôt de la plainte déposée auprès du commissariat ou des autorités compétentes.

Le contrat reste en vigueur et les redevances d'abonnement sont facturées pendant la période durant laquelle la ligne est suspendue.

SFR ne saurait être tenue responsable des conséquences d'une déclaration de vol ou de perte, faite par téléphone, télécopie, télexgramme, ou tout autre moyen similaire, qui n'émènerait pas de l'Abonné.

La ligne est remise en service sur simple demande de l'Abonné, après vérification de ses coordonnées.

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

3.4 Afin de protéger l'Abonné contre le vol, SFR peut doter le mobile GSM/GPRS d'une protection interdisant son usage sur un autre réseau GSM/GPRS que celui de SFR.

Toutefois, l'Abonné peut, sous réserve de ne pas être en situation d'impayé, demander à tout moment à SFR la désactivation de cette interdiction. Cette désactivation est facturée au montant prévu dans les Tarifs de l'Abonnement, lorsque la demande est formulée dans les trois mois suivant la souscription de l'abonnement. Elle est gratuite à compter du quatrième mois d'abonnement.

3.5 La carte SIM remise à l'Abonné intègre des fonctionnalités NFC sans contact (Near Field Communication) permettant de l'utiliser comme un mode de paiement sans contact, ou comme un titre de transport dématérialisé, ou comme support d'autres services (cartes de fidélité,...). Si l'Abonné a choisi d'activer cette fonctionnalité sans contact, et, a pour ce faire, souscrit un contrat auprès de sa Banque ou auprès d'autres Partenaires de SFR, il appartiendra à l'Abonné de détruire sa carte SIM, dès lors que SFR a désactivé les services de téléphonie mobiles attachés à cette carte SIM, notamment suite à une résiliation de sa ligne mobile, ou à un changement de carte SIM, de façon à éviter tout risque d'utilisation de la fonctionnalité sans contact par un tiers, et plus spécifiquement celle permettant le paiement sans contact.

SFR n'est en effet nullement responsable de la désactivation de la fonctionnalité sans contact (NFC) utilisée dans le cadre des services proposés par ses Partenaires, et sa responsabilité ne saurait être engagée de ce fait.

ARTICLE 4 - DEPOT DE GARANTIE / AVANCE

4.1 SFR peut demander à l'Abonné, lors de la souscription du contrat et jusqu'à ce qu'il soit validé par SFR, un dépôt de garantie ou une avance sur facturation dans les cas suivants :

>>>

Dépôt de garantie

- chaque déclaré irrégulier ou carte bancaire déclarée irrégulière suite au contrôle effectué conformément à l'article 14,
- en l'absence de chèque ou de relevé d'identité bancaire à son nom,
- en cas de signalement positif en cas de consultation ou d'inscription au fichier Préventiel visée à l'article 14,
- si le client apparaît comme ayant été titulaire d'un contrat résilié par SFR en cas d'interrogation de la base client,
- en cas de paiement par prélèvement (par RIB) suite au contrôle effectué via notre prestataire la société Viamobis, conformément à l'article 14.

- en cas de production d'un certificat d'hébergement comme justificatif de domicile
- en cas de fourniture à titre de justificatif d'identité d'un passeport étranger (hors Union Européenne, Suisse, USA, Canada) sans carte de résident ou accompagné d'un titre de séjour d'une durée de validité inférieure à la durée de l'engagement souscrit

>>>

Avance sur facturation

- en cas de paiement autre que par prélèvement,
- incidents de paiement au titre des contrats d'abonnement que l'Abonné a passés avec SFR,
- lorsque le nombre total de contrats d'abonnement souscrits par l'Abonné est supérieur ou égal à deux pour un particulier ou une société,
- non-souscription préalable d'autre contrat d'abonnement auprès de

OFFRES SFR - PROFESSIONNELS GRAND PUBLIC

CONDITIONS D'ABONNEMENT ET D'UTILISATION

Conditions communes aux offres d'abonnement

SFR ou si l'abonné a une ou plusieurs lignes d'une ancienneté inférieure à 3 mois.

4.2 SFR peut demander à l'abonné, en cours d'exécution du contrat, un dépôt de garantie ou une avance sur facturation, en cas de survenance des événements suivants après la souscription du contrat :

Dépôt de garantie

- en cas de signalement positif en cas de consultation ou d'inscription au fichier Préventel visée à l'article 14,

- si le client apparaît comme ayant été titulaire d'un contrat résilié par SFR en cas d'interrogation de la base client,

- chèque déclaré irrégulier ou carte bancaire déclarée irrégulière suite au contrôle effectué conformément à l'article 14.

- en cas de production d'un certificat d'hébergement comme justificatif de domicile

- en cas de fourniture à titre de justificatif d'identité d'un passeport étranger (hors Union Européenne, Suisse, USA, Canada) sans carte de résident ou accompagné d'un titre de séjour d'une durée de validité inférieure à la durée de l'engagement souscrit

>>>

Avance sur facturation

- lorsque le nombre total de contrats d'abonnement souscrits par l'abonné est supérieur ou égal à deux pour un particulier ou une société,

- incidents de paiement en cours au titre des contrats d'abonnement que l'abonné a passés avec SFR,

- lorsque le montant des communications de l'abonné excède quarante cinq (45) euros TTC sur 24 heures consécutives, ce montant pouvant être réduit à vingt (20) euros TTC pour les clients ayant souscrit leur ligne depuis moins de neuf (9) mois,

- lorsque le montant de l'encours hors et/ou au-delà du forfait ou depuis la dernière facture excède soixante quinze (75) euros TTC, ce montant pouvant être réduit à trente (30) euros TTC pour les clients ayant souscrit leur ligne depuis moins de neuf (9) mois.

4.3 Les montants du dépôt de garantie et de l'avance sur facturation applicables sont ceux figurant dans les Tarifs des offres SFR en vigueur à la date de souscription.

Il ne peut être demandé cumulativement un dépôt de garantie et une avance sur facturation excepté dans le cas où le montant de l'encours hors-forfait ou depuis la dernière facture excède le montant du dépôt de garantie perçu au titre de l'abonnement

4.4 Le dépôt de garantie et l'avance ne sont pas productifs d'intérêts. Le dépôt de garantie ne peut se compenser avec des sommes dont l'abonné 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 l'abonné.

A l'issue de cette compensation, si l'abonné 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.

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

L'avance sur facturation est portée au crédit de l'abonné trente jours après son versement. Elle vient en déduction des sommes dues et à

venir par l'abonné jusqu'à épuisement.

ARTICLE 5 - PRISE D'EFFET DU CONTRAT

Le contrat prend effet à la date de première mise en service de la ligne pour le Service Principal.

Les factures visées à l'article 7 sont dues :

- pour le Service Principal, à la date de première mise en service de la ligne,
- pour les Services Complémentaires et/ou Optionnels à la date d'ouverture technique de ceux-ci sauf indication contraire.

Le contrat est conclu sous les conditions résolutoires suivantes :

- réception par SFR du Dossier d'abonnement complet,

- réception du dépôt de garantie ou de l'avance sur facturation, s'il est demandé par SFR.

A défaut de réception du Dossier d'abonnement et/ou du dépôt de garantie et/ou de l'avance sur facturation dans les conditions prévues aux articles 2 et 4, le contrat peut être considéré par SFR comme résolu de plein droit.

La résolution est alors notifiée par SFR à l'abonné par tout moyen.

ARTICLE 6 - DUREE DU CONTRAT

Le contrat est conclu pour une durée indéterminée et peut ou non, au choix du client, être assorti d'une période minimale de douze mois ou de vingt-quatre mois. La période minimale peut toutefois varier dans le cadre d'offres spécifiques : elle est alors fixée par les conditions particulières attachées aux dites offres. L'abonné a la faculté de résilier le contrat dans les cas et selon les formes prévues à l'article 12.

Si l'abonné souscrit en cours d'exécution de contrat une offre spécifique impliquant une période minimale d'abonnement, cette nouvelle période minimale prend effet au J1 suivant la date de la souscription de l'offre. Elle se substitue à celle qui était en cours, sauf dans le cas où la nouvelle période d'engagement est d'une durée inférieure à celle qui était en cours.

ARTICLE 7 - TARIFS DES SERVICES/ MODALITES DE REGLEMENT

7.1 Tarifs

7.1.1- Les tarifs des Services ainsi que leurs modalités d'application, notamment celles concernant le décompte des communications (ci-après dénommés les Tarifs), figurent dans la documentation établie et mise à jour par SFR à l'intention de ses Abonnés « les Tarifs des offres SFR ».

7.1.2- SFR est libre de faire évoluer les Tarifs du Service Principal. Dans ce cas, l'abonné en est informé par tout moyen un (1) mois avant l'entrée en vigueur des nouveaux Tarifs.

Si l'abonné refuse l'augmentation des Tarifs appliquée sur le Service Principal, il peut durant les quatre (4) mois qui suivent l'entrée en vigueur des nouveaux tarifs, résilier son abonnement et ce, même avant l'expiration de la période minimale d'abonnement comme il est indiqué à l'article 12.2.4.

7.1.3- Les Tarifs des Services Complémentaires et/ou Optionnels sont susceptibles d'évolution en cours d'exécution de contrat. L'abonné est informé de ces nouveaux Tarifs, par tout moyen, un mois avant leur entrée en vigueur.

Si l'abonné refuse l'augmentation des Tarifs appliquée sur un service optionnel, il peut, durant les quatre mois qui suivent l'entrée en vigueur des nouveaux Tarifs, résilier ladite option.

7.2 Facturation / Modalités de règlements

Les factures, établies par périodicité mensuelle, sont payables dans un délai de huit jours à compter de la date de facture.

Le paiement s'effectue, au choix de l'abonné, par prélèvement automatique, par chèque ou par virement ou par tout autre mode de paiement que lui propose SFR. Les abonnés en prélèvement bancaire seront informés par SMS 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.

7.3 Non règlement

7.3.1 Les sommes restant dues à SFR par l'abonné, après relance restée sans effet, sont majorées d'intérêts de retard calculés à compter de la date de réception du courrier portant mise en demeure de payer sur la base du taux d'intérêt légal.

Dans l'attente de l'issue d'une contestation relative aux sommes facturées à l'abonné, celles-ci restent exigibles par SFR.

7.3.2 Dans le cas où un titre de paiement émis au profit de SFR ne serait pas honoré, les frais divers liés à l'impayé sont facturés à l'abonné (frais de rejet de chèque impayé ou de prélèvement automatique, ...) dans le respect des dispositions de l'article 32 de la loi du 9 juillet 1991.

7.3.3 En cas de non-paiement par l'abonné des sommes dues, SFR se réserve le droit de restreindre la ligne de l'abonné et le cas échéant, en l'absence de contestation sérieuse dûment motivée, les autres lignes dont celui-ci pourrait être titulaire, à la réception d'appels dans les conditions décrites à l'article 11.1 des présentes Conditions, sans préjudice de son droit à suspendre les Services selon les modalités précisées ci-dessous.

Dans le cas où les Parties conviendraient par téléphone d'une nouvelle échéance pour le règlement des factures impayées, cette nouvelle échéance sera confirmée au client par SMS et se substituera à toute autre échéance fixée antérieurement.

SFR se réserve également le droit de suspendre les Services souscrits par l'abonné dans les conditions décrites à l'article 11 et, après l'envoi d'une lettre de mise en demeure restée sans effet au terme du délai précisé dans la lettre, de résilier le contrat d'abonnement dans les conditions visées à l'article 12. La suspension des Services entraîne l'exigibilité immédiate de toutes les sommes facturées à l'abonné. Seul le règlement intégral des sommes dues permet la remise en service de la ligne.

7.4 Prescription

Une réclamation relative à une facture (et visant à obtenir une restitution du prix des prestations facturées par SFR) n'est pas recevable si elle est présentée au-delà d'un an à compter du jour de son paiement.

La prescription est acquise au profit de l'abonné pour les sommes dues en paiement des prestations de télécommunications de SFR lorsque SFR ne les a pas réclamées dans un délai d'un an courant à compter de la date de leur exigibilité.

ARTICLE 8 - OBLIGATIONS DE SFR

8.1 SFR s'engage à satisfaire toute demande d'abonnement dans la limite de la capacité des systèmes de radiotéléphonie publique quelle exploite et des contraintes de qualité de ses services.

8.2 Conformément aux termes de l'Arrêté du 25 mars 1991, et à ses avenants, SFR s'engage à tout mettre en œuvre pour assurer la permanence, la continuité et la qualité du service de radiotéléphonie publique pour lequel l'abonnement est souscrit dans la zone de couverture de ce service.

La responsabilité de SFR ne pourra être engagée :

- en cas de mauvaise utilisation par l'abonné et/ou ses correspondants des Services,
- en cas de mauvais paramétrage du mobile et/ou de ses accessoires,
- en cas d'utilisation non conforme à son usage de la carte SIM,
- en cas de non respect par l'abonné de ses obligations visées à l'article 10 des présentes conditions,
- en cas de transmission des signaux radioélectriques affectée par les contraintes ou les limites des normes techniques imposées à SFR par les autorités réglementaires ou les groupements normatifs compétents,
- en cas de perturbation ou d'interruption non directement imputable à SFR,

- en cas de perturbation et/ou d'indisponibilité totale ou partielle, et/ou d'interruption de tout ou partie des services proposés sur les réseaux de radiotéléphonie publique numérique GSM/GPRS fournis et exploités par des Opérateurs Tiers,
- en cas de force majeure au sens de la jurisprudence de la Cour de Cassation.

8.3 En application de dispositions réglementaires et dans un souci de protection de l'abonné contre des risques de surfacturation d'origine frauduleuse (pratiques des appels à rebond ou ping calls), SFR pourra mettre en place un mécanisme de filtrage d'appels sur son réseau, notamment vis-à-vis des numéros spéciaux de la forme 0898 utilisés comme identifiant d'appelant.

8.4 QUALITÉ DE SERVICE

8.4.1 - Disponibilité du réseau SFR et Rétablissement de Service

En application des dispositions visées à l'article L.121-83 du Code de la Consommation, SFR s'engage, à l'égard de chacun de ses Abonnés, à assurer, en zone couverte, une disponibilité de l'accès à son réseau à hauteur de 90% chaque mois calendaire.

La disponibilité de l'accès au réseau SFR s'entend de la possibilité matérielle d'émettre ou de recevoir une communication dans les conditions suivantes : l'abonné se situe dans une zone habituellement couverte (l'indice de réception du réseau SFR s'affichant sur son mobile), il dispose d'un terminal compatible, allumé et en parfait état de fonctionnement.

Dans l'hypothèse d'une non-disponibilité du réseau SFR excédant 10% sur un mois calendaire, SFR s'engage à attribuer à chaque Abonné ayant été affecté par cette non-disponibilité les compensations ci-après définies. La non-disponibilité de l'accès au réseau SFR se traduit par l'absence d'indice de réception du réseau SFR sur le téléphone mobile, alors même que l'abonné se situe dans une zone couverte, et qu'il dispose d'un terminal compatible, allumé et en parfait état de fonctionnement.

Cette non-disponibilité du réseau, qui fait suite à un dysfonctionnement des équipements composant le réseau SFR, entraîne pour l'abonné l'impossibilité matérielle d'émettre ou de recevoir des communications.

S'il est établi que la durée de non-disponibilité de l'accès au réseau SFR a, soit excédé en durée cumulée 10% durant un mois calendaire, soit excédé 48 heures consécutives et que l'abonné, compte-tenu de sa localisation géographique et des moments (date heure) auxquels il a souhaité avoir accès au réseau SFR a effectivement du supporter cette indisponibilité, une des compensations suivantes pourra lui être attribuée si sa demande d'indemnisation est recevable :

- Non-disponibilité excédant 10% mais inférieure ou égale à 11% au titre d'un mois calendaire : attribution de 10 minutes gratuites d'appels voix métropolitains

- Non-disponibilité excédant 11% mais inférieure ou égale à 12% au titre d'un mois calendaire : attribution de 20 minutes gratuites d'appels voix métropolitains

- Non-disponibilité excédant 12 % au titre d'un mois calendaire : attribution de 30 minutes gratuites d'appels voix métropolitains

- Non-disponibilité excédant 48 heures consécutives : remboursement d'un mois d'abonnement.

Il est entendu que les indemnisations attribuées au titre de l'indisponibilité du réseau SFR sur un mois calendaire ne peuvent se cumuler.

Pour s'assurer de la qualité, SFR effectue un suivi quotidien de son réseau ainsi que des mesures de disponibilité lui permettant de contrôler si son réseau est effectivement disponible à 90% pour chacun de ses abonnés chaque mois calendaire.

SFR s'engage à rétablir l'accès au Service dans un délai moyen de 48 heures lorsque celui-ci est interrompu, sauf en cas de force majeure.

8.4.2 – Acheminement des SMS

SFR s'engage chaque mois calendaire, à l'égard de ses Abonnés, à ce que, en zone couverte, 90% des SMS transitent exclusivement sur le réseau SFR soient acheminés en moins de 30 secondes.

S'il est établi que cet engagement de qualité n'a pas été respecté au titre d'un mois calendaire, et que l'abonné en a été affecté, une des compensations suivantes pourra lui être attribuée si sa demande d'indemnisation est recevable :

- Si le pourcentage de SMS acheminés en moins de 30 secondes est

OFFRES SFR - PROFESSIONNELS GRAND PUBLIC

CONDITIONS D'ABONNEMENT ET D'UTILISATION

Conditions communes aux offres d'abonnement

supérieur ou égal à 89% mais inférieur à 90 % : attribution de 10 SMS métropolitains gratuits

- Si ce pourcentage est supérieur ou égal à 88% mais inférieur à 89 % : attribution de 20 SMS métropolitains gratuits

- Si ce pourcentage est inférieur à 88 % : attribution de 30 SMS métropolitains gratuits

Pour s'assurer de la qualité, SFR effectue des mesures quotidiennes de qualité d'acheminement des SMS transitant exclusivement sur son réseau sur l'ensemble du territoire métropolitain.

8.4.3 - Répondreur Vocal

SFR s'engage, à l'égard de ses abonnés, à assurer un fonctionnement de qualité du service de messagerie vocale (Répondreur Vocal permettant aux interlocuteurs de déposer un message lorsque les abonnés ne sont pas en mesure de prendre les appels) à hauteur de 90% chaque mois calendaire.

Par fonctionnement de qualité, on entend la possibilité pour des correspondants de déposer des messages, la notification des messages reçus, et la possible consultation desdits messages.

S'il est établi que cet engagement de qualité n'a pas été respecté au titre d'un mois calendaire, et que l'Abonné en a été affecté, une des compensations suivantes pourra lui être attribuée si sa demande d'indemnisation est recevable :

- Taux de dysfonctionnement excédant 10% mais inférieur ou égal à 11% au titre d'un mois calendaire : attribution de 10 minutes gratuites d'appels voix métropolitains

- Taux de dysfonctionnement excédant 11% mais inférieur ou égal à 12% au titre d'un mois calendaire : attribution de 20 minutes gratuites d'appels voix métropolitains

- Taux de dysfonctionnement excédant 12% au titre d'un mois calendaire : attribution de 30 minutes gratuites d'appels voix métropolitains

Pour s'assurer de la qualité, SFR effectue en effet des mesures quotidiennes de qualité de fonctionnement du service de messagerie vocale sur l'ensemble du territoire métropolitain.

8.4.4 - Indemnisation

Tout Abonné, ayant été affecté par une indisponibilité du réseau SFR, par une non-qualité sur l'acheminement des SMS, ou par des dysfonctionnements du Répondreur Vocal pourra présenter à SFR une demande afin d'obtenir une indemnisation en contrepartie de la non atteinte du niveau de qualité annoncé. Cette demande devra être formulée par écrit et indiquer précisément :

les dates, heures et localisation en précisant le code postal (code postal à 5 chiffres), ainsi que la durée pendant laquelle l'abonné n'a pu avoir accès au réseau SFR, ou a subi des dysfonctionnements du Répondreur Vocal ou a constaté une qualité d'acheminement des SMS en-deçà des objectifs annoncés.

Cette demande devra être adressée à SFR dans le mois suivant la constatation.

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

- en cas de mauvaise utilisation par l'Abonné et/ou ses correspondants des Services,

- en cas de mauvais paramétrage du mobile et/ou de ses accessoires,

- en cas d'utilisation non conforme à son usage de la carte SIM,

- en cas de non respect par l'abonné de ses obligations visées à l'article 10 des présentes conditions,

- en cas de transmission des signaux radioélectriques affectée par les contraintes ou les limites des normes techniques imposées à SFR par les autorités réglementaires ou les groupements normatifs compétents,

- en cas de perturbation ou d'interruption non directement imputable à SFR,

- en cas de perturbation et/ou d'indisponibilité totale ou partielle, et/ou d'interruption de tout ou partie des services proposés sur les réseaux de radiotéléphonie publique numérique GSM/GPRS fournis et exploités par des

Opérateurs Tiers,

- en cas de force majeure au sens de la jurisprudence de la Cour de Cassation.

Ces demandes d'indemnisation seront traitées par SFR au plus tard dans le mois qui suit celui de leur réception. Le traitement de ces demandes nécessite, en effet, de disposer des résultats des différentes mesures réalisées par SFR sur son réseau au titre de chaque mois calendaire. Si le non respect des critères de qualité annoncés est établi au vu des mesures effectuées par SFR, les compensations correspondantes seront attribuées aux abonnés ayant présenté des demandes répondant au formalisme requis par SFR.

Une première réponse portant sur la conformité de la demande de l'abonné sera cependant apportée par SFR dans un délai de cinq jours.

8.5 Faisant suite à un accord intervenu le 15 juillet 2003 entre les pouvoirs publics, les associations d'élus, l'ARCEP et les opérateurs de téléphonie mobile métropolitains, certaines zones du territoire métropolitain français (dites «Zones Blanches»), ne bénéficiant jusqu'alors d'aucune couverture GSM, vont être progressivement couvertes soit par les trois opérateurs (solution de mutualisation), soit par l'un d'entre eux, celui-ci acheminant les communications des deux autres opérateurs (solution d'itinérance locale). Les services accessibles depuis ces zones le seront soit à partir du réseau GSM de SFR, soit à partir du réseau GSM d'un des autres opérateurs métropolitains de téléphonie mobile.

Lorsque l'Abonné se situera dans l'une de ces zones, une mention spécifique s'affichant sur l'écran de son téléphone mobile l'en informera. Par ailleurs, les services rendus dans les zones couvertes en itinérance locale seront essentiellement limités aux communications voix et aux SMS.

Dès lors que les services rendus dans l'une des zones couvertes en itinérance locale le sont par un autre opérateur métropolitain de téléphonie mobile, SFR ne saurait voir sa responsabilité engagée en cas d'interruption, de perturbation ou de dysfonctionnement des services rendus depuis ces zones.

8.6 OBLIGATIONS SPECIFIQUES LIEES A INTERNET/WAP

8.6.1- SFR n'est pas responsable des éventuelles conséquences dommageables pour l'abonné du fait de l'accès, de la prise de connaissance, ou de l'usage de contenus disponibles sur le réseau Internet/ Wap.

Elle s'engage toutefois à mettre en oeuvre tous les moyens lui permettant de veiller au respect de la législation, notamment dans ses rapports avec ses fournisseurs de services ou de contenus.

Compte tenu du secret dont doivent bénéficier les correspondances privées, SFR n'exerce aucun contrôle sur le contenu ou les caractéristiques des données reçues ou transmises par l'Abonné sur son réseau et/ou sur le réseau Internet. Toutefois, pour assurer la bonne gestion du système d'accès au réseau Internet, SFR se réserve le droit de supprimer tout message ou d'empêcher toute opération de l'Abonné susceptible de perturber le bon fonctionnement de son réseau ou du réseau Internet ou ne respectant pas les règles de fonctionnement, d'éthique et de déontologie.

Il peut être fait exception à cette règle de confidentialité dans les limites autorisées par la loi, à la demande des autorités publiques et/ou judiciaires.

8.6.2- SFR assure l'accès aux services souscrits dans les conditions et limites définies aux présentes Conditions. SFR assure à l'Abonné un débit lui permettant d'avoir accès aux services conformément à l'offre qu'il a souscrite dans les conditions normales. Par ailleurs, les débits précisés dans sa documentation ou sur son site www.sfr.fr ne sont que des débits maximum susceptibles de varier pour des raisons liées à l'usage de ces services. Elle ne saurait être responsable des modifications des contenus qui lui sont fournis par les éditeurs, les diffuseurs, ou imposés par les dispositions législatives et réglementaires.

8.7 SFR ne saurait être tenue responsable de l'exploitation des données et informations que l'Abonné aurait introduites sur le réseau Internet.

SFR décline toute responsabilité quant aux conséquences d'une utilisation

frauduleuse, abusive ou excessive des Services par l'Abonné, telles que notamment l'encombrement volontaire ou involontaire des serveurs de messagerie de SFR ou des destinataires de mails par du publi-postage sauvage (spamming, bulk e-mail, junk e-mail ou mail bombing) ou de son réseau, ou l'envoi de messages attractifs générant nécessairement un nombre imposant de réponses (teasing ou trolling) pouvant ainsi perturber la disponibilité desdits serveurs ou réseau.

8.8 L'Abonné est informé que les offres TV, proposées par SFR sur téléphone mobile, sont composées d'une sélection de chaînes/programmes TV, SFR n'étant pas éditeur de ces chaînes, la liste de ces chaînes est susceptible d'évoluer, ce que l'Abonné reconnaît et accepte.

L'Abonné 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 un téléphone mobile.

Toute suppression de chaîne fera toutefois l'objet d'une information préalable, moyennant un préavis d'un mois, délivrée notamment soit au travers de l'envoi de SMS, soit par la mise en place d'un message facture ou d'un message d'alerte lors de la connexion au service.

L'usage du service de TV se décompte des Mo/Go inclus dans l'offre souscrite par l'Abonné.

ARTICLE 9 - PRESENTATION DU NUMERO DE L'APPELANT

9.1 SFR propose un service de présentation du numéro de l'appelant. Toutefois, SFR n'est pas tenue d'assurer ce service notamment :

- Lorsque l'appelant a refusé la divulgation de son numéro

- Lorsque les réseaux d'origine ou de transit de l'appel ne transmettent pas cette information

- Lorsque l'installation utilisée par l'appelant ne transmet que le numéro d'installation et non le numéro de poste.

De même, SFR n'est pas responsable de l'exploitation par le mobile GSM/GPRS de l'information fournie dans le cadre du service de présentation de l'appelant. Il appartient à l'Abonné de s'assurer lors de l'acquisition de son mobile, du contenu et de la forme sous laquelle le mobile restitue cette information.

9.2 Lorsque l'Abonné a souscrit au service de présentation du numéro de l'appelant et a accès au numéro de ses correspondants qui ont accepté la divulgation de leur numéro, il s'engage à n'utiliser les numéros reçus qu'à des fins privées, à l'exclusion de la constitution de tout fichier.

ARTICLE 10 - OBLIGATIONS DE L'ABONNÉ

L'Abonné s'engage à utiliser l'offre qu'il a souscrite conformément à l'usage pour lequel elle a été conçue et pour lequel elle est commercialisée.

10.1 L'Abonné est responsable du paiement de l'ensemble des sommes facturées au titre du présent contrat comme de l'exécution de l'ensemble des obligations souscrites au titre du présent contrat.

L'Abonné s'engage notamment à respecter les dispositions de l'article 3.1 visant l'interdiction d'utiliser la carte SIM pour proposer une offre commerciale à un tiers, et de modifier l'acheminement d'un service de télécommunications sur un réseau public de télécommunications, notamment en insérant la carte SIM dans un boîtier radio.

En cas de modification de ses coordonnées bancaires, l'Abonné s'engage à en informer sans délai le Service Client SFR et à lui adresser une mise à jour de ces dernières.

10.2 L'Abonné s'engage à prévenir SFR de tout changement d'adresse dans un délai maximum d'une semaine. A défaut, l'abonné ne pourra s'en prévaloir auprès de SFR, pour quelque cause que ce soit.

10.3 L'Abonné s'engage à respecter les lois et règlements en vigueur, notamment en matière de Télécommunications.

L'Abonné s'engage à n'utiliser, conformément aux dispositions du Code des Postes et communications électroniques que des mobiles GSM/GPRS et leurs accessoires agréés par les autorités compétentes.

10.4 L'Abonné respecte les prescriptions données par SFR relatives aux modifications techniques éventuelles à apporter à son mobile et/ou à ses accessoires utilisés lorsqu'elles résultent des contraintes et/ou des normes techniques imposées à SFR par les autorités réglementaires ou les groupements normatifs compétents.

10.5 Un code secret indispensable à l'utilisation de certains services SFR qui ne peuvent être effectués sans mise en œuvre de ce code secret, est commu-

niqué par SFR à l'Abonné et/ou choisi par l'Abonné lui-même. L'Abonné doit prendre toutes les mesures propres à assurer la sécurité des données relatives à son abonnement et au code secret. Il ne doit pas le communiquer à qui que ce soit. Il ne doit pas notamment l'inscrire sur tout document qu'il a l'habitude de conserver ou transporter avec son téléphone ou qui pourrait être aisément consulté par un tiers.

Il est responsable de la conservation et de la confidentialité de ce code secret ainsi que de tous les actes réalisés au moyen de ce code secret.

10.6 Mise en garde et obligations liées à l'utilisation des services Wap et à l'accès à Internet

10.6.1- L'Abonné est expressément informé que les contenus stockés, utilisés, transmis et reçus par lui le sont sous sa seule responsabilité, quel que soit le mode, notamment à l'occasion d'une connexion au portail WAP ou à Internet. Par conséquent, l'abonné assume l'entière responsabilité, tant civile que pénale, attachée à ces opérations.

L'Abonné est également informé que des données susceptibles d'être protégées par des droits de propriété intellectuelle ou d'enfreindre les dispositions légales en vigueur peuvent être accessibles au travers de ses connexions Wap ou Internet.

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

Conformément à la loi n°2099-669 du 12 juin 2009, l'Abonné a l'obligation de veiller à ce que son accès à Internet et aux services Wap ne fassent 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. L'Abonné 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 (ci-après « HADOPI ») aux fins de voir mener contre lui une procédure administrative ou judiciaire. L'Abonné 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, l'Abonné 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 (exemple de peine complémentaire : suspension de l'accès à Internet).

L'Abonné s'engage à respecter les lois et règlements en vigueur.

10.6.2- SFR, par les présentes, informe expressément l'Abonné qu'Internet n'est pas un réseau sécurisé. Dans ces conditions, il appartient à l'Abonné 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 son terminal (ordinateur portable, assistant personnel ou mobile) à quelque fin que ce soit, et de procéder sur son ordinateur portable et sur son assistant personnel, à des sauvegardes préalablement et postérieurement à la mise en place des services.

SFR informe également expressément l'Abonné du défaut de fiabilité du réseau Internet, tout particulièrement en termes d'absence de sécurité relative à la transmission de données et de non garantie des performances relatives au volume et à la rapidité de transmission des données.

Enfin, SFR informe l'Abonné que l'intégrité, l'authentification et la confidentialité des informations, fichiers et données de toute nature qu'il souhaite échanger sur le réseau Internet ne peuvent être garanties sur ce réseau. L'Abonné ne doit donc pas transmettre via le réseau Internet des messages dont il souhaiterait voir la confidentialité garantie de manière infailible.

10.6.3- L'Abonné s'interdit toute utilisation frauduleuse, abusive ou excessive des Services, telle que notamment l'encombrement volontaire ou involontaire des serveurs de messageries de SFR et/ou des destinataires de mails par du publi-postage sauvage (spamming, bulk e-mail, junk e-mail

OFFRES SFR - PROFESSIONNELS GRAND PUBLIC

CONDITIONS D'ABONNEMENT ET D'UTILISATION

Conditions communes aux offres d'abonnement

ou mail bombing) ou de son réseau, ou de l'envoi de messages attractifs générant nécessairement un nombre important de réponses (teasing ou trolling), pouvant ainsi perturber la disponibilité des dits serveurs ou réseau.

10.6.4- S'agissant des produits ou des services proposés sur le réseau Internet, l'abonné adresse directement aux fournisseurs ayant commercialisé lesdits produits, offres ou contenus toute réclamation relative à l'exécution desdits services ou à la vente desdits produits ou contenus.

ARTICLE 11 – SUSPENSION / INTERRUPTION DES SERVICES

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

- en cas d'inexécution de l'une des obligations de l'Abonné telles que visées à l'article 10 au titre du contrat d'abonnement passé avec SFR ou des autres contrats dont l'Abonné pourrait être titulaire et en l'absence de contestation sérieuse dûment motivée au titre desdits contrats,
- dans l'attente du dépôt de garantie ou de l'avance sur facturation visés aux articles 4.1 et 4.2 ou en cas de non versement de ceux-ci,
- en cas d'utilisation d'un mobile déclaré volé,
- en cas de non réception du Dossier d'abonnement complet, et après l'envoi d'une lettre de relance restée sans effet au terme du délai précisé dans la dite lettre.

- en cas de non règlement des sommes dues à l'échéance conformément aux dispositions de l'article 7.

11.2 En cas de violation des dispositions légales, notamment en matière d'ordre public et de bonnes mœurs, ou en cas d'agissements de nature à perturber le réseau de SFR ou le réseau Internet, SFR se réserve le droit de suspendre immédiatement les services d'accès au réseau Internet.

11.3 En cas d'augmentation substantielle du montant des consommations de l'Abonné, SFR peut restreindre l'accès à tout ou partie des Services souscrits par l'abonné, après en avoir avisé l'abonné, par tout moyen. L'abonné, dans cette hypothèse, pourra demander à SFR de lui remettre sa ligne en service sur simple appel téléphonique, SFR se réservant la possibilité de lui demander une avance sur facturation conformément aux dispositions de l'article 4.2. La remise en service interviendra après encaissement effectif par SFR de l'avance sur facturation.

11.4 En cas de suspension, quelle qu'en soit la cause, l'Abonné reste notamment tenu des obligations visées à l'article 10.

11.5 La suspension des Services, telle que visée aux articles 11.1, 11.2, et 11.3 n'entraîne pas l'arrêt de la facturation.

11.6 Les Services peuvent être interrompus en cas de force majeure, au sens de la jurisprudence de la Cour de Cassation.

ARTICLE 12 - FIN DU CONTRAT / RESILIATION

12.1 L'Abonné peut résilier son contrat en appelant le Service Client SFR. Lors de cet appel, le Service Client confirmera à l'Abonné la prise en compte de sa demande de résiliation qui sera effective dix jours plus tard.

Le préavis de résiliation de dix jours se décompte en effet à compter de cette confirmation orale du Service Client.

L'Abonné pourra ainsi obtenir toutes les informations sur cette résiliation auprès du Service Client.

Si l'abonné, qui s'est engagé pour une période minimale de 12 mois, résilie son contrat avant la fin de sa période minimale d'abonnement, les redevances restant à courir jusqu'à l'expiration de cette période deviennent immédiatement exigibles sauf dans les cas visés à l'article 12.2.

Si l'Abonné qui s'est engagé pour une période minimale de 24 mois, résilie son contrat après le 12e mois, il se verra facturé d'un montant correspondant au quart des mois restant dus jusqu'à son échéance contractuelle, sauf dans les cas visés à l'article 12.2. Si l'Abonné qui s'est engagé pour une période

minimale de 24 mois résilie son contrat avant le 12e mois, il reste redevable des mois d'abonnement restant à courir jusqu'à la fin du 12e mois auxquels s'ajoute le quart des sommes dues à compter du 13e mois jusqu'à l'échéance contractuelle, sauf dans les cas visés à l'article 12.2.

12.2 L'Abonné peut résilier le contrat avant la fin de la période d'abonnement dans les cas suivants et selon les modalités suivantes :

12.2.1- L'Abonné dispose d'un délai de sept jours calendaires à compter de la souscription de l'abonnement pour résilier le présent contrat lorsque le Service Principal est totalement inaccessible soit depuis son domicile, soit depuis son lieu de travail.

La résiliation prend effet, lorsqu'il y a eu achat d'un mobile concomitamment à la souscription de l'abonnement, à compter de la restitution du dit mobile et de ses accessoires, dans son emballage d'origine, auprès du distributeur auprès duquel l'achat a été effectué et de l'envoi à son Service Client SFR par lettre recommandée avec accusé de réception, dans un délai maximum de quatorze (14) jours à compter de la date de souscription de l'abonnement, de l'attestation de restitution remise soit par le distributeur, soit par le Service Client.

Cette restitution fait l'objet d'un remboursement effectué par le distributeur auprès duquel l'abonnement a été souscrit.

SFR rembourse à l'Abonné, dans un délai de trente (30) jours à compter de la réception dudit courrier, le montant du premier mois d'abonnement, déduction faite du montant des communications effectuées le cas échéant jusqu'à remise du matériel dans les conditions ci-dessus énoncées.

12.2.2- L'Abonné peut également, par lettre recommandée avec accusé de réception adressée au Service Client SFR et sous réserve de pouvoir en justifier, résilier le contrat pour des motifs légitimes, c'est à dire en cas de survenance en cours de contrat d'un évènement imprévisible l'empêchant d'en poursuivre l'exécution. Peuvent notamment être considérés comme tels les cas suivants :

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

Il est entendu entre les parties que le vol ou la perte du téléphone mobile ne saurait être considéré comme un motif légitime, dès lors que des offres de renouvellement de mobile sont proposées par SFR.

12.2.3- L'Abonné peut résilier le contrat à tout moment en appelant le Service Client SFR en cas de changement de numéro d'appel à l'initiative de SFR tel que visé à l'article 2.5.

12.2.4- L'Abonné peut résilier le contrat à tout moment en appelant le service client SFR :

- lorsque le tarif du Service Principal en vigueur à la date de souscription de l'abonnement augmente en cours d'exécution de contrat, et ce, durant les quatre (4) mois qui suivent l'entrée en vigueur de ce nouveau tarif, conformément aux dispositions de l'article L121-84 du Code de la Consommation
- en cas de transfert de son abonnement vers l'offre SFR Entreprises.

12.2.5- L'Abonné qui refuserait d'effectuer le dépôt de garantie ou l'avance sur facturation demandé par SFR peut résilier à tout moment le contrat en appelant le service client SFR.

Dans les cas visés aux articles, 12.2.3, 12.2.4 et 12.2.5, le préavis de dix jours se décompte à compter de la confirmation orale du Service client faite à l'Abonné de la prise en compte de sa demande de résiliation.

Dans le cas visé à l'article 12.2.2, le préavis de 10 jours se décompte à compter de la réception par SFR du courrier recommandé avec accusé de réception.

12.3- Le contrat peut être résilié par SFR, après en avoir avisé l'Abonné par tout moyen mais sans que ce dernier puisse prétendre à une quelconque indemnisation, dans les cas ci-après exposés :

- non règlement du dépôt de garantie ou de l'avance sur facturation visés à l'article 4, étant précisé que la résiliation sera effective au terme d'un délai minimum de cinq (5) jours après que SFR ait avisé l'Abonné une dernière fois, que faute d'une régularisation de sa situation, son contrat serait résilié
- fausse déclaration de l'Abonné concernant le contrat, la résiliation pouvant intervenir immédiatement après en avoir avisé l'Abonné
- manquement de l'Abonné à l'une quelconque de ses obligations telles que visées à l'article 10 au titre du contrat d'abonnement passé avec SFR ou des autres contrats dont l'Abonné pourrait être titulaire et en l'absence de contestation sérieuse dûment motivée au titre desdits contrats, étant précisé que cette résiliation sera effective au terme d'un délai minimum de cinq (5) jours après que SFR ait avisé l'Abonné une dernière fois, que faute d'une régularisation de sa situation, son contrat serait résilié
- Dans l'hypothèse d'un manquement renouvelé aux dispositions de l'article 3.1, manquement qui a déjà été notifié par SFR, qui a été régularisé une première fois mais qui se renouvelle, l'Abonné est avisé que SFR pourra procéder à la résiliation immédiate de son contrat dès notification.

- non réception par SFR du Dossier d'abonnement complet, étant précisé que cette résiliation sera effective au terme d'un délai minimum de cinq (5) jours après que SFR ait avisé l'Abonné une dernière fois, que faute d'une régularisation de sa situation, son contrat serait résilié
- non-paiement par l'Abonné des sommes dues à SFR, après mise en demeure restée sans effet, la résiliation pouvant intervenir au terme d'un délai minimum de cinq (5) jours
- force majeure affectant SFR pendant plus de quinze (15) jours (dans une telle hypothèse, aucune somme ne sera due par l'Abonné au titre de la période considérée),

- à compter du jour où, dans le cadre de la mise en oeuvre d'une procédure de redressement judiciaire ouverte à l'encontre de l'Abonné, l'administrateur judiciaire se prononce, implicitement ou explicitement, en application de l'article 37 de la Loi N° 85-28 du 25 janvier 1985 modifiée, en faveur de la non continuation du présent contrat, ou à compter du prononcé du jugement de liquidation judiciaire,
- recevabilité du dossier de l'Abonné en Commission de Surendettement.

En cas de décès de l'Abonné, SFR pourra résilier le contrat dès qu'elle en aura connaissance sauf si les ayants droit désirent le poursuivre. Ils sont alors engagés pour les sommes dues au titre du contrat jusqu'à sa résiliation.

12.4 Le contrat d'abonnement prend fin à l'échéance de l'autorisation d'exploitation du service de radiotéléphonie publique GSM/GPRS consentie à SFR par arrêté du Ministre des Postes et Télécommunications le 25 mars 1991, et modifiée par ses avenants successifs.

12.5 En cas de résiliation du contrat d'abonnement et en l'absence de portabilité de numéro d'appel visée à l'article 13 ci-dessous, SFR se réserve le droit de réaffecter le numéro d'appel de l'Abonné à un autre abonné.

12.6 En cas de réabonnement après résiliation, un nouveau numéro d'appel est attribué à l'Abonné par SFR.

12.7 En cas de résiliation relative à un ou plusieurs services en option notamment dans le cas d'une augmentation de tarifs sur lesdits services optionnels, le contrat d'abonnement se poursuit dans les conditions des présentes pour le Service Principal et les autres services.

ARTICLE 13 - PORTABILITE DU NUMERO

La Portabilité du Numéro Mobile est un service proposé à tout client d'un opérateur mobile métropolitain lui permettant de souscrire un contrat auprès d'un opérateur mobile métropolitain tout en conservant le même numéro de téléphone mobile.

Un abonné souhaitant porter son numéro de téléphone mobile, et résilier de ce fait le contrat d'abonnement qui le lie à son opérateur (ci-après dénommé «Opérateur Donneur»), doit se rendre chez l'opérateur auprès duquel il souhaite souscrire (ci-après dénommé «Opérateur Receveur») muni de son Relevé d'Identité Opérateur (RIO).

Ce RIO est obtenu auprès de l'Opérateur Donneur, chaque opérateur ayant en effet l'obligation de mettre à disposition de ses abonnés un serveur vocal interactif gratuit dédié à la Portabilité et permettant d'obtenir ce RIO (le RIO sera mis à disposition dès le lendemain de l'activation de la ligne et actualisé, dans le même délai, à chaque modification).

L'Opérateur Receveur en enregistrant la souscription avec Portabilité du Numéro se chargera de mettre en oeuvre la procédure de portabilité qui génèrera la résiliation du contrat de l'abonné auprès de l'Opérateur Donneur en application du mandat que lui aura confié l'abonné.

Le portage du Numéro doit être réalisé dans un délai de trois (3) jours ouvrables (hors dimanche et jours fériés) à compter de la demande, sauf à ce que l'abonné souhaite que son numéro soit porté au terme d'un délai plus long.

La date de portage ne peut faire l'objet d'aucune modification à l'initiative de l'abonné. La date de portage peut être modifiée au plus tard le deuxième jour ouvrable avant la date prévue de portabilité.

Par conséquent, les engagements de SFR et de l'abonné sont les suivants :

1 - Souscription auprès de SFR avec demande de portabilité du Numéro (Portabilité entrante)

L'abonné, pour pouvoir bénéficier de la portabilité de son numéro et souscrire à une des offres commercialisées par SFR, doit :

- être le titulaire de la ligne faisant l'objet de la demande de portabilité ou disposer d'un mandat du titulaire de la ligne en bonne et due forme et l'autorisant à porter le numéro objet de la demande

- se munir impérativement de son RIO, et des pièces justificatives requises pour procéder à l'ouverture d'une ligne,

- signer le contrat de souscription et confier ainsi à SFR un mandat permettant à cette dernière de procéder à la résiliation de la ligne de l'abonné auprès de l'Opérateur Donneur. L'abonné sera cependant tenu d'honorer les engagements qu'il avait souscrits auprès de l'Opérateur Donneur s'agissant notamment de sa durée minimale d'engagement (facturation des mois contractuels restant à courir jusqu'à l'échéance du contrat, ...), ce dont il reconnaît être informé et accepter.

SFR pourra être amenée à refuser cette demande de Portabilité si l'abonné n'est pas le titulaire de la ligne, ou si les données de la demande de portage sont erronées ou incomplètes.

La souscription auprès de SFR prendra effet dès l'acceptation par l'abonné du contrat d'abonnement, l'abonné étant engagé dès cette date auprès de SFR.

Dans l'hypothèse où l'abonné déciderait d'annuler sa demande de portabilité, cette annulation devant parvenir à SFR au plus tard le deuxième jour ouvrable avant la date prévue de portabilité ; dans cette hypothèse SFR lui attribuera un nouveau numéro de téléphone mobile.

Il en sera de même dans l'hypothèse où la demande de portabilité du Numéro serait rejetée par l'Opérateur Donneur. Ce rejet peut intervenir pour l'une des raisons suivantes : numéro inactif au moment de la demande, numéro non géré par l'Opérateur Donneur, demande de portabilité en cours sur ce même numéro, données incomplètes ou erronées, date de portage supérieure à deux mois, résiliation programmée chez l'Opérateur Donneur avant la date d'activation du portage.

2 - Souscription auprès d'un autre opérateur avec demande de portabilité (Portabilité sortante)

SFR met à disposition de ses abonnés un serveur vocal interactif gratuit (SVI) leur permettant de consulter la date de début et de fin de leur durée d'engagement (données actualisées au lendemain de chacune des modifications contractuelles), ainsi que d'obtenir leur RIO. Ces informations sont également accessibles auprès du Service Client.

En cas de résiliation anticipée avant la fin de la période minimale d'abonnement, les redevances restant à courir jusqu'à l'expiration de cette période deviendront immédiatement exigibles conformément aux dispositions de l'article 12.

Aucune demande d'annulation d'une portabilité sortante ne pourra

OFFRES SFR - PROFESSIONNELS GRAND PUBLIC

CONDITIONS D'ABONNEMENT ET D'UTILISATION

Conditions communes aux offres d'abonnement

être traitée directement par SFR, l'abonné ayant pour seul interlocuteur l'Opérateur Receveur.

En cas de demande d'annulation d'une portabilité sortante émise par l'Opérateur Receveur, la demande de résiliation associée sera de même annulée.

En sa qualité d'Opérateur Donneur, SFR pourra être amenée à rejeter une demande de portabilité dans un des cas suivants : numéro inactif au moment de la demande, numéro non géré par l'Opérateur Donneur, demande de portabilité en cours sur ce même numéro, données incomplètes ou erronées, date de portage supérieure à deux mois.

3 - Le jour du portage:

Les opérations techniques réalisées par les opérateurs le jour du portage peuvent entraîner une interruption de service, dont la durée ne doit pas dépasser quatre (4) heures; cette interruption de service ne pourra ouvrir droit à indemnisation pour l'abonné, ni engager la responsabilité de SFR.

ARTICLE 14 - DONNEES PERSONNELLES

• 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 l'Abonné font l'objet d'un traitement informatique. Elles sont utilisées par SFR pour la gestion du compte de l'Abonné et son information sur les services souscrits ainsi que pour adapter ses offres et services aux besoins de l'Abonné.

SFR pourra utiliser ces informations en cas de prospection directe réalisée par SMS, MMS, E-mail ou automate d'appel après le consentement préalable de l'Abonné. L'Abonné 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 de l'Abonné. 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 2002/16/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 SFR et l'Abonné. La liste des pays de ces prestataires sera tenue à jour par SFR et mise à disposition de ses Abonnés.

A tout moment, les Abonnés 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 :

- Clients Abonnés : Courrier SFR Mobile - Accès, rectification, opposition - TSA 73917 - 62978 Arras Cedex 9

- Clients Forfaits Bloqués : Courrier SFR Mobile - Accès, rectification, opposition - TSA 73917 - 62978 Arras Cedex 9

L'abonné 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.

En cas d'impayé ou de déclaration irrégulière, les informations concernant l'Abonné sont susceptibles d'être inscrites dans un fichier accessible aux opérateurs et sociétés de commercialisation du service de radiotéléphonie publique GSM/ GPRS, géré par le GIE PREVENTEL, auprès duquel elles peuvent donner lieu à exercice du droit d'accès.

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

- interroger le FNCI (Fichier National des Chèques Irréguliers) en cas de paiement par chèque ou le GIE Carte bancaire en cas de paiement par carte bancaire et ce même en cas de paiement d'avance ou de dépôt de garantie 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 SFR

- Consulter le GIE Préventel sur le signalement de l'Abonné dans le cadre des consultations multiples du GIE.

L'abonné 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.

• Annuaire Universel

Dans le cadre de la mise en place de l'annuaire universel, l'Abonné peut, s'il le désire, s'inscrire sur les listes des clients destinées à être éditées dans les annuaires papier ou pouvant être consultées depuis Internet, ou encore être communiquées au travers de services de renseignements.

Les différentes possibilités de choix offertes aux clients dans le cadre de cet annuaire universel, telles qu'elles ont été précisées par les textes législatifs, sont les suivantes :

- 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

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

- Parution coordonnées utilisateur

- Parution activité professionnelle

L'abonné peut à tout moment modifier, auprès du Service Client SFR, le choix de parution de ses coordonnées dans les annuaires et services de renseignements en envoyant un courrier postal à :

- Abonnés SFR : Courrier SFR Mobile - Accès, rectification, opposition - TSA 73917 - 62978 Arras Cedex 9

- Clients Forfaits Bloqués : Courrier SFR Mobile - Accès, rectification, opposition - TSA 73917 - 62978 Arras Cedex 9

• 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 de l'Abonné qui souhaite bénéficier de ces services et qui aura consenti préalablement à être localisé. La communication de ces données est strictement encadrée.

ARTICLE 15 - NON TRANSFERT DU CONTRAT

Ni le contrat d'abonnement, ni le numéro d'appel ne sont transférables par voie de cession ou autre, sans l'accord préalable, exprès et écrit de SFR.

ARTICLE 16 - RECLAMATIONS

• Service Client

Toute réclamation doit être formulée auprès du Service Client par téléphone ou par courrier à l'adresse suivante :

- Abonnés SFR : Courrier SFR Mobile - TSA 73917 - 62978 Arras Cedex 9
- Clients Forfaits Bloqués SFR : Courrier SFR Mobile - TSA 73917 - 62978 Arras Cedex 9

Toute réclamation formulée par téléphone recevra une réponse dans les délais suivants :

- réponse immédiate,

- à défaut, le chargé de clientèle annoncera le délai dans lequel il s'engage à apporter une réponse, étant précisé que ce délai de traitement ne peut excéder un mois, hors évènement exceptionnel.

La réponse sera communiquée à l'abonné soit par téléphone, soit par SMS, message vocal, courrier postal ou électronique.

Toute réclamation formulée par écrit recevra en principe une réponse dans un délai de 15 jours ouvrés sauf à ce que la réponse à apporter nécessite des investigations complémentaires. Dans ce cas, il sera accusé réception de la demande de l'abonné avec indication du délai de traitement requis, ce dernier ne pouvant excéder un mois hors évènement exceptionnel.

• Service Consommateurs

Si toutefois l'abonné estime que la réponse obtenue à sa réclamation n'est pas satisfaisante ou qu'elle ne lui a pas été apportée dans les délais ci-dessus annoncés, il peut alors formuler, par écrit, un recours auprès du Service Consommateurs, soit directement, soit par une association de consommateurs, à l'adresse suivante : SFR - Service Consommateurs TSA 83918 62978 ARRAS cedex 9

A compter de la réception du courrier, le Service Consommateurs s'engage, dans un délai maximum d'un mois (sauf à ce qu'un délai de traitement supérieur ait fait l'objet d'un accord avec l'abonné) à apporter une réponse à l'abonné soit par tout moyen (téléphone, courrier, mail...) si la réponse est favorable, soit par écrit dans l'hypothèse inverse.

• Médiateur des Communications Electroniques

Enfin, si un désaccord subsiste, l'abonné peut saisir gratuitement le médiateur des communications électroniques, soit directement, soit par une association de consommateurs.

Pour cela il doit se procurer le formulaire de saisine du médiateur des communications électroniques mis à disposition sur le site Internet du médiateur (www.mediateur-telecom.fr) ou disponible sur simple demande auprès du Service Consommateurs. Puis, l'abonné adressera le document dûment complété et accompagné des pièces qui justifient sa demande à l'adresse suivante : Le Médiateur, BP 999, 75829 paris Cedex 17.

ARTICLE 17 - ATTRIBUTION DE JURIDICTION

Lorsque l'Abonné est une personne physique, les règles légales de compétence s'appliquent.

LORSQUE L'ABONNE EST UNE PERSONNE MORALE OU UN COMMERCANT, TOUT DIFFEREND NE A L'OCCASION DE L'INTERPRETATION, LA CONCLUSION, L'EXECUTION DU PRESENT CONTRAT EST SOUMIS AU TRIBUNAL DE COMMERCE DE PARIS.

CONDITIONS SPECIFIQUES AUX OFFRES D'ABONNEMENT

OU OPTIONS COMPORTANT UN NOMBRE ILLIMITE D'APPELS OU DE TEXTOS/MMS

25 SEPTEMBRE 2012

OFFRES OU OPTIONS COMPORTANT UN NOMBRE ILLIMITE D'APPELS

Certaines offres d'abonnement commercialisées par SFR incluent, dans le forfait, un nombre illimité d'appels.

Ces appels sont uniquement les appels métropolitains voix (et/ou Visio) à destination de correspondants personnes physiques titulaires de numéros de mobiles et/ou fixes tous opérateurs (selon l'offre souscrite). Certaines offres peuvent également inclure des appels illimités à destination de numéros fixes et/ou mobiles d'opérateurs internationaux (destinations selon l'offre souscrite), émis depuis la France métropolitaine.

Ces appels sont inclus dans le forfait et/ou option sous réserve qu'ils n'excèdent pas la durée par appel spécifiée pour chacune desdites offres. Sauf indication contraire, au-delà de cette durée, les minutes d'appels supplémentaires sont décomptées du forfait ou au-delà du forfait si celui-ci est épuisé.

Par nature, les appels vers les équipements destinés à détourner ou re-router les appels notamment sur un autre réseau, et les appels depuis boîtiers radio ou automates d'appels sont exclus du bénéfice de ces offres car contraires aux dispositions de l'article 3.1 des Conditions Générales d'Abonnement.

Enfin, seront décomptés du forfait ou facturés aux tarifs en vigueur, car ils n'entrent pas dans le périmètre de ces offres, les appels suivants : les appels vers le service client, les appels vers Info Conso, les renvois d'appel et numéros libre appel, les appels vers les numéros courts, les numéros spéciaux, ou certains services, les n° d'accès wap et web, les transferts de données GPRS, les communications fax/data, les connexions Wap CSD, les appels vers le service Message Direct.

OFFRES OU OPTIONS COMPORTANT UN NOMBRE ILLIMITE DE TEXTOS/MMS

Certaines offres commercialisées par SFR incluent un nombre illimité de textos/MMS, sous réserve de ne pas dépasser 200 destinataires différents par 24 heures.

Ces textos/MMS sont uniquement à destination des mobiles de correspondants SFR et/ou tout opérateur métropolitain (selon l'offre souscrite) envoyés depuis la France métropolitaine.

Certaines offres peuvent également inclure des textos illimités à destination de numéros mobiles d'opérateurs internationaux (destinations selon l'offre souscrite), émis depuis la France métropolitaine.

Ces textos/MMS sont réservés à un usage interpersonnel strictement privé (textos/MMS envoyés par un particulier vers un ou plusieurs autres particuliers).

Par nature, les textos/MMS émis via automate et/ou dispositif automatique d'envoi de textos/MMS sont donc exclus du bénéfice de ces offres, car contraires aux dispositions de l'article 3.1.

Les textos/MMS surtaxés seront décomptés du forfait ou facturés aux tarifs en vigueur, car ils n'entrent pas dans le périmètre de ces offres.

CONDITIONS D'ACCES AU RESEAU 3G/3G+/DUAL CARRIER DE SFR PROFESSIONNELS GRAND PUBLIC

24 SEPTEMBRE 2013

ARTICLE 1 - OBJET

Les présentes conditions ont pour objet de définir les modalités particulières d'accès au réseau 3G/3G+ de SFR et les usages des services proposés sur ce réseau, ainsi que l'accès au réseau Dual Carrier.

Le réseau Dual Carrier étant actuellement en cours de déploiement, l'Abonné reconnaît que les conditions d'accès à ce réseau et d'usage des services puissent ne pas être optimales à tout moment.

Ces Conditions Particulières s'adressent à l'Abonné SFR ayant souscrit une offre compatible 3G/3G+ et/ou Dual Carrier, et disposant d'un terminal compatible lui permettant d'y avoir accès.

Les Conditions Générales d'Abonnement, non contraires aux présentes, demeurent pleinement applicables.

ARTICLE 2 - MODALITES D'ACCES AU RESEAU 3G/3G+/DUAL CARRIER DE SFR

2.1 Matériel requis pour l'accès au réseau

L'accès au réseau 3G/3G+/Dual Carrier de SFR suppose l'utilisation par l'Abonné de matériels et de logiciels compatibles, correctement paramétrés, tels que décrits dans la documentation établie et mise à jour par SFR, accessible notamment sur le site « www.sfr.fr ».

2.2 Couverture

L'accès au réseau 3G/3G+/Dual Carrier de SFR se fait en France métropolitaine exclusivement, et dans la limite des zones de couverture telles qu'elles sont indiquées dans la documentation établie et régulièrement mise à jour par SFR. Dans la mesure où son réseau Dual Carrier est en cours de déploiement, SFR communique à titre indicatif sur l'état d'avancement de ce déploiement au travers de sa documentation commerciale et de son site « www.sfr.fr ».

Lorsque l'Abonné quitte une zone couverte par le réseau 3G/3G+ de SFR, l'Abonné est informé qu'il sera basculé sur le réseau GSM/GPRS/Edge de SFR à l'exception des services ne fonctionnant que sous la norme 3G/3G+ (tels que notamment le Streaming). S'il quitte une zone couverte par le réseau Dual Carrier, l'Abonné bénéficiera automatiquement du réseau 3G/3G+ sous réserve de couverture.

Les conditions de débit du réseau vers lequel le basculement est effectué s'appliquent automatiquement.

2.3 Accès au réseau hors de France Métropolitaine

L'Abonné qui souhaite pouvoir accéder aux réseaux GSM/GPRS/3G/3G+/Dual Carrier depuis l'étranger doit, préalablement à tout déplacement, souscrire ou avoir souscrit auprès de SFR l'option SFR Monde.

L'Abonné, sous réserve d'avoir correctement paramétré son terminal, peut accéder aux réseaux des opérateurs tiers avec lesquels SFR a signé un accord d'itinérance, et ce, dans la limite des zones de couverture desdits réseaux.

La liste des opérateurs tiers ayant signé avec SFR un accord d'itinérance est disponible sur le site « www.sfr.fr », rubrique SFR Monde.

2.4 Débit

Le réseau 3G/3G+/Dual Carrier étant mutualisé entre tous les abonnés SFR, la Bande Passante indiquée dans la documentation établie et mise à jour par SFR est une Bande Passante de référence en réception d'informations (voie descendante). La Bande Passante disponible peut varier de la Bande Passante de référence selon notamment le nombre d'abonnés connectés à un même instant et leur usage du réseau et des services. Il ne s'agit donc pas de débits garantis mais de valeurs maximales pouvant être atteintes.

2.5 Usage modem

L'usage Modem, activé par défaut lors de l'ouverture de la ligne mobile, et inclus dans tous les forfaits mobile, permet à l'Abonné SFR de partager les

Mo/Go de son forfait mobile (dont éventuelles recharges et options internet) depuis tout équipement compatible WiFi en utilisant son téléphone mobile (compatible modem) comme modem, depuis la France métropolitaine et depuis l'étranger sous réserve d'un forfait mobile compatible. Une fois les Mo/Go inclus dans le forfait mobile consommés, l'Abonné est informé qu'il devra se reporter aux éventuelles conditions de rechargement établies pour son forfait mobile, conformément à ce qui est indiqué dans la documentation tarifaire de SFR en vigueur à la date de souscription. A défaut de rechargement pour les offres data rechargeables, l'accès à internet sur le réseau 3G/3G+ ou Dual Carrier de SFR (sous réserve de couverture, d'une offre et d'un équipement compatible), ne sera plus possible jusqu'à la prochaine date de facturation de l'Abonné.

ARTICLE 3 - OUVERTURE DE L'ACCES AU RESEAU GSM/GPRS/3G/3G+/DUAL CARRIER

SFR ouvre l'accès au réseau GSM/GPRS/3G/3G+/Dual Carrier de SFR au plus tard dans les deux jours ouvrés à compter de la date de réception par SFR du Dossier d'Abonnement complet. Si l'Abonné est déjà client SFR, l'accès au réseau GSM/GPRS/3G/3G+/Dual Carrier lui est fourni à compter de son JJ suivant la souscription de l'offre régie par les présentes conditions particulières.

ARTICLE 4 - MISE EN GARDE DE L'ABONNE

4.1 Mise en garde sur le respect de la législation

SFR informe expressément l'Abonné que les contenus stockés, utilisés, transmis et reçus par lui sont sous sa seule responsabilité, notamment à l'occasion d'une connexion à Internet. Par conséquent, l'Abonné assume l'entière responsabilité, tant civile que pénale, attachée à ces opérations.

Ainsi, l'Abonné s'interdit de stocker, télécharger ou envoyer toute donnée prohibée, illicite, illégale, contraire aux bonnes mœurs ou à l'ordre public et portant atteinte ou étant susceptibles de porter atteinte aux droits de tiers. SFR ne saurait être tenue pour responsable du caractère prohibé, illicite ou illégal des contenus au regard des lois et réglementations en vigueur.

4.2 Mise en garde sur les comportements

4.2.1 Comportements raisonnables

Le réseau cellulaire étant mutualisé entre tous les utilisateurs, le débit alloué à chaque utilisateur peut varier en fonction du nombre d'utilisateurs connectés à un même instant, de leur localisation géographique, de leurs usages, du terminal détenu et des offres souscrites. Certaines offres pourraient en effet proposer un débit différencié en cas de surcharge ponctuelle du réseau. L'Abonné s'engage à adopter un comportement raisonnable lorsqu'il accède et communique sur le réseau 3G/3G+/Dual Carrier de SFR, tout usage en continu pouvant potentiellement constituer une gêne pour les autres usagers.

4.2.2 Inactivité

L'Abonné est informé que sa connexion peut être interrompue automatiquement en cas d'inactivité. L'inactivité s'entend de l'absence de flux de données en émission ou en réception (en dehors de celui nécessaire au maintien de la connexion) identifiée par SFR sur son réseau depuis la connexion de l'Abonné.

4.2.3 Comportements prohibés

L'Abonné s'interdit toute utilisation frauduleuse de l'accès au réseau 3G/3G+/Dual Carrier de SFR, telle que notamment :

- l'encombrement volontaire ou involontaire des serveurs de messageries et des réseaux de SFR et/ou des destinataires de mails par, notamment, du publipostage sauvage (bulk e-mail, junk e-mail, mail bombing, flooding),
- envoi d'un ou plusieurs courriers électroniques non sollicités dans une boîte aux lettres ou dans un forum de discussion (spamming),
- l'envoi de messages attractifs générant nécessairement un nombre important de réponses (teasing ou trolling), pouvant ainsi perturber la disponibilité desdits serveurs ou réseau,
- l'intrusion ou la tentative d'intrusion permettant :
- un accès non autorisé sur une machine distante d'un tiers,
- la prise de contrôle à distance d'une machine d'un tiers (trojan, portscanning),
- l'introduction dans un système informatique d'un tiers afin d'aspirer tout le contenu d'un site ou d'une boîte aux lettres,

- la transmission de virus,

De plus, l'Abonné s'interdit toute utilisation commerciale de l'accès au réseau 3G/3G+/Dual Carrier qui est mis à sa disposition, notamment en permettant à des tiers d'accéder au réseau de SFR moyennant le versement par ceux-ci d'une contrepartie notamment financière.

SFR se réserve donc la possibilité de suspendre et/ou de résilier, selon les modalités précisées à l'article 6 des présentes, l'accès au réseau 3G/3G+/Dual Carrier à l'Abonné qui contreviendrait aux usages interdits.

4.3 Mise en garde liée au réseau Internet

L'Abonné reconnaît être pleinement informé du défaut de fiabilité du réseau Internet, tout particulièrement en termes :

- d'absence de sécurité relative à la transmission de données,

- de non garantie des performances relatives au volume et à la rapidité de transmission des données.

Il est expressément rappelé qu'Internet n'est pas un réseau sécurisé. Le secret des correspondances transmises sur ce réseau n'est pas assuré. Dans ces conditions, il appartient à l'Abonné 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 son accès au réseau.

SFR informe également l'Abonné que l'intégrité, l'authentification et la confidentialité des informations, fichiers et données de toute nature qu'il souhaite échanger sur le réseau Internet ne peuvent être garanties sur ce réseau. L'Abonné ne doit donc pas transmettre via le réseau Internet des messages dont il souhaiterait voir la confidentialité garantie.

Dans le cadre de l'achat de produits ou services sur le réseau Internet, l'Abonné adresse directement aux fournisseurs des services toute réclamation relative à l'exécution du service rendu par ceux-ci ou à la vente de produits par ceux-ci.

ARTICLE 5 - RESPONSABILITE

En tant que prestataire technique proposant un accès à son réseau 3G/3G+/Dual Carrier, SFR n'exerce aucun contrôle ni aucune surveillance des contenus, audiovisuels ou autres, transitant sur son réseau.

Toutefois, l'Abonné reconnaît être informé que si SFR est alerté par un tiers ou par l'autorité judiciaire, et par quelque moyen que ce soit, de l'immixtion d'un contenu transmis via le réseau 3G/3G+/Dual Carrier, SFR remettra ledit contenu aux autorités chargées de faire respecter la loi qui le traiteront en conséquence.

SFR n'exerçant aucun contrôle, les parents sont invités à surveiller l'utilisation qui est faite par leurs enfants mineurs de l'accès proposé

En outre, SFR se réserve le droit, après en avoir été saisi par une autorité judiciaire, de suspendre ou d'interrompre immédiatement l'accès à son réseau à l'Abonné émetteur de contenus litigieux et ce, sans préavis ni indemnité.

Quel que soit le fait générateur, SFR ne pourra être tenue pour responsable du préjudice indirect que pourrait subir l'Abonné lors de son accès au réseau 3G/3G+/Dual Carrier.

Les parties reconnaissent que sont notamment considérés comme préjudices indirects tout préjudice moral, commercial ou financier ainsi que toute action dirigée contre l'Abonné par un tiers, cette liste n'étant pas exhaustive.

L'Abonné s'engage à rembourser SFR de toute demande, réclamation ou condamnation dont SFR serait l'objet suite au non-respect de son fait des présentes conditions.

Par ailleurs, SFR ne pourra être tenue pour responsable en cas de surveillance d'un cas de force majeure telle que définie par la Jurisprudence.

ARTICLE 6 - SUSPENSION/RESILIATION

Toute utilisation frauduleuse, abusive ou prohibée dans le cadre des présentes et/ou d'offres spécifiques, telle que décrite à l'article 4.2.3 des présentes Conditions Particulières engage la responsabilité de l'Abonné. Dans ce cas, SFR se réserve le droit, après notification par tout moyen faite à l'Abonné, ou immédiatement et sans préavis dans le cas visé à l'article 5 des présentes, de suspendre ou de résilier l'accès à son réseau

ou au service concerné par une telle utilisation.

Il est rappelé entre les parties, que la suspension de l'accès au réseau 3G/3G+/Dual Carrier de SFR ou au service n'entraîne pas l'arrêt de la facturation de l'offre souscrite.

Il est rappelé que les présentes Conditions Particulières constituent l'accès au Contrat d'Abonnement SFR principal GSM ou GSM/GPRS. Les Conditions Particulières seront donc résiliées de plein droit en cas d'expiration, pour quelque cause que ce soit, dudit Contrat d'Abonnement principal de l'Abonné.

CONDITIONS PARTICULIERES DE L'OPTION FACTURE SUR INTERNET

JUIN 2012

ARTICLE 1 - OBJET

Le présent document a pour objet de définir les conditions particulières d'abonnement à l'option Facture sur Internet. Celles-ci complètent les Conditions Générales d'Abonnement des offres mobiles

SFR Professionnels Grand Public de SFR ainsi que les Conditions Générales d'Abonnement des offres d'accès à Internet en Mobilité (Forfaits Clé Internet 3G+ et Forfaits Internet pour Tablettes/iPad, ou Forfaits SFR Connecté Partout).

ARTICLE 2 - DESCRIPTION DE L'OPTION FACTURE SUR INTERNET

L'option Facture sur Internet permet aux clients suivants :

- aux abonnés SFR hors clients SFR Business Team ;
 - aux clients Forfaits Bloqués SFR ;
 - aux abonnés Internet en mobilité (Forfaits Clé Internet 3G+, Forfaits Internet pour Tablettes/iPad, Forfaits SFR Connecté Partout ; et répondant aux conditions d'éligibilité énumérées à l'article 3 des présentes Conditions (ci-après dénommés « les Abonnés ») de consulter leur pli facture mensuel de téléphonie SFR sur le site Internet de SFR.
- Le pli facture consultable mensuellement sur sfr.fr (ci-après dénommé « la Facture ») est composé de :
- de la facture
 - de la facture détaillée 10 chiffres ou si l'Abonné en a fait la demande expresse, de la facture détaillée 6 chiffres,
- Le contenu de ce pli pourra évoluer.

L'Abonné ayant souscrit l'option Facture sur Internet ne recevra plus de Facture papier par voie postale. Toutefois, sera envoyée en version papier par voie postale la Facture suivant la résiliation de cet abonnement, dite Facture de clôture.

Chaque mois, SFR enverra à l'Abonné un SMS et/ou un email de notification l'informant que sa Facture est disponible sur le site Internet de SFR rubrique Espace Client.

Si l'Abonné a communiqué à SFR une adresse email de facturation lors de l'activation de son service « Facture sur Internet », il lui appartient d'informer SFR sur la rubrique Espace Client du changement de cette adresse email.

Une fois l'option Facture sur Internet souscrite, l'Abonné pourra accéder à sa Facture après s'être authentifié grâce à son numéro de téléphone et à son code d'accès :

- soit en cliquant sur le lien inséré dans l'email de notification, le renvoyant vers l'Espace Client
- soit en se connectant directement sur le site Internet de SFR rubrique Espace Client

Avec l'option Facture sur Internet, l'Abonné a accès à ses vingt-quatre (24) dernières Factures, lesquelles sont archivées sur le site Internet de SFR dans la rubrique Espace Client.

Si l'Abonné souhaite conserver plus longtemps chacune des Factures émises par SFR, il lui appartient de procéder lui-même à leur archivage sur le support de son choix.

En cas de résiliation du contrat de l'abonnement SFR auquel est rattachée

OFFRES SFR - PROFESSIONNELS GRAND PUBLIC

CONDITIONS D'ABONNEMENT ET D'UTILISATION

Conditions communes aux offres d'abonnement

L'Option Facture sur Internet, les Factures qui étaient archivées sur sfr.fr ne seront plus disponibles. Il est donc vivement conseillé à l'Abonné, préalablement à la résiliation effective, de procéder lui-même à l'archivage de ses Factures sur le support de son choix.

La Facture sur Internet peut être consultée, imprimée, téléchargée et enregistrée à condition que l'Abonné SFR dispose :

- d'un ordinateur (PC ou Mac), d'une tablette, ou d'un webphone ;
- d'un navigateur Internet ;
- d'une configuration adaptée à son navigateur ;
- du logiciel Acrobat Reader (utilisé pour lire les Factures au format PDF).

ARTICLE 3 - CONDITIONS D'ELIGIBILITE

La souscription de l'option Facture sur Internet est ouverte exclusivement aux titulaires d'un contrat d'abonnement aux services de téléphonie mobile SFR ou d'accès à Internet en mobilité (hors SFR Business Team) ayant opté pour le paiement par Prélèvement Automatique, CB récurrente ou American Express. Si, au cours de son contrat, l'Abonné opte pour un autre mode de paiement, alors l'option Facture sur Internet sera résiliée automatiquement : il recevra alors ses Factures par voie postale à l'adresse qu'il aura renseignée.

Selon l'abonnement principal souscrit par l'abonné, la Facture sur Internet pourra être automatiquement activée lors de la souscription, sauf à ce que l'abonné en ait fait la demande contraire.

La Facture sur Internet ne constitue pas un justificatif fiscal pour les abonnés SFR assujettis à la TVA.

Par conséquent, la souscription de cette option est déconseillée aux abonnés SFR concernés.

La Facture sur Internet n'est pas compatible avec l'option Cartes Jumelles.

ARTICLE 4 - SOUSCRIPTION DE L'OPTION

L'option Facture sur Internet peut être souscrite :

- sur le site Internet de SFR, en se connectant à la rubrique Espace Client
 - sur le site Internet de SFR, en se connectant à la rubrique Produits et Offres
 - en points de vente
 - en appelant le Service Client SFR au 1023 (Appel depuis un mobile SFR : temps d'attente gratuit puis prix d'un appel normal en France métropolitaine. Appel depuis un poste fixe : prix d'un appel local en France métropolitaine et temps d'attente gratuit depuis une ligne neufbox)
 - en répondant par SMS ou email à une campagne de marketing direct
- L'Abonné pourra indiquer à SFR l'adresse email à laquelle il souhaite recevoir les emails confirmant son inscription puis ceux l'informant mensuellement de la mise à disposition de sa Facture sur le site Internet de SFR depuis son Espace Client.

L'Abonné certifie la véracité et l'exactitude des informations fournies lors de son inscription à l'option Facture sur Internet.

L'Abonné s'engage à informer SFR de tout changement d'adresse email. Pour cela, il lui suffit de se rendre sur le site Internet de SFR rubrique Espace Client. Avant de souscrire l'option Facture sur Internet, l'Abonné doit accepter les présentes Conditions particulières.

Une fois l'option Facture sur Internet souscrite, l'Abonné recevra un email et/ou un SMS lui confirmant la souscription de celle-ci.

ARTICLE 5 - RÉTRACTATION

Conformément aux dispositions des articles L.121-20 et L.121-20-2 du Code de la Consommation, dans le cadre de sa souscription auprès du Service Client ou sur le site Internet de SFR, l'Abonné bénéficie d'un délai de 7 jours francs à compter de l'acceptation de l'offre pour renoncer au service. Toutefois, cette faculté de rétractation ne peut être exercée à compter de l'activation par SFR du service lorsque cette activation a débuté, avec l'accord de l'Abonné, avant la fin du délai de 7 jours francs.

L'Abonné est informé et accepte que l'option soit activée sous 48 heures. Il est par ailleurs informé qu'il pourra résilier l'option à tout moment conformément aux conditions de l'article 7 des présentes Conditions.

ARTICLE 6 - CONDITIONS FINANCIERES

La souscription de l'option Facture sur Internet et la réception des Factures sur Internet sont gratuites (hors coût de connexion à Internet).

Un duplicata d'une facture mensuelle peut être obtenu sur simple demande au Service Client. Le duplicata sera délivré par courrier postal à l'adresse que l'Abonné aura renseignée lors de la souscription de son contrat avec SFR. L'envoi d'un duplicata sera facturé conformément aux conditions indiquées dans la documentation établie et mise à jour par SFR à l'intention de ses Abonnés.

Vous pouvez également imprimer vous-même le duplicata de vos factures des vingt-quatre (24) derniers mois depuis votre Espace Client, dans les conditions définies à l'article 2 des présentes.

ARTICLE 7 - RESILIATION

L'Abonné peut résilier à tout moment l'option Facture sur Internet :

- en se connectant sur le site Internet sfr.fr, rubrique Espace Client
 - en points de vente
 - en appelant le Service Client SFR au 1023 (Appel depuis un mobile SFR : temps d'attente gratuit puis prix d'un appel normal en France métropolitaine. Appel depuis un poste fixe : prix d'un appel local en France métropolitaine et temps d'attente gratuit depuis une ligne neufbox)
- A compter de la résiliation de l'option Facture sur Internet, la notification prendra fin et l'Abonné recevra une Facture papier par courrier postal à l'adresse que l'Abonné aura renseignée lors de la souscription de son contrat avec SFR.

L'option Facture sur Internet sera automatiquement résiliée :

- en cas de résiliation du contrat d'abonnement aux services de téléphonie SFR ou d'accès à Internet en mobilité auquel elle se rapporte ;
- en cas de migration vers une offre tarifaire ou une option incompatibles ;
- en cas de suppression des modes de paiement éligibles quel qu'en soit le motif. Un SMS et/ou un email sera envoyé par SFR à l'Abonné afin de l'informer de la résiliation de l'option Facture sur Internet.

A compter de cette résiliation, les vingt-quatre (24) Factures qui étaient archivées ne seront plus disponibles. Il est donc vivement conseillé à l'Abonné, dans ce cas, de procéder lui-même et préalablement à la demande de résiliation de l'option Facture sur Internet à l'archivage desdites Factures sur le support de son choix, dans les conditions définies à l'article 2 des présentes.

La résiliation de l'option Facture sur Internet, n'a pas de conséquence sur le contrat d'abonnement aux services de téléphonie mobile SFR ou d'accès à Internet en Mobilité.

ARTICLE 8 - DONNÉES PERSONNELLES

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 l'Abonné font l'objet d'un traitement informatique. Elles sont utilisées par SFR pour la gestion du compte de l'Abonné et son information sur les services souscrits ainsi que pour adapter ses offres et services aux besoins de l'Abonné.

SFR pourra utiliser ces informations en cas de prospection directe réalisée par SMS, MMS, E-mail ou automate d'appel après le consentement préalable de l'Abonné. L'Abonné 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 de l'Abonné. 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 2002/16/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 SFR et l'Abonné. La liste des pays de ces prestataires sera tenue à jour par SFR et mise à disposition de ses Abonnés.

A tout moment, les Abonnés 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 :

- **Clients Abonnés et Clients Internet en mobilité** : Courrier SFR Mobile - Accès, rectification, opposition - TSA 73917 - 62978 Arras Cedex 9

- **Clients Forfaits Bloqués** : Courrier SFR Mobile - Accès, rectification, opposition - TSA 73917 - 62978 Arras Cedex 9

L'abonné 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.

Par ailleurs, en cas d'impayé ou de déclaration irrégulière, les informations concernant l'Abonné sont susceptibles d'être inscrites dans un fichier accessible aux opérateurs et sociétés de commercialisation du service de radiotéléphonie publique GSM/ GPRS, géré par le GIE PREVENTEL. Ces informations peuvent donner lieu à exercice du droit de rectification et de suppression de SFR à l'adresse suivante : SFR Mobile - Accès, Rectification, Opposition TSA 73917 62978 Arras Cedex 9. L'abonné 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.

ARTICLE 9 - COOKIE

Afin de personnaliser le site et de faciliter l'accès aux rubriques, l'Abonné est informé qu'un cookie est implanté sur le disque dur de son ordinateur. L'Abonné est informé qu'il peut refuser ce cookie.

ARTICLE 10 - LITIGES

Les présentes conditions d'utilisation sont régies par le droit Français. A défaut d'accord amiable, tout différend est soumis aux Tribunaux compétents.

OFFRES SFR - PROFESSIONNELS GRAND PUBLIC

CONDITIONS D'ABONNEMENT ET D'UTILISATION

Conditions particulières des offres Forfaits Bloqués SFR

INFORMATIONS ESSENTIELLES

FORAITS BLOQUES SFR

BIENVENUE CHEZ SFR

QUELQUES INFORMATIONS « ESSENTIELLES » A PROPOS DU CONTRAT

Vous vous apprêtez à choisir SFR comme opérateur de téléphonie mobile et nous vous remercions de votre confiance.

Afin de faciliter la lecture de votre contrat, vous trouverez ci-dessous un récapitulatif des points essentiels pour vous engager auprès de SFR en toute sérénité.

Ce document ne se substitue pas aux Conditions Générales d'Abonnement (CGA) et Conditions Particulières applicables aux offres Forfaits Bloqués SFR que nous vous invitons à lire attentivement et à conserver.

L'OFFRE FORAITS BLOQUES SFR PROPOSEE PAR L'OPERATEUR SFR

L'offre Forfaits Bloqués SFR vous permet d'accéder au réseau GSM/GPRS/UMTS de SFR pour émettre et recevoir notamment des appels nationaux et internationaux dans la zone de couverture du réseau GSM/GPRS/UMTS de SFR et vous permet également d'accéder à l'ensemble des services, notamment en option, définis dans la brochure des tarifs Forfaits Bloqués SFR.

En cas de défaillance de votre portable, le Service Clients Forfaits Bloqués SFR vous communique les coordonnées du Service Après-Vente compétent.

CONDITIONS DE SOUSCRIPTION

L'Abonné, personne physique majeure, fournit une copie recto verso de sa pièce d'identité en cours de validité et un chèque annulé. Pour les paiements par prélèvement automatique, l'Abonné fournit un relevé d'identité bancaire à son nom, correspondant au compte bancaire indiqué sur l'autorisation de prélèvement automatique reproduite sur le Bulletin de Souscription qu'il aura rempli et signé. En cas de divergence entre ces pièces, un justificatif de domicile pourra être demandé (Cf. article 2.1. dans les CGA).

Dans certains cas (cf. article 4 des CGA), le versement d'un dépôt de garantie peut être demandé. Le montant du dépôt de garantie est indiqué dans la brochure des tarifs des offres SFR.

Il vous appartient de vérifier que la demande d'abonnement que vous effectuez via le Bulletin de Souscription, sur lequel vous apposez votre signature, est conforme à votre choix (données personnelles, options éventuelles et durée d'engagement) et que la Brochure des Tarifs et les Conditions Générales d'Abonnement et Conditions Particulières applicables aux offres Forfaits Bloqués SFR vous ont bien été remises.

DUREE D'ENGAGEMENT

Le point de départ de votre contrat est le jour de la première mise en service de votre ligne.

Le contrat est établi pour une période indéterminée et peut, ou non, au choix du client, être assorti d'une durée minimale initiale de 12

(douze) ou 24 (vingt-quatre) mois.

Vous pouvez mettre fin à votre contrat, en appelant le Service Client SFR, moyennant un préavis de dix (10) jours (cf. article 12 dans les CGA si vous aviez choisi une offre sans engagement ou si vous êtes au terme de votre période minimale d'engagement). Vous obtiendrez toutes les informations sur cette résiliation auprès de votre Service Client SFR.

Si vous avez opté pour une période minimale de 12 mois et que vous résiliez votre contrat avant la fin de cette période minimale, vous restez redevable des mois d'abonnement restant à courir jusqu'à la fin de cette période. Si vous avez opté pour une période minimale de 24 mois et que vous résiliez votre contrat après le 12e mois, vous restez redevable d'un quart des sommes restant dues jusqu'à l'échéance contractuelle. Si vous avez opté pour une période minimale de 24 mois et que vous résiliez votre contrat avant le 12e mois, vous restez redevable des mois d'abonnement restant à courir jusqu'à la fin du 12e mois auxquels s'ajoute le quart des sommes dues à compter du 13e mois jusqu'à l'échéance contractuelle.

En cas de motifs légitimes (cf. article 12.2.2) comme le surendettement, vous êtes exonéré du paiement des mois restants, et ce quelle que soit la période minimale d'engagement initialement souscrite.

En cas de non-couverture de votre domicile ou bureau, vous avez la possibilité de mettre fin à votre contrat sous 7 (sept) jours calendaires à compter de la souscription de l'abonnement (cf. article 12.2.1 des CGA).

SFR peut restreindre ou suspendre votre ligne en cas de non respect de vos obligations (cf. article 10 des CGA).

INFORMATIONS SUR LES TARIFS

Une brochure des tarifs vous a été remise par votre distributeur afin de pouvoir choisir votre Forfait Bloqué SFR et prendre connaissance des services proposés. Ces informations sont disponibles sur le site web sfr.fr

En cas de changement tarifaire, vous serez averti par un message facturé.

En cas de hausse des tarifs du Service Principal (cf. article 12.2.4 des CGA), vous avez la possibilité de résilier votre contrat. Cette résiliation peut être demandée, dans le délai indiqué, pendant la période minimale d'abonnement, sans paiement des mois restants.

FACTURE

Vous recevez chaque mois une facture pour la période d'abonnement à venir et la période de consommation écoulée.

Vous pouvez régler ces factures par prélèvement ou par un des autres modes de paiement qui vous sont proposés chez SFR.

En cas de souscription à distance, vous acceptez expressément de bénéficier de l'option Facture sur internet, qui vous permet de consulter chaque mois votre facture et votre facture détaillée sur le site internet SFR. Vous pourrez à tout moment résilier cette option et recevoir votre facture sur support papier.

Si vous recevez une facture sur support papier, vous pouvez bénéficier de la facture détaillée gratuite, également sur support papier, pendant une durée de 4 mois (période renouvelable sur demande).

A tout moment, vous pouvez choisir de recevoir votre facture sur internet.

En cas de retard ou incident de paiement, votre ligne peut être limitée à la seule réception d'appels ou suspendue par SFR (cf. art. 7.3.3 des CGA). Votre ligne sera rétablie dès régularisation de votre situation.

SERVICE CLIENT FORAITS BLOQUES SFR

Avant la souscription d'un abonnement, vous pouvez nous contacter par téléphone au 08 11 90 09 52 (appel gratuit depuis un poste fixe) ou vous connecter sur notre site web sfr.fr.

Le Service Client Forfaits Bloqués SFR est facilement accessible, du lundi au samedi de 8h à 22h, soit depuis un poste fixe au 1023 que ce soit depuis un mobile ou un poste fixe (Appels depuis un mobile SFR : temps d'attente gratuit puis prix d'un appel normal en France métropolitaine, appels depuis un poste fixe : prix d'un appel local en France métropolitaine et temps d'attente gratuit depuis une ligne neufbox ou Fibre optique).

PERTE OU VOL

En cas de perte ou de vol de votre carte SIM (cf. article 3.2 des CGA), vous devez avertir immédiatement le Service Client Forfaits Bloqués SFR pour faire suspendre votre ligne. Vous devez le confirmer par courrier recommandé avec accusé de réception accompagné, en cas de vol, d'une copie du dépôt de plainte auprès du commissariat ou des autorités compétentes. Pendant la suspension de votre ligne, votre contrat reste en vigueur et les redevances d'abonnement continuent d'être prélevées.

RECLAMATIONS

En cas de réclamation, vous pouvez contacter votre Service Client par téléphone ou par courrier. Si vous estimez que le Service Client ne vous a pas donné entière satisfaction, vous pouvez écrire au Service Consommateurs de SFR. Si un désaccord subsiste, vous pourrez alors saisir le Médiateur des communications électroniques (cf. art. 16 des Conditions Générales d'Abonnement).

INFORMATION SANTÉ

RECOMMANDATIONS D'USAGE

RÈGLES DE SÉCURITÉ

INFORMATION SANTÉ

Pendant les communications ou les envois de données (SMS, emails...) votre téléphone mobile est en liaison radio avec une antenne-relais. Cela signifie que le téléphone et l'antenne échangent des informations grâce aux ondes électromagnétiques.

Des interrogations existent sur les effets à long terme de l'exposition aux ondes électromagnétiques. Sur le fondement de ces interrogations, certaines études font état d'effets à long terme pour la santé liés à l'utilisation des équipements radioélectriques et notamment des téléphones mobiles. En mai 2011, le Centre International de Recherche sur le Cancer (CIRC), sous l'égide de l'Organisation Mondiale de la Santé (OMS) a, sur le fondement de ces interrogations, classé comme «peut-être cancérigènes pour l'homme» les champs électromagnétiques de radiofréquences notamment associés à l'utilisation du téléphone sans fil.

A l'instar des autorités sanitaires, SFR recommande donc, par précaution, de limiter l'exposition aux champs électromagnétiques émis par votre téléphone mobile grâce à des actions aisées à mettre en œuvre. Par ailleurs quelques règles de sécurité doivent être observées pour soi et pour les autres.

RECOMMANDATIONS D'USAGE

Ces recommandations permettent de limiter votre exposition aux ondes radio.

Utiliser un kit oreillette (ou kit piéton) pendant les appels téléphoniques. Vous réduisez votre exposition dès que vous éloignez le mobile de votre

corps (tête et tronc). Téléphoner avec un kit oreillette permet ainsi de réduire l'exposition de votre tête. Ce conseil vaut particulièrement pour les utilisateurs les plus intensifs.

Il est conseillé aux femmes enceintes qui utilisent un kit oreillette d'éloigner le téléphone mobile du ventre et aux adolescents de l'éloigner du bas ventre.

Il convient également de respecter les conditions d'usage qui sont fixées par le fabricant dans la notice du téléphone. Celle-ci peut indiquer une distance à maintenir entre le tronc et le mobile en communication.

Téléphoner de préférence dans les zones où la réception radio est de bonne qualité.

Votre téléphone mobile ajuste automatiquement sa puissance d'émission en fonction des signaux radio qu'il reçoit du réseau de votre opérateur. Quand la réception radio est de bonne qualité (4 ou 5 barrettes sur l'écran de votre téléphone), votre mobile émet plus faiblement – ce qui réduit d'autant votre exposition aux ondes radio. Cette recommandation est valable pour tous les équipements terminaux radioélectriques pour lesquels la qualité de la réception s'affiche à l'écran.

C'est ainsi qu'il est recommandé d'éloigner le téléphone après avoir procédé à la numérotation et d'éviter de téléphoner lors de déplacements à grande vitesse.

Conseiller à vos enfants et adolescents une utilisation modérée du téléphone mobile.

Et veiller à les informer des moyens permettant de réduire leur exposition quand ils communiquent avec leur mobile. Si des effets sanitaires étaient mis en évidence, les enfants et adolescents pourraient être plus sensibles, étant donné que leur organisme est en cours de développement.

Utiliser les SMS

Avec les SMS, les emails et l'Internet mobile, l'exposition aux ondes radio est très réduite. Ces usages nécessitent que l'on regarde l'écran du téléphone mobile et, par conséquent, que l'on tienne le mobile éloigné de sa tête et de son tronc ce qui réduit l'exposition.

RÈGLES DE SÉCURITÉ

Consulter la notice d'emploi élaborée par le fabricant.

Si vous portez un implant électronique (pacemaker, pompe à insuline, neurostimulateur...), éloigner le téléphone mobile ou tout autre équipement terminal radioélectrique d'au moins 15 cm de cet implant et utiliser le téléphone uniquement du côté opposé à celui de l'implant, en raison des risques d'interférences. Il vous est recommandé de parler de ce sujet avec votre médecin car celui-ci connaît les caractéristiques de votre appareil médical.

Ne pas téléphoner en conduisant.

Téléphoner en conduisant, avec ou sans kit mains-libres, constitue un réel facteur d'accident grave.

Respecter les restrictions d'usage spécifiques à certains lieux (hôpital, avion...).

Il est nécessaire de respecter les consignes de sécurité propres à certains lieux et d'éteindre votre équipement chaque fois que cela vous est demandé.

Ne pas écouter de la musique à pleine puissance avec son mobile. Cela peut dégrader l'audition de façon irréversible.

Pour en savoir plus :

www.radiofrequencies.gouv.fr

www.anses.fr

www.mobile-et-radiofrequencies.com

www.who.int/fr

OFFRES SFR - PROFESSIONNELS GRAND PUBLIC

CONDITIONS D'ABONNEMENT ET D'UTILISATION

Conditions particulières des offres Forfaits Bloqués SFR

CONDITIONS PARTICULIERES

DES OFFRES FORFAITS BLOQUES

MARS 2011

ARTICLE 1 - OBJET

Les présentes Conditions Particulières d'Abonnement aux offres Forfaits Bloqués complètent les Conditions Générales d'Abonnement GSM/GPRS Professionnels Grand Public de SFR.

Les dispositions des Conditions Générales d'Abonnement non modifiées par les présentes conditions particulières demeurent pleinement applicables

ARTICLE 2 - L'OFFRE FORFAITS BLOQUES

Chaque mois, l'Abonné bénéficie d'un crédit de communications limité (« crédit de communication ») dont le montant varie en fonction du forfait bloqué choisi.

Une fois ce crédit de communication mensuel consommé et sauf indication contraire expresse, l'Abonné ne peut plus utiliser les Services, jusqu'à ce qu'il soit crédité le mois suivant.

L'Abonné peut également compléter son crédit de communication en effectuant un rechargement dans les conditions prévues à l'article 4 ci-après, ou en souscrivant des Services Complémentaires et/ou Optionnels proposés par SFR.

Toute demande de souscription d'un Service Complémentaire et/ou Optionnel ne peut être effectuée qu'à l'initiative du titulaire du contrat.

Les documents contractuels liant SFR à l'Abonné Forfaits Bloqués à la date de la souscription sont les suivants : les Conditions Générales d'Abonnement GSM/GPRS/3G/UMTS, les présentes Conditions Particulières d'Abonnement, le bulletin de souscription sur lequel figure le Service Principal souscrit par l'Abonné et certains Services Complémentaires et/ou Optionnels, les éventuelles Conditions Particulières rattachées à des offres ou options spécifiques ainsi que les Tarifs Forfaits Bloqués SFR. Ces documents seront remis à l'Abonné lors de la souscription de son offre.

ARTICLE 3 - MODALITES D'ACCES AU SERVICE

La souscription de l'abonnement Forfaits Bloqués est réservée uniquement aux personnes physiques majeures, à l'exclusion des personnes morales.

ARTICLE 4 - RECHARGEMENT

Le crédit de communication peut notamment être rechargé de deux façons :

a) Rechargement Complémentaire

Le Rechargement Complémentaire permet à l'Abonné de compléter son Forfait Bloqué à tout moment, dans la limite de trente (30) euros par mois.

Depuis le 15 novembre 2006, cette option est activée automatiquement lors de l'ouverture de ligne, sauf demande expresse contraire de l'Abonné. Elle peut être résiliée sur simple appel du titulaire de la ligne au Service Client. Elle peut également être souscrite auprès du Service Client par les titulaires n'en bénéficiant pas. Il est précisé que les montants rechargés figurent sur la facture

mensuelle, le paiement du montant total de la facture s'effectue soit par prélèvement sur le compte bancaire après avoir rempli et signé l'autorisation de prélèvement reproduite sur le Bulletin de Souscription, soit par TIP, mode de paiement déclaré sur le bulletin de souscription.

Si l'Abonné souscrit l'option "Rechargement Complémentaire" après appel au Service Client SFR Forfaits Bloqués, le paiement desdits Rechargements s'effectuera selon le même mode de paiement que celui choisi par l'Abonné pour son abonnement.

b) Recharges SFR La Carte

Une fois son crédit de communication consommé, l'Abonné peut effectuer l'achat de recharges SFR La Carte pour pouvoir à nouveau émettre des communications.

Les tarifs et les modalités d'utilisation des recharges SFR La Carte sont précisés dans les Tarifs des offres SFR.

D'autres modes de rechargement pourront être proposés par SFR.

ARTICLE 5 - ACCES GPRS/UMTS HORS DE FRANCE METROPOLITAINE

Dans le cadre des offres Forfaits Bloqués, les réseaux GPRS et UMTS ne sont pas disponibles à l'étranger.

ARTICLE 6 - RESILIATION

Lorsque l'Abonné procède à la résiliation de son contrat d'abonnement conformément aux dispositions de l'article 12.1 des Conditions Générales d'Abonnement, il dispose alors de la durée du préavis pour consommer son crédit de communication et recevoir des appels. Passé ce délai et s'il n'a pas choisi de porter son numéro, l'Abonné perd le bénéfice de son numéro d'appel.

CONDITIONS PARTICULIERES DE L'OFFRE

FORFAIT BLOQUE BENEFICIAIRES RSA*

23 AOUT 2011

ARTICLE 1 - OBJET

Les présentes conditions particulières d'abonnement de l'offre Forfait Bloqué Bénéficiaires RSA complètent les conditions Générales d'Abonnement et les Conditions Particulières des Offres Forfaits Bloqués SFR. Les dispositions des Conditions Générales d'Abonnement et des Conditions Particulières visées ci-dessus non modifiées par ces conditions particulières demeurent pleinement applicables.

ARTICLE 2 – MODALITE D'ACCES AU SERVICE

2.1 La souscription de l'offre Forfait Bloqué Bénéficiaires RSA est réservée uniquement aux particuliers personnes physiques majeures, résidant en France métropolitaine et percevant l'allocation RSA Socle et en mesure de le justifier.

2.2 En plus des documents listés dans les Conditions Générales d'Abonnement, l'Abonné, pour bénéficier de l'avantage proposé dans le cadre de l'offre Forfait Bloqué Bénéficiaires RSA, doit fournir, au moment de la souscription et dans les deux (2) mois précédant chaque date anniversaire de la souscription de ladite offre, une attestation de perception de l'allocation RSA Socle datant de moins de 2 mois.

2.3 La souscription et le maintien de l'offre Forfait Bloqué Bénéficiaires

RSA seront validés sous réserve que l'Abonné soit en mesure de présenter à la souscription puis chaque année à la date anniversaire de la souscription, une attestation de perception de l'allocation RSA Socle. A défaut de remise par l'Abonné de ladite attestation dans les conditions définies ci-dessus, celui-ci est informé qu'il ne pourra plus bénéficier de l'offre Forfait Bloqué Bénéficiaires RSA. Dans l'hypothèse où il souhaiterait conserver sa ligne, l'Abonné devra souscrire l'une des offres commerciales proposées par SFR, aux conditions générales ou particulières d'abonnement en vigueur. A défaut, SFR résiliera la ligne au terme d'un délai de un (1) mois suivant la date anniversaire de la souscription de ladite offre.

2.4 Chaque bénéficiaire du RSA Socle ne peut souscrire qu'une seule offre Forfait Bloqué Bénéficiaires RSA au maximum.

ARTICLE 3 - DUREE DU CONTRAT

3.1 Le contrat d'abonnement du Forfait Bloqué Bénéficiaires RSA est conçu pour une durée déterminée de un (1) an renouvelable par période successive de un (1) an sous réserve de présentation du justificatif requis. Il ne comporte aucune période minimale d'abonnement.

3.2 Par ailleurs, en aucun cas les Abonnés à l'offre Forfait Bloqué Bénéficiaires RSA pourront bénéficier, en cours de contrat, d'offres spécifiques impliquant l'acceptation d'une période minimale d'abonnement.

3.3 Enfin, le choix en cours de contrat d'une autre offre d'abonnement en remplacement de l'offre Forfait Bloqué Bénéficiaires RSA peut impliquer l'acceptation d'une période minimale d'abonnement de 12 ou 24 mois, laquelle prendra effet au JJ suivant la date de souscription de la nouvelle offre d'abonnement.

ARTICLE 4 – RESILIATION DU CONTRAT

4.1 Le contrat d'abonnement à l'offre Forfait Bloqué Bénéficiaires RSA peut être résilié par l'Abonné à tout moment en appelant le Service Client SFR moyennant le respect d'un préavis de dix (10) jours. Ce préavis se décompte à compter de la confirmation faite oralement à l'Abonné par le Service Client SFR, de la prise en compte de sa demande de résiliation.

4.2 Le contrat d'abonnement à l'offre Forfait Bloqué Bénéficiaires RSA sera résilié par SFR au terme d'un délai de un (1) mois suivant la date anniversaire de la souscription de ladite offre, si ce dernier ne présente pas le justificatif requis.

* Revenu de Solidarité Active

ARTICLE 2 – SOUSCRIPTION

L'activation de l'Option Forfait Bloqué BlackBerry prendra effet dès sa souscription, excepté dans le cas d'une demande de souscription réalisée simultanément à un renouvellement de mobile sur le site sfr.fr ou au service client. Dans ce cas, l'activation de l'option se fera au jour de l'expédition du mobile.

ARTICLE 3 - DESCRIPTIF

L'option Forfait Bloqué BlackBerry valable en France métropolitaine donne accès chaque mois dans la limite du Crédit Internet Mobile défini dans l'offre Carrée Bloquée souscrite aux services suivants :

- des emails en mode « push », avec pièces jointes, emails avec pièces jointes dans la limite de 3 Mo avec possibilité de configurer 1 adresse e-mail.

- Internet exclusivement sur et depuis le mobile 3G/3G+ sous couverture 3G/3G+ en France métropolitaine (Navigation sur tous les sites internet, hors téléchargement et services payants).

- Un accès en France métropolitaine au service BlackBerry Messenger, disponible après l'activation de la ligne.

- Un accès au réseau SFR via les hotspot Neuf WiFi, SFR WiFi et Neuf WiFi FoN en France Métropolitaine après téléchargement du gestionnaire de connexion SFR WiFi (voir les conditions ci-dessus)

- Accès à l'Application Store BlackBerry.

Les services mail et Internet ne sont pas utilisables depuis l'étranger.

ARTICLE 4 – OBLIGATIONS DE L'ABONNE

4.1 : L'Abonné est informé et accepte que l'option Forfait Bloqué BlackBerry lui soit proposée sur la base de la configuration du terminal compatible opérée par l'opérateur. Dès lors, l'Abonné qui procédera à la modification de paramétrage de son terminal compatible ne pourra plus bénéficier des Offres et tarifs en l'état.

CONDITIONS PARTICULIERES D'ABONNEMENT

A L'OPTION FORFAIT

BLOQUE BLACKBERRY

JANVIER 2012

ARTICLE 1 - OBJET

Les présentes conditions particulières (ci-après dénommées « Conditions Particulières ») s'appliquent en cas de souscription de l'option Forfait Bloqué BlackBerry (ci-après dénommée « l'option Forfait Bloqué BlackBerry »)

Ces conditions s'appliquent en complément des Conditions Générales et Particulières d'Abonnement Professionnels Grand Public des offres Carrées bloquées. Les dispositions des Conditions Générales ou Particulières non contraires aux présentes demeurent pleinement applicables.

Les présentes conditions visent à encadrer l'option Forfait Bloqué BlackBerry proposée par SFR, dont la souscription permet d'utiliser pleinement le terminal compatible (liste sur sfr.fr) en permettant à l'Abonné de naviguer sur les sites Internet dans les conditions définies dans son offre. Cette option n'est assortie d'aucune période minimale d'engagement.

OFFRES SFR - PROFESSIONNELS GRAND PUBLIC

CONDITIONS D'ABONNEMENT ET D'UTILISATION

Conditions particulières des services de messagerie

CONDITIONS PARTICULIERES D'UTILISATION DU SERVICE SFR MES MAILS CLIENTS SFR MOBILE

JANVIER 2012

PREAMBULE

SFR a été autorisée, par arrêté pris par le Ministre délégué à l'industrie, en date du 18 juillet 2001 modifié par arrêté du 3 décembre 2002, à fournir et exploiter un service de radiotéléphonie publique de troisième génération (3G) à la norme UMTS de la famille IMT 2000, dans la bande des 1900-1980MHz et 2110-2170 MHz, sur le territoire de la France métropolitaine.

ARTICLE 1 : OBJET

Les présentes conditions ont pour objet de définir les Conditions Particulières d'Utilisation du service « SFR Mes Mails » proposant un accès aux messages des comptes internes et/ou externes de l'utilisateur (ci-après dénommé « Service »). Les présentes conditions constituent un accessoire des Conditions Générales d'Abonnement acceptées par l'utilisateur, l'intégralité de leurs dispositions non contraires aux présentes restant pleinement applicables.

ARTICLE 2 : DEFINITIONS

Boîte Aux Lettres : boîte électronique permettant de recevoir, stocker ou envoyer des messages électroniques. Les adresses des Boîtes Aux Lettres sont celles des comptes e-mail interne et/ou externe.

Compte E-mail Interne / Externe : le compte e-mail interne correspond au compte e-mail dont la création est faite automatiquement par SFR au moment de l'inscription au Service par l'utilisateur. Elle est par défaut de type numéromobile@sfr.fr. A contrario, le compte e-mail externe correspond au compte e-mail créé par l'utilisateur chez une société tierce telle qu'un fournisseur d'accès Internet ou fournisseur de messagerie.

ARTICLE 3 : DESCRIPTION DU SERVICE

Le Service SFR Mes Mails permet à l'utilisateur :

- De bénéficier d'une boîte de réception SFR créée automatiquement par SFR lors de l'inscription au Service, accessible sur le Wap rubrique SFR Mes Mails, dont la capacité de stockage est limitée à deux (2) Go au total. Au-delà de cette limite, tout e-mail supplémentaire sera rejeté et l'expéditeur recevra un e-mail d'information de non réception du message par le destinataire.
- De recevoir et de lire sur le WAP, rubrique SFR Mes Mails, ses e-mails ainsi que les pièces jointes du type image ou photo correspondantes (sous réserve de disposer d'un mobile compatible WAP). Ces e-mails sont une copie des e-mails que l'utilisateur reçoit via les comptes e-mail externes des messageries qu'il aura configurées au préalable en renseignant ses identifiants (login et mot de passe).
- De répondre aux e-mails et de les transférer
- D'accéder à ses contacts définis sur le site web www.sfr.fr
- De personnaliser son l'adresse d'expédition d'e-mails (possibilité de créer un pseudo ou de modifier son nom d'expéditeur) qui est par défaut sous la forme numéromobile@sfr.fr.

-Envoyer ou de transférer un email en choisissant son adresse d'expéditeur parmi les adresses email externes préalablement archivées. L'utilisateur est informé qu'en cas de réponse à un email externe, son adresse de réception, utilisée par l'expéditeur, sera automatiquement affectée à l'utilisateur pour sa réponse. L'utilisateur est informé que trois (3) comptes e-mails peuvent être configurés au maximum, étant précisé que chaque compte e-mail peut être supprimé et/

ou remplacé à tout moment sur le site web www.sfr.fr ou sur le WAP rubrique SFR Mes Mails. Pour chacun de ses comptes e-mail externes, l'utilisateur doit renseigner les paramètres du serveur de messagerie, son login (nom d'utilisateur) et son mot de passe de messagerie électronique fourni par chacun des fournisseurs d'accès Internet, si son adresse email n'est pas automatiquement reconnue, l'utilisateur devra en plus renseigner les paramètres POP ou IMAP du serveur de messagerie (information disponible auprès du fournisseur de messagerie uniquement).

L'utilisation de ces comptes e-mail nécessite un serveur de messagerie disposant de protocoles standards POP ou IMAP ouverts.

L'utilisateur est informé que l'adresse e-mail numéromobile@sfr.fr ne peut pas être utilisée dans le cadre d'une utilisation avec un logiciel de messagerie type Outlook (Accès POP non ouvert).

L'utilisateur a accès aux modalités et conditions de filtrage des fonctions anti-virus et anti-spam sur le site Web www.sfr.fr.

L'utilisateur est informé que l'inscription au Service SFR Mes Mails entraîne automatiquement l'ouverture d'un compte SFR Messagerie. L'utilisateur intéressé par le Service SFR Messagerie est invité à se rendre sur le site sfr.fr rubrique SFR Messagerie, afin d'y prendre connaissance des conditions applicables à SFR Messagerie. Il est informé que l'utilisation du Service SFR Messagerie vaut acceptation desdites conditions.

ARTICLE 4 : INSCRIPTION

Le Service est ouvert à tous les titulaires d'une offre SFR (sauf Cartes jumelles, abonnés aux Forfaits Clé Internet 3G+ et clients Box ADSL) telle que décrite dans la documentation commerciale établie et mise à jour par SFR à l'attention de ses clients. L'utilisateur devra avoir un mobile compatible WAP et WAP PUSH. L'utilisateur est informé que le Service peut ne pas être proposé aux clients des offres SFR décrites dans la documentation établie et mise à jour par SFR, en fonction des incompatibilités techniques dudit Service avec l'offre souscrite par l'utilisateur.

Le Service ne pourra pas, par exemple et pour des raisons techniques, être accessible aux utilisateurs d'un Service de réception d'e-mails au format MMS sur leur mobile (i.e MMS Mail, SFR Mails, etc.).

Le Service est accessible en situation de mobilité, dans la limite de la zone de couverture du réseau GSM/GPRS/3G de SFR en France métropolitaine. L'accès au Service hors de France Métropolitaine est possible en mode GPRS avec l'Option SFR Monde.

Certaines limitations d'utilisation du Service à l'étranger peuvent s'appliquer à l'usage voix et/ou SMS/MMS, selon la limitation de couverture du réseau ou de l'accessibilité des options dans le contrat d'itinérance qui lie SFR aux opérateurs étrangers.

ARTICLE 5 : DELAI DE RETRACTION

L'utilisateur accepte expressément que le Service soit activé dès son inscription. Il renonce de ce fait à exercer son droit de rétractation dans le délai de sept (7) jours francs, conformément aux dispositions des articles L. 121-20 et L. 121-20-2 du Code de la Consommation.

ARTICLE 6 : DUREE

L'inscription au Service prend effet à compter de son activation par SFR via le Web ou le WAP et ce, pour une durée indéterminée. L'inscription au Service vaut acceptation pleine et entière des présentes conditions particulières.

ARTICLE 7 : CONDITIONS FINANCIERES

L'inscription au Service est possible via le Wap ou le Web, au coût d'une connexion Wap/Web.

L'accès à la boîte de réception peut se faire depuis le menu Wap. Il est au coût de connexion Wap.

ARTICLE 8 : RESPONSABILITE

8.1 Débit

SFR n'apporte aucune garantie sur le délai de transmission des messages transmis par l'intermédiaire du Service.

L'utilisateur reconnaît et accepte que la qualité du Service et les débits ne soient pas garantis par SFR. Les débits précisés dans la documentation établie et mise à jour par SFR à l'attention de ses clients ou sur le site www.sfr.fr sont des débits théoriques qui dépendent notamment du nombre de terminaux fixes et/ou mobiles connectés au réseau et du nombre d'accès simultanés.

8.2 Disponibilité

SFR ne peut garantir et, par conséquent, ne peut être tenue responsable, des dysfonctionnements ou des pannes survenant sur le réseau GSM/GPRS/UMTS de SFR qui ne seraient pas de son propre fait ainsi que des dysfonctionnements, ou des pannes advenant sur les réseaux interconnectés, notamment sur les comptes e-mail configurés par l'utilisateur.

SFR ne peut être tenue pour responsable en cas d'évolutions ou de modifications effectuées par les fournisseurs de Boîtes aux Lettres externes configurées par l'utilisateur.

Notamment, toute évolution de tarification de l'offre par les fournisseurs tiers de Boîtes aux Lettres ne saurait engager la responsabilité de SFR.

Dans le cadre de l'utilisation du Service, la responsabilité de SFR est limitée à l'acheminement des messages depuis le serveur de messagerie du fournisseur, jusqu'au téléphone mobile de l'utilisateur et SFR ne peut être tenue responsable des restrictions d'accès dépendant de la politique des sociétés tierces ainsi que des incompatibilités pouvant provenir des normes utilisées par celles-ci.

8.3 Contenus transmis

Il est expressément rappelé que les messages émis et reçus par l'utilisateur relèvent du régime des correspondances privées.

Néanmoins, Internet n'étant pas un réseau sécurisé, le secret des correspondances transmises sur ce réseau n'est pas toujours assuré.

Dans ces conditions, 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 quelle que 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 l'Internet est un réseau véhiculant des données susceptibles d'être protégées par des droits de propriété intellectuelle ou enfreignant les dispositions légales en vigueur.

L'utilisateur s'interdit donc de stocker, télécharger ou transmettre toute donnée prohibée, illicite, illégale, contraire aux bonnes mœurs ou à l'ordre public et portant atteinte ou étant susceptible de porter atteinte aux droits de tiers.

L'utilisateur s'interdit donc de stocker, télécharger ou transmettre tout fichier qui pourrait être constitutif d'incitation au suicide, à la réalisation de crimes et délits, de provocation à la discrimination, à la haine ou à la violence en raison de la race, de l'ethnie ou de la nation, d'apologie du nazisme, de contestations de l'existence de crimes contre l'humanité, d'atteinte à l'autorité de la justice, d'informations relatives à des procès en cours, ou à une situation fiscale individuelle, de diffusion hors des conditions autorisées de sondages et simulations de vote relatifs à une élection ou un référendum, de diffamation et d'injure, d'atteinte à la vie privée, ou encore d'actes mettant en péril des mineurs, de même que tout fichier destiné à exhiber des objets et/ou des ouvrages interdits, cette énumération n'étant pas limitative.

L'utilisateur s'engage à se conformer à l'ensemble des lois et réglementations en vigueur concernant l'interdiction de la diffusion de contenus pornographiques, pédophiles, obscènes, ou de nature à porter gravement atteinte à la dignité humaine.

SFR ne saurait être tenue pour responsable du caractère illégal des contenus au regard des lois et réglementations en vigueur.

L'utilisateur déclare être le propriétaire légal de tous les contenus stockés ou transmis et qu'ils sont libres de tous droits. L'utilisateur ne peut enregistrer ou transmettre des contenus qui enfreignent les droits de propriété intellectuelle d'autres personnes, comme des textes, des images de personnes ou de biens, des secrets commerciaux, des informations internes ou confidentielles, cette énumération n'étant pas limitative.

L'utilisateur ne peut enregistrer ou transmettre des contenus qui révèlent les affaires privées ou personnelles d'une quelconque personne. L'utilisateur s'engage à ce que chaque personne représentée ait donné son accord express pour l'utili-

sation et la diffusion de son image.

Les contenus transmis étant protégés par le secret des correspondances, SFR n'est pas en mesure de contrôler les messages ou les données transmis, reçus ou stockés, 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.

Toutefois, l'utilisateur reconnaît être informé que si SFR est alerté par quelque moyen que ce soit de l'illicéité d'un contenu, SFR remettra lesdits contenus aux autorités chargées de faire respecter la loi, qui les traiteront en conséquence.

SFR se réserve alors le droit, après avoir été saisie par une autorité judiciaire, de rendre impossible l'accès à tout contenu blessant, choquant ou contrevenant aux lois et réglementations en vigueur, et de procéder à la résiliation de l'accès au Service.

L'utilisateur reconnaît être informé que l'intégrité, l'authenticité et la confidentialité des informations, fichiers 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.

L'utilisateur s'interdit toute utilisation frauduleuse, abusive ou excessive du Service, telle que notamment l'encombrement volontaire ou involontaire des serveurs de messageries de SFR et/ou des destinataires de mails par du spamming, bulk e-mail, junk e-mail ou mail bombing) ou de son réseau, ou l'envoi de messages attractifs générant nécessairement un nombre imposant de réponses (teasing ou trolling), pouvant ainsi perturber la disponibilité desdits serveurs ou réseau.

Dans le cadre de l'achat de produits ou services sur le réseau Internet, l'utilisateur adresse directement aux fournisseurs des services toute réclamation relative à l'exécution du service rendu par ceux-ci ou à la vente de produits par ceux-ci.

L'utilisateur s'engage à respecter les lois et réglementations en vigueur ainsi que les droits des tiers lors du choix des alias de ses Boîtes aux Lettres et reconnaît en assumer l'entière responsabilité à l'exclusion de celle de SFR.

Par ailleurs, la responsabilité de SFR ne saurait être engagée :

- en cas d'interruption du Service indépendante du contrôle de SFR;
- en cas d'utilisation du Service par l'utilisateur non conforme aux dispositions des présentes conditions ou à la réglementation applicable;
- en cas d'inadéquation au Service des équipements de l'utilisateur (notamment serveurs et terminaux) ;
- en cas d'incident ou interruption du Service causé par un incident ou une panne survenant sur d'autres réseaux que le réseau SFR et sur les matériels (serveurs et terminaux) et logiciels de l'utilisateur ;
- en cas de coupures générales d'alimentation;
- au titre du contenu ou de la nature des données émises ou reçues par l'utilisateur ;
- en cas de détérioration de fichiers ou de documents liés à l'utilisation du Service par l'utilisateur. L'utilisateur s'engage à se prémunir contre ces risques en effectuant des sauvegardes régulières de l'ensemble de ses informations ;
- en cas de perturbations 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.

L'utilisateur s'interdit donc de stocker, télécharger ou transmettre tout fichier qui pourrait être constitutif d'incitation au suicide, à la réalisation de crimes et délits, de provocation à la discrimination, à la haine ou à la violence en raison de la race, de l'ethnie ou de la nation, d'apologie du nazisme, de contestations de l'existence de crimes contre l'humanité, d'atteinte à l'autorité de la justice, d'informations relatives à des procès en cours, ou à une situation fiscale individuelle, de diffusion hors des conditions autorisées de sondages et simulations de vote relatifs à une élection ou un référendum, de diffamation et d'injure, d'atteinte à la vie privée, ou encore d'actes mettant en péril des mineurs, de même que tout fichier destiné à exhiber des objets et/ou des ouvrages interdits, cette énumération n'étant pas limitative.

L'utilisateur s'engage à se conformer à l'ensemble des lois et réglementations en vigueur concernant l'interdiction de la diffusion de contenus pornographiques, pédophiles, obscènes, ou de nature à porter gravement atteinte à

la dignité humaine.

SFR ne saurait être tenue pour responsable du caractère illégal des contenus au regard des lois et réglementations en vigueur.

L'utilisateur déclare être le propriétaire légal de tous les contenus stockés ou transmis et qu'ils sont libres de tous droits. L'utilisateur ne peut enregistrer ou transmettre des contenus qui enfreignent les droits de propriété intellectuelle d'autres personnes, comme des textes, des images de personnes ou de biens, des secrets commerciaux, des informations internes ou confidentielles, cette énumération n'étant pas limitative.

L'utilisateur ne peut enregistrer ou transmettre des contenus qui révèlent les affaires privées ou personnelles d'une quelconque personne. L'utilisateur s'engage à ce que chaque personne représentée ait donné son accord express pour l'utilisation et la diffusion de son image.

Les contenus transmis étant protégés par le secret des correspondances, SFR n'est pas en mesure de contrôler les messages ou les données transmis, reçus ou stockés, 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.

Toutefois, l'utilisateur reconnaît être informé que si SFR est alerté par quelque moyen que ce soit de l'illégalité d'un contenu, SFR remettra ledits contenus aux autorités chargées de faire respecter la loi, qui les traiteront en conséquence.

SFR se réserve alors le droit, après avoir été saisie par une autorité judiciaire, de rendre impossible l'accès à tout contenu blessant, choquant ou contrevenant aux lois et réglementations en vigueur, et de procéder à la résiliation de l'accès au Service.

L'utilisateur reconnaît être informé que l'intégrité, l'authenticité et la confidentialité des informations, fichiers 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.

L'utilisateur s'interdit toute utilisation frauduleuse, abusive ou excessive du Service, telle que notamment l'engorgement volontaire ou involontaire des serveurs de messageries de SFR et/ou des destinataires de mails par du publipostage sauvage (spamming, bulk e-mail, junk e-mail ou mail bombing) ou de son réseau, ou l'envoi de messages attractifs générant nécessairement un nombre important de réponses (reasing ou trolling), pouvant ainsi perturber la disponibilité des dits serveurs ou réseau.

Dans le cadre de l'achat de produits ou services sur le réseau Internet, l'utilisateur adresse directement aux fournisseurs des services toute réclamation relative à l'exécution du service rendu par ceux-ci ou à la vente de produits par ceux-ci.

L'utilisateur s'engage à respecter les lois et réglementations en vigueur ainsi les droits des tiers lors du choix des alias de ses Boîtes aux Lettres et reconnaît en assumer l'entière responsabilité à l'exclusion de celle de SFR.

Par ailleurs, la responsabilité de SFR ne saurait être engagée :

- en cas d'interruption du Service indépendante du contrôle de SFR;
- en cas d'utilisation du Service par l'utilisateur non conforme aux dispositions des présentes conditions ou à la réglementation applicable ;
- en cas d'indadéquation au Service des équipements de l'utilisateur (notamment serveurs et terminaux) ;
- en cas d'incident ou interruption du Service causé par un incident ou une panne survenant sur d'autres réseaux que le réseau SFR et sur les matériels (serveurs et terminaux) et logiciels de l'utilisateur ;
- en cas de coupures générales d'alimentation ; au titre du contenu ou de la nature des données émises ou reçues par l'utilisateur ;
- en cas de détérioration de fichiers ou de documents liés à l'utilisation du Service par l'utilisateur. L'utilisateur s'engage à se prémunir contre ces risques en effectuant des sauvegardes régulières de l'ensemble de ses informations ;
- en cas de perturbations 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.

ARTICLE 9 : SUSPENSION DU SERVICE

L'utilisation du Service ou l'utilisation de matériels ou logiciels par l'utilisateur, en contravention avec les dispositions des présentes conditions ou la réglementation applicable, aura pour conséquence la suspension du Service. Cette suspension prend effet à réception par l'utilisateur d'une lettre recommandée avec accusé de

réception restée sans effet au terme d'un délai de préavis de 72 heures ouvrées et sans préjudice de l'application des dispositions de l'article 10 ci-dessous. Dans le cas où la suspension se prolongerait pour une durée supérieure à trois (3) mois consécutifs, SFR serait en droit de résilier l'accès au Service conformément aux dispositions de l'article 10 ci-après.

En outre, SFR sera habilitée à suspendre le Service pour toutes opérations de mise à niveau, de maintenance préventive ou encore d'extension du Réseau.

ARTICLE 10 : INACTIVITE DU COMPTE/RESILIATION/ ANNULATION

En cas d'absence d'utilisation du Service pendant un délai de 6 mois, le compte de l'utilisateur est automatiquement désactivé. Son adresse e-mail SFR et l'ensemble des contenus de la boîte de réception sont définitivement supprimés. En cas d'inactivité pendant 45 jours consécutifs, l'utilisateur reçoit un premier avis de résiliation de son compte, soit par SMS, soit par e-mail. Au-delà de ces 45 jours, la réception des e-mails est bloquée, les nouveaux e-mails ne sont plus stockés. L'adresse e-mail du client est conservée, et la réception des messages est réactivée en cas de nouvelle connexion dans les 6 mois.

Si l'inactivité se poursuit, l'utilisateur reçoit un dernier avis avant résiliation 175 jours après la dernière connexion, soit par SMS soit par e-mail. Au-delà de ces 175 jours, l'utilisateur ne peut plus accéder à son compte de messagerie et son adresse est désactivée (le login est gelé pendant 45 jours).

L'utilisateur est informé que s'il demande la portabilité de son numéro de mobile, l'accès au Service sera fermé et le compte e-mail interne supprimé à compter de l'effectivité de la résiliation du contrat principal d'abonnement SFR, les données hébergées sur le compte e-mail interne étant alors effacées et définitivement perdues.

ARTICLE 11 : DONNEES PERSONNELLES

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 l'Abonné font l'objet d'un traitement informatique. Elles sont utilisées par SFR pour la gestion du compte de l'Abonné et son information sur les services souscrits ainsi que pour adapter ses offres et services aux besoins de l'Abonné.

SFR pourra utiliser ces informations en cas de prospection directe réalisée par SMS, MMS, E-mail ou automate d'appel après le consentement préalable de l'Abonné. L'Abonné 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 de l'Abonné. 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 2002/16/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 SFR et l'Abonné. La liste des pays de ces prestataires sera tenue à jour par SFR et mise à disposition de ses Abonnés.

A tout moment, les Abonnés 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 :

- **Clients Abonnés** : Courrier SFR Mobile - Accès, rectification, opposition - TSA 73917 - 62978 Arras Cedex 9

L'abonné 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.

L'abonné 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.

ARTICLE 12 : PROPRIETE INTELLECTUELLE

SFR est seule propriétaire de ses marques, noms, sigles, logos, couleurs, graphismes ou autres signes distinctifs.

L'utilisateur s'engage à respecter l'intégralité des droits de SFR et s'interdit de susciter toute analogie dans l'esprit du public, à quelle que fin que ce soit et par quelque mode que ce soit, entre les signes distinctifs, propriété de SFR et les siens.

L'utilisateur reconnaît et accepte que toute autre utilisation soit constitutive de contrefaçon et qu'elle engage sa seule responsabilité à l'exclusion de toute responsabilité de SFR.

ARTICLE 13 : LITIGES

Les présentes conditions d'utilisation sont régies par le droit Français.

Tout différend lié à l'interprétation et/ou à l'exécution des présentes doit, en premier lieu, et dans la mesure du possible, être réglé au moyen de négociations amiables.

A défaut d'accord amiable, tout différend est soumis aux Tribunaux compétents.

CONDITIONS PARTICULIÈRES D'UTILISATION DU SERVICE SFR MAIL

JANVIER 2012

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 ».

L'acceptation par l'utilisateur des conditions particulières d'utilisation du Service SFR Mail s'effectue directement sur le site www.sfr.fr. Elle est une condition préalable à toute création de compte.

Pour accéder au Service SFR Mail, l'utilisateur doit s'inscrire depuis la page d'accueil du service SFR Mail, accessible via le site sfr.fr. Puis s'identifier sur le site SFR Mail avec son mot de passe. L'utilisateur est tenu, pour ce faire, de compléter le formulaire d'identification et de prendre connaissance des présentes conditions particulières d'utilisation du Service SFR Mail. L'utilisateur doit accepter expressément ces conditions particulières en cochant la case d'acceptation pour valider son inscription au Service SFR Mail. Il confirmera cette dernière lors de l'envoi de son premier message immédiatement après son inscription.

Lors de son inscription en ligne, SFR adresse à l'utilisateur pour confirmation un e-mail de confirmation d'inscription récapitulant le périmètre de l'offre.

L'utilisateur accepte expressément que l'exécution du Service SFR Mail commence dès son inscription, ce qui dans ce cas, ne lui permet pas d'exercer son droit de rétractation dans le délai de sept (7) jours.

L'inscription au Service SFR Mail est annulée de plein droit 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 d'envoyer des messages e-mail, MMS ou texto depuis le réseau Internet. Les textos et MMS sont limités en un nombre de caractères indiqué à l'Abonné sur le site et peuvent être envoyés à destination des terminaux mobiles compatibles des clients des opérateurs mobiles de France Métropolitaine.

L'envoi d'e-mails est limité à 50 destinataires simultanés au maximum. L'utilisateur peut envoyer des e-mails de 13 Mo encodés au maximum, soit une taille moyenne non encodée de 10 Mo. Il peut recevoir des e-mails de 20 Mo

encodés au maximum.

La capacité maximale de la boîte de réception est de 10 Go, dans la limite de 100 000 messages par dossier (par exemple, la « Boîte de réception » de votre messagerie constitue un dossier). Au-delà, la réception et le stockage des nouveaux messages ne sont plus garantis.

Le Service SFR Mail est accessible du monde entier à partir d'un ordinateur connecté au réseau Internet, sous réserve de compatibilité du service avec le système d'exploitation ainsi que le navigateur Internet du poste du client.

L'accès au service SFR Mail, et son utilisation, sont optimisés pour les configurations suivantes :

- Systèmes d'exploitation: Microsoft Windows XP Home, Microsoft Windows Vista Home, Apple Mac OS X 10.4.
- Navigateurs Internet: Mozilla Firefox 1.5.0.10 ou plus, Internet Explorer 6 ou plus.
- Résolution minimale: 1024x768.

Le Service SFR Mail permet de :

- 1 - Envoyer des textos ou MMS directement depuis le PC au coût d'envoi d'un texto ou d'un MMS depuis un mobile. Les messages peuvent être envoyés depuis le Web vers tous les mobiles en France métropolitaine, les destinataires reçoivent alors un texto ou un MMS sur leur mobile selon le contenu du message envoyé. Pour recevoir un message, MMS ou texto, le téléphone mobile du destinataire doit être allumé, dans une zone couverte par le réseau de son opérateur et la mémoire de sa carte SIM ne doit pas être saturée. Pour recevoir un MMS, le destinataire doit être équipé d'un mobile compatible MMS. Dans le cas contraire, il recevra un texto l'informant qu'il peut consulter son message sur le Web ;
- 2 - Composer, consulter, transférer, répondre à des e-mails vers des boîtes e-mails de tous les fournisseurs de messagerie ;
- 3 - Sauvegarder un message avant de l'envoyer, dans le dossier « Brouillons » ;
- 4 - Gérer son carnet d'adresses.

Le Service permet à l'utilisateur :

- de gérer son répertoire de contacts sur sfr.fr
- d'importer les carnets d'adresses de ses adresses emails personnelles ou de ses comptes réseaux sociaux.

Cet import se fait sur la base des conditions du fournisseur de messagerie personnelle de l'utilisateur, dont ce dernier reconnaît avoir déjà eu connaissance et qu'il reconnaît avoir acceptées. Cette fonctionnalité est proposée sous réserve de compatibilité avec le service d'email utilisé. Les contacts sont copiés dans le carnet d'adresses de « SFR Contacts » dans la limite des champs disponibles et la suppression d'un contact ne le supprime pas dans le carnet d'adresses d'origine. L'import des contacts utilisant les interconnexions techniques mises à disposition par ses partenaires, SFR ne peut être tenue responsable, notamment en cas de dysfonctionnement ou d'interruption temporaire ou définitive du service. La liste des fournisseurs de messagerie compatibles, et partenaires de SFR, est disponible sur le site de « SFR Contacts » (liste susceptible d'évolution).

- d'initier l'envoi de messages vers ses contacts (Texte ou email) via le service SFR Mail.

5 - Sauvegarder dans SFR Mail une copie des messages laissés sur le Répondreur Fixe SFR ADSL. La sauvegarde est gratuite et automatique pour les abonnés SFR ADSL et Fibre. Elle est activable par l'utilisateur dans la rubrique Mon Compte.

6 - Activer jusqu'à 3 (trois) adresses e-mails personnelles et recevoir sur la boîte de réception SFR Mail une copie des e-mails reçus sur ces adresses e-mails personnelles, ainsi que de l'historique des e-mails déjà présents dans les boîtes de réception de ces adresses. Cet historique ne concerne que les « Boîtes de réception » des adresses email personnelles (à défaut des éléments archivés) et le transfert de cet historique ne pourra excéder la capacité de 10 Go du service SFR Mail. La suppression de ces copies d'e-mail ne supprime pas les e-mails d'origine reçus sur les adresses e-mails personnelles.

7 - Accéder à l'application SFR Mail. Cette application est disponible en téléchargement sur l'Apple Store, uniquement depuis un iPhone 3G/4, avec une offre compatible et après création d'un compte SFR Mail depuis le PC. Elle permet à l'utilisateur d'accéder à ses comptes mails personnels (jusqu'à 3 comptes externes), d'être alerté de l'arrivée de ses mails personnels via un pop-up de notification reçu sur le mobile (jusqu'à 1 heure de décalage selon les comptes externes de l'utilisateur), de consulter et d'enrichir son carnet d'adresses, et de naviguer entre ses différentes boîtes de réception.

8 - Accéder au service Mes Mails sur Vodafone live ! qui permet de consulter sa boîte de réception en mobilité (coût d'une connexion Wap) et d'être alerté de la réception d'un nouvel e-mail par un texto d'alerte e-mail. La réception de ces

alertes e-mail est gratuite et est paramétrable directement depuis SFR Mail. Le service Mes Mails est régi par des Conditions Particulières, disponibles sur sfr.fr.

9 – Bénéficiaire d'une protection de sa boîte aux lettres par un anti-spam et un anti-virus. L'anti-spam permet de limiter la réception par l'Utilisateur de courriers électroniques non sollicités, les messages considérés comme indésirables étant automatiquement déplacés dans un dossier spécifique, accessible par l'Utilisateur. L'anti-virus pourra bloquer tout message susceptible de comporter un virus : l'Utilisateur en sera alors notifié par un e-mail, qui lui indiquera notamment l'adresse e-mail de l'expéditeur du message et lui permettra d'avertir ce dernier. L'analyse des courriers entrants se faisant uniquement sur la base des virus connus, SFR ne pourra être tenue pour responsable au cas où un message contenant un virus ne serait pas détecté. La protection par anti-spam et anti-virus ne permet pas de protéger l'Utilisateur contre les tentatives de phishing (usurpation d'identité dans un but frauduleux).

ARTICLE 3 - COMMUNICATION DES ÉLÉMENTS D'INSCRIPTION

Lors de son inscription au Service, l'Utilisateur communique à SFR pour les besoins du Service des informations personnelles. L'Utilisateur s'engage à ce que les informations qu'il communique à SFR pour les besoins de son inscription soient exactes et s'engage à indiquer à SFR tout changement ou toute modification ultérieure de l'une de ses informations personnelles. 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 texto un nouveau mot de passe, après en avoir fait la demande depuis la page d'authentification de SFR Mail.

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 textos/MMS est payant (tarif en fonction de l'offre souscrite par l'Utilisateur).

La sauvegarde des messages du répondeur mobile coûte, à l'acte, 0,15€ TTC par message sauvegardé ou est incluse en illimité dans l'option Répondeur Live.

L'accès au service Mes Mails (disponible sur Vodafone live !) est facturé au prix d'une connexion Wap, comme spécifié dans les Conditions Particulières dudit Service.

ARTICLE 5 - UTILISATION DU SERVICE

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 la violence.

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

ARTICLE 6 : INACTIVITÉ DU COMPTE/RÉSILIATION/ ANNULATION

En cas d'absence d'utilisation du service SFR Mail pendant un délai de 6 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. En cas d'inactivité pendant 45 jours consécutifs, l'Utilisateur (hors option payante liée au service SFR Mail) reçoit un premier avis de résiliation de son compte, soit par MMS, soit par e-mail. Au-delà de ces 45 jours, certaines fonctionnalités comme la réception des nouveaux e-mails, la réception des e-mails envoyés sur les adresses e-mail personnelles de l'Utilisateur ou la sauvegarde des textos/MMS pourront être désactivées, les nouveaux messages n'étant plus stockés. L'adresse e-mail du client est conservée, et la réception des messages est réactivée en cas de nouvelle connexion dans les 6 mois.

Si l'inactivité se poursuit, l'Utilisateur reçoit un dernier avis avant résiliation 175 jours après la dernière connexion, soit par MMS soit par e-mail. Au-delà de ces 175 jours, SFR se réserve le droit de désactiver l'adresse de l'Utilisateur et de bloquer l'accès à son compte de Messagerie. Le login sera gelé pendant 45 jours.

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

ARTICLE 7 - 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'authenticité 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 infaillible.

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.

L'Utilisateur s'interdit donc de transmettre, d'utiliser, de reproduire ou d'exploiter par tout moyen, toute donnée prohibée, illicite, illégale, contraire aux bonnes mœurs ou à l'ordre public et portant atteinte ou susceptible de porter atteinte aux droits de SFR et/ou de tiers et notamment aux droits de propriété intellectuelle.

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'encombrement 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 (teasing ou trolling), pouvant ainsi perturber la disponibilité des dits serveurs 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.

ARTICLE 8 - DONNÉES PERSONNELLES

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 l'Abonné font l'objet d'un traitement informatique. Elles sont utilisées par SFR pour la gestion du compte de l'Abonné et son information sur les services souscrits ainsi que pour adapter ses offres et services aux besoins de l'Abonné.

SFR pourra utiliser ces informations en cas de prospection directe réalisée par SMS, MMS, E-mail ou automate d'appel après le consentement préalable de l'Abonné. L'Abonné 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 de l'Abonné. 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 2002/16/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 SFR et l'Abonné. La liste des pays de ces prestataires sera tenue à jour par SFR et mise à disposition de ses Abonnés.

A tout moment, les Abonnés 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 :

- **Clients Abonnés** : Courrier SFR Mobile - Accès, rectification, opposition - TSA 73917 - 62978 Arras Cedex 9

- **Clients SFR la Carte** : Courrier SFR Mobile - Accès, rectification, opposition - TSA 73917 - 62978 Arras Cedex 9

- **Clients Forfaits Bloqués** : Courrier SFR Mobile - Accès, rectification, opposition - TSA 73917 - 62978 Arras Cedex 9

L'Abonné 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.

L'Abonné 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.

CONDITIONS PARTICULIÈRES D'UTILISATION DU SERVICE SFR WIFI

JUIN 2012

Dans le cadre de la commercialisation de certaines de ces Offres, SFR met à la disposition de ses Abonnés l'Application SFR WiFi leur permettant de se connecter via le réseau WiFi de SFR, constitué des Hotspots SFR WiFi ci-dessous définis.

Les présentes conditions particulières (ci-après « Conditions Particulières ») s'appliquent en complément des Conditions Générales d'Abonnement et des Conditions Particulières des offres (Ci-après « Conditions Générales »). Les Conditions Générales non contraires aux présentes demeurent pleinement applicables.

Les termes utilisés avec les majuscules non définies.

1. DEFINITION

Abonné : Abonné SFR titulaire d'une Offre comprenant un accès à SFR WiFi.

Application SFR WiFi : Outil permettant à l'Abonné de se connecter à Internet via le réseau WiFi, selon la couverture et les débits disponibles sur ces réseaux au moment de la connexion.

WiFi (Wireless Fidelity ou « Fidélité sans Fil ») : désigne un ensemble de normes standards internationales (IEEE 802.11) pour les réseaux locaux sans fil.

Équipement WiFi : désigne tout équipement de l'Abonné muni d'une carte de communication ou de capacités internes WiFi, répondant aux normes IEEE 802.11b ou 802.11g ou 802.11n.

Hotspots SFR : désigne les points d'accès à partir duquel un Abonné SFR peut se connecter à Internet en WiFi, sous réserve de compatibilité de son offre. Ces Hotspots de déclinent de la manière suivante :

- Les Hotspot publics diffusés par les neufbox de SFR : Il s'agit des points d'accès publics nommés SFR WiFi Public , SFR WiFi Fon.
- Les Hotspot diffusés dans les principales gares : Il s'agit des points d'accès nommés SFR WiFi Gares.
- Les Hotspot diffusés sur le site de Paris La Défense : Il s'agit des points d'accès nommés SFR WiFi
- Les Hotspot diffusés par certains partenaires : Il s'agit des points d'accès nommés WiFi Partenaires.

La localisation géographique des Hotspots de SFR est disponible sur le site <http://cartewifi.sfr.fr>.

neufbox : désigne le modem-routeur mis à disposition, en version "NB4" ou toute autre version postérieure, des clients ADSL/Fibre de SFR ; la neufbox a la caractéristique de posséder un double SSID : un SSID privé et un SSID public.

Service SFR WiFi : désigne la possibilité pour les Abonnés SFR dont l'offre tarifaire est compatible et ayant téléchargé le Gestionnaire de connexion SFR/Application SFR WiFi, de se connecter à Internet en WiFi depuis les hotspots SFR WiFi, SFR WiFi Public, SFR WiFi Gares, WiFi Partenaires et SFR WiFi FON en France métropolitaine.

SSID Privé : désigne le nom du réseau WiFi d'un client ADSL/Fibre de SFR possédant une neufbox de SFR et à l'usage exclusif de ce dernier.

SSID Public : désigne le nom du réseau WiFi d'un client ADSL/Fibre de SFR que ce dernier accepte par défaut de partager à des tiers ;

OFFRES SFR - PROFESSIONNELS GRAND PUBLIC

CONDITIONS D'ABONNEMENT ET D'UTILISATION

Conditions particulières d'utilisation de SFR WiFi

le client ADSL/Fibre de SFR peut décider de désactiver ce SSID public dans l'interface de configuration de sa neufbox.

WiFi (Wireless Fidelity ou "Fidélité sans Fil") : désigne un ensemble de normes standards internationales (IEEE 802.11b ou 802.11g ou 802.11n) pour les réseaux locaux sans fil.

Zones de couverture WiFi : désignent les zones géographiques dans lesquelles le Service SFR WiFi est accessible à l'Abonné et dans lesquelles il est possible de recevoir le signal émis par les Hotspots SFR WiFi.

2. OBJET

Les Conditions Particulières ont pour objet de définir les conditions d'utilisation du Service SFR WiFi. Ces conditions sont acceptées par l'Abonné préalablement au téléchargement de l'Application SFR WiFi ou remises/accessibles à l'Abonné en version papier dans la brochure des Conditions d'Abonnement et d'Utilisation des offres SFR.

3. DESCRIPTION

Le Service SFR WiFi consiste à mettre à la disposition de l'Abonné un accès Internet par l'intermédiaire d'un réseau WiFi constitué des Hotspots SFR WiFi.

Le Service SFR WiFi est disponible dans les Zones de couverture WiFi. Cet accès est limité aux protocoles suivants : http, https, smtp, pop3.

L'Application SFR WiFi permet à l'Abonné de se connecter à Internet sans saisir ses identifiants via le réseau SFR WiFi, selon la couverture disponible au moment de la connexion.

4. ACTIVATION - CONDITIONS D'ACCES

La connexion WiFi est accessible grâce à l'Application SFR WiFi mise à la disposition de l'Abonné par SFR, en téléchargement ou embarquée dans le terminal de l'Abonné.

L'Abonné est également informé que l'application SFR WiFi est uniquement disponible avec les terminaux compatibles (liste sur sfr.fr) et les Offres définies dans les conditions précédant les présentes.

L'activation du Service SFR WiFi intervient dans les 24h suivant la souscription de l'offre.

L'Abonné pourra se connecter au Service SFR WiFi de SFR WiFi, en illimité.

Lorsque l'Abonné souhaite se connecter en WiFi sur le réseau SFR WiFi, il doit s'assurer que le mode WiFi est activé sur son terminal compatible (avec Auto Connect WiFi depuis un terminal compatible, la connexion en mode WiFi se fait automatiquement). Sur certains terminaux le mode WiFi est automatiquement activé lors du lancement de l'Application SFR WiFi, sur d'autres, le mode WiFi doit être activé manuellement par l'Abonné.

Pour accéder au Service SFR WiFi, l'Abonné doit se situer dans une Zone de couverture WiFi. Il doit également avoir préalablement pris

connaissance des présentes Conditions et les avoir acceptées.

SFR rappelle que le standard WiFi permet de connecter différents Equipements WiFi à une liaison haut débit sans utiliser de câble dans un rayon de plusieurs dizaines de mètres.

IL EST EXPRESSEMENT RAPPELE QUE L'ACCES A INTERNET PAR LE STANDARD WIFI ENTRAINE UNE VULNERABILITE IMPORTANTE DES EQUIPEMENTS DE L'ABONNE ET PRESENTE DES DIFFICULTES DE SECURISATION. IL APPARTIENT DONC A L'ABONNE DE PRENDRE TOUTES LES MESURES APPROPRIEES AFIN DE PROTEGER SES DONNEES ET LOGICIELS EN INSTALLANT ET ASSURANT LA MISE A JOUR D'UN SYSTEME D'ANTIVIRUS ET DE PARE FEU APPROPRIES, AINSI QU'EN EFFECTUANT DES SAUVEGARDES REGULIERES.

L'Abonné est informé d'une part, que SFR restreint l'utilisation des Hotspots SFR WiFi aux seuls protocoles http, https, pop3 et smtp.

L'Abonné s'engage à ne pas mettre en œuvre de moyens permettant de détourner ces restrictions en vue d'autres usages non autorisés. A ce titre, l'Opérateur se réserve le droit de bloquer à tout moment l'accès au Service s'il a une raison légitime de croire que la Sécurité du Service ou la qualité de la connexion de l'Abonné sont menacées.

L'Abonné est informé d'autre part, que la bande passante disponible pour son propre usage peut varier en fonction de l'utilisation de bande passante faite par d'autres utilisateurs.

L'Abonné est informé enfin, que l'accès à Internet via les Hotspots publics diffusés par les neufbox de SFR est subordonné à l'acceptation, par les clients ADSL/Fibre de SFR concernés, de l'ouverture de cet accès. Le client ayant permis cet accès disposera prioritairement de cette bande passante et pourra décider à tout moment de ne plus permettre cet accès.

Le nombre de Hotspot publics diffusés par les neufbox de SFR est par conséquent susceptible de varier au gré des changements de décision des clients ADSL/Fibre de SFR, ce que l'Abonné accepte.

Sur les Hotspot publics diffusés par les neufbox de SFR, SFR ne saurait être tenue responsable des détériorations et/ou interruptions résultant des opérations effectuées par le client ADSL/Fibre de SFR dans le cadre de sa connexion au Service SFR WiFi ou en cas d'interruption résultant de toute cause extérieure, telle que notamment l'interruption de fourniture de courant électrique ou la désactivation de la fonctionnalité par le client ADSL/Fibre de SFR. Il en sera de même lorsque l'Abonné sort de la Zone de couverture WiFi.

Déconnexion en cas d'activité/d'inactivité : L'Abonné est informé, que sa connexion à un hotspot du réseau SFR WiFi sera automatiquement interrompue toutes les deux heures en cas d'activité et toutes les 10 minutes en cas d'inactivité.

5. EVOLUTIONS

L'Abonné reconnaît que des évolutions techniques ou des mises à jour susceptibles d'améliorer la qualité du Service SFR WiFi peuvent être nécessaires.

L'Abonné s'engage à respecter les prescriptions données par SFR concernant ces évolutions et ces mises à jour. Néanmoins, s'il en résulte une altération de la qualité, l'Abonné pourra à tout moment refuser une connexion WiFi.

6. TARIFS

Le téléchargement de l'Application SFR WiFi en WiFi est gratuit (frais de connexion éventuels en cas de téléchargement en 3G/3G+). Les connexions WiFi sont incluses et illimitées dans l'offre de l'Abonné.

7. SECURITE

L'Abonné est informé et reconnaît avoir connaissance de la nature du réseau Internet et, en particulier, de ses performances techniques variables ainsi que des risques inhérents à l'utilisation d'Internet.

Ainsi, les transmissions de données sur un Hotspot WiFi ainsi que sur Internet en général ne font l'objet d'aucun cryptage ou d'aucun autre dispositif de sécurisation.

Par conséquent et par défaut, toute communication sur un Hotspot WiFi et sur Internet est susceptible d'être interceptée par un tiers malveillant.

De même, toute connexion d'un appareil au réseau Internet, de quelle que manière que ce soit, peut le rendre accessible à un tiers malveillant. Enfin, les échanges de données et de fichiers sur Internet sont susceptibles de transmettre des virus informatiques qui peuvent sérieusement altérer le fonctionnement de ses Equipements WiFi et logiciels. Il appartient à l'Abonné, de ne pas communiquer de données personnelles ou confidentielles.

En l'absence de faute de SFR, l'Abonné est seul responsable de l'utilisation du Service SFR WiFi ainsi que de toutes les conséquences notamment financières qui pourraient en résulter.

S'agissant de l'utilisation d'Internet, l'Abonné 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.

L'Abonné s'interdit donc de transmettre sur Internet toute donnée prohibée, illicite, illégale, contraire aux bonnes mœurs ou à l'ordre public et portant atteinte ou susceptibles de porter atteinte aux droits de tiers et notamment aux droits de propriété intellectuelle.

Il est expressément rappelé qu'Internet n'est pas un réseau sécurisé.

Dans ces conditions, il appartient à l'Abonné 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 son Equipement à quelle que fin que ce soit, et de procéder sur son Equipement, à des sauvegardes préalablement et postérieurement à la mise en place des services.

L'Abonné reconnaît également être pleinement informé du défaut de fiabilité du réseau Internet, tout particulièrement en termes d'absence de sécurité relative à la transmission de données et de non garantie des performances relatives au volume et à la rapidité de transmission des données.

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

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

L'Abonné s'interdit toute utilisation frauduleuse, abusive ou excessive des services, telle que notamment l'encombrement volontaire ou involontaire des serveurs de messageries de SFR et/ou des destinataires de mails par du publipostage sauvage (spamming, bulk e-mail, junk e-mail ou mail bombing) ou de son réseau, ou l'envoi de messages attractifs générant nécessairement un nombre imposant de réponses (teasing ou trolling) pouvant ainsi perturber la disponibilité des dits serveurs ou réseau.

S'agissant des produits ou des services sur le réseau Internet, l'Abonné adresse directement aux fournisseurs de contenus toute réclamation relative à l'exécution des services rendus par ceux-ci ou à la vente des produits par ceux-ci.

L'Abonné est enfin mis en garde sur la nature et la diversité des contenus disponibles sur Internet, lesquels peuvent être susceptibles de porter préjudice aux mineurs.

Compte tenu du secret dont doivent bénéficier les correspondances privées, aucun contrôle n'est exercé sur le contenu ou les caractéristiques des données reçues ou transmises par l'Abonné sur son réseau et/ou sur le réseau Internet. Toutefois, pour assurer la bonne gestion du système d'accès au réseau Internet, SFR se réserve le droit de supprimer tout message ou d'empêcher toute opération de l'Abonné SFR susceptible de perturber le bon fonctionnement de son réseau ou du réseau Internet ou ne respectant pas les règles de fonctionnement, d'éthique et de déontologie.

Il peut être fait exception à cette règle de confidentialité dans les limites autorisées par la loi, à la demande des autorités publiques et/ou judiciaires.

Ainsi SFR pourra être amenée à transférer aux autorités tout contenu illégal dont elle aurait connaissance.

8. LOI APPLICABLE

Les parties conviennent que la loi applicable est la loi française.

9. RESPONSABILITE

L'Abonné est informé que sa connexion WiFi se fait par l'émission, par l'Application SFR WiFi, d'un identifiant personnel.

L'émission de cet identifiant permet l'utilisation des Hotspots SFR WiFi, SFR WiFi Public, SFR WiFi Gares, WiFi Partenaires et SFR WiFi FON en France métropolitaine, dont certains Hotspots SFR WiFi Public sont formés par les neufbox de SFR ayant permis cet accès.

L'Abonné accepte par conséquent, que cet identifiant pourra, le cas échéant, permettre de l'identifier en cas de comportement répréhensible lors de sa connexion WiFi.

SFR ne pourra être reconnue responsable :

- En cas de perturbations et/ou d'indisponibilité totale ou

OFFRES SFR - PROFESSIONNELS GRAND PUBLIC

CONDITIONS D'ABONNEMENT ET D'UTILISATION

Conditions particulières d'utilisation de SFR WiFi / SERVICES CARRÉS

partielle, et/ou d'interruption du Service proposé sur les réseaux exploités par des Opérateurs Tiers,

- En cas de force majeure au sens de la jurisprudence de la Cour de Cassation.

10. RESILIATION

En cas de résiliation de son offre, l'Abonné ne pourra plus se connecter aux Hotspots du réseau SFR WiFi, ci-dessus défini.

CONDITIONS GENERALES

DU PROGRAMME LES SERVICES CARRÉS

24 SEPTEMBRE 2013

ARTICLE 1 - PRÉSENTATION DU PROGRAMME

Les services Carrés constituent un programme d'accompagnement des clients SFR, qui se décline en 3 niveaux de Services Carrés : silver, gold et platine. Les modalités encadrant ces services Carrés sont régies par les présentes Conditions.

ARTICLE 2 - ELIGIBILITÉ

Sont éligibles au bénéfice des services Carrés les abonnés SFR suivants (ci-après désignés « les Abonnés ») :

- les abonnés d'une offre mobile (hors SFR La Carte, Red de SFR, SFR Business Team et Multisurf 2ème SIM),
- les clients box ADSL et fibre de SFR (hors clients prépayés SFR ligne fixe et clients SFR Ligne Fixe),

Ces Abonnés se verront automatiquement attribuer un niveau de service sur la(es) ligne(s) qu'ils détiennent ; ce niveau de service étant notamment fonction de l'offre souscrite.

ARTICLE 3 - ATTRIBUTION DU NIVEAU DE SERVICES CARRÉS

3.1 – DÉFINITION DES SERVICES CARRÉS

Chacun des 3 niveaux de services Carrés inclut le programme SFR LivePass (dont les conditions générales d'utilisation sont reproduites en annexe du présent document) ainsi que différents avantages liés à l'accompagnement de l'Abonné. Ces avantages sont détaillés sur sfr.fr/services-carres

Un Abonné passant en situation d'impayés pourra se voir refuser l'accès à certains avantages.

3.2 - CLASSEMENT

Le niveau de services Carrés est attribué, à compter du 25 septembre 2013, gratuitement, de manière automatique et sans condition de réengagement à tous les Abonnés éligibles pour chaque ligne mobile et/ou ADSL, en fonction de l'offre détenue. Pour les lignes mobiles, l'éventuel passage du Prix sans mobile au Prix avec un nouveau mobile ou inversement ainsi que la durée d'engagement, ne font pas varier le niveau de services Carrés attaché à la ligne. Dans l'hypothèse où un Abonné détient plusieurs lignes, chacune de ses lignes

ne pourra se voir attribuer qu'un seul niveau de services Carrés. Ce niveau de services Carrés pourra en revanche être différent selon les lignes détenues par l'Abonné. Pour rappel, un Multi-Pack est composé nécessairement d'un groupe constitué d'une ligne Box et d'une ligne mobile puis éventuellement de lignes mobiles additionnelles (dans la limite de 3 avant le 24/09/13 et dans la limite de 2 après le 24/09/2013), envisagées ici comme éligibles au programme Carré. Si l'Abonné détient un Multi-Pack constitué avant le 24/09/13, sa ligne Box héritera du niveau de Service Carré le plus élevé associé à la ligne mobile du Groupe Multi-Packs, tant que l'Abonné ne résilie pas ladite ligne mobile.

Pour un Multi-Pack constitué après le 24/09/2013, si la ligne mobile (du groupe ou additionnelle) titulaire du niveau de service carré le plus élevé est résiliée, le niveau de Service carré associé à la ligne Box de SFR est remis à jour et la ligne Box héritera du niveau de Service carré le plus élevé du Multi-Packs.

Le niveau de services Carrés attribué à une ligne SFR, en cas de nouvelle souscription ou de changement d'offre, est effectif au plus tard 15 jours après l'activation de la ligne, la migration effective de la nouvelle ligne ou la prise en compte de la constitution d'un Multi-Packs. L'Abonné pourra retrouver les niveaux de services Carrés attribués à sa ou ses lignes SFR sur sa(es) facture(s) et sur sfr.fr «rubrique « Mon compte »».

3.3 - MODIFICATION DU CLASSEMENT

SFR pourra modifier en cours d'année le niveau de services Carrés attribué à une offre SFR d'une manière générale, ou à la ligne d'un Abonné.

Ces modifications ne pourront intervenir, hors date d'anniversaire du programme, que si elles sont à l'avantage de l'Abonné. L'Abonné bénéficiera de cet avantage tant que ce dernier ne migrera pas la ligne concernée vers une offre disposant d'un autre niveau de services Carrés ou ne changera pas le titulaire de la ligne concernée.

ARTICLE 4 - DURÉE

Le Programme des services Carrés est valable jusqu'au 25 mars 2014.

A cette date, puis à chaque date anniversaire, le Programme pourra, au choix de SFR :

- soit être reconduit à l'identique pour une durée de 6 mois ;
- soit faire l'objet de modifications qu'il s'agisse des niveaux de services Carrés et/ou des services Carrés proposés (y compris le Programme SFR LivePass) et/ou des présentes conditions ;
- soit être arrêté.

Si le Programme est inchangé et reconduit à l'identique, les Abonnés ne seront pas notifiés. En revanche, en cas de modification ou d'arrêt du Programme, les Abonnés recevront une information préalable au plus tard un mois avant son entrée en vigueur. La modification ou l'arrêt du Programme n'ouvre droit à aucune indemnité de quelque nature qu'elle soit.

ARTICLE 5 - RÉSILIATION

Un Abonné SFR peut demander à ne pas ou ne plus bénéficier de son niveau de services Carrés, en appelant le Service Client SFR. Il sera alors supprimé du bénéfice du présent Programme et n'aura plus de niveau de services Carrés associé à sa ou ses lignes SFR.

ANNEXE :

Conditions d'utilisation du programme SFR LivePass

Les présentes Conditions Générales d'Utilisation régissent l'utilisation du programme SFR LivePass, ci-après dénommé le « Programme » proposé par SFR en partenariat avec Digitick, société française de vente de billets de spectacles, d'événements sportifs, culturels et de loisirs, et d'édition de solutions technologiques logicielles et matérielles pour la gestion, l'émission et le contrôle d'accès de billetterie.

ARTICLE 1 - PRÉSENTATION DU PROGRAMME

SFR LivePass est un programme de fidélisation qui permet aux clients SFR éligibles de bénéficier d'avantages pour l'achat de billets pour des événements musicaux, sportifs ou culturels, toute l'année, en France métropolitaine. Ces exclusivités billetterie seront proposées sur un site web dédié proposant un catalogue de différents événements : www.sfrlivepass.fr ou dans les espaces SFR participants. La vente et le service après-vente des billets seront gérés en direct par la société Digitick, dans le cadre du partenariat entre SFR et Digitick.

ARTICLE 2 - ELIGIBILITÉ

Le Programme est accessible aux clients SFR (ci-après dénommés « les Clients » ou « le Client ») s'étant vu attribuer un niveau de services Carrés en fonction de l'offre SFR détenue (hors SFR La Carte, Red de SFR, SFR Business Team, Internet en mobilité, Multisurf 2ème SIM, SFR Ligne Fixe).

Pour rappel, les services Carrés constituent un programme d'accompagnement des Clients SFR, qui se décline en 3 niveaux de Services Carrés : silver, gold et platine. Le niveau de services carrés est notamment fonction de l'offre souscrite par le Client.

Le programme SFR LivePass est sans engagement pour le Client SFR.

ARTICLE 3 - ACCÈS AU PROGRAMME

3.1 - LE CLIENT PEUT ACCÉDER AU PROGRAMME DEPUIS :

- le site internet www.sfrlivepass.fr
- la page « Avantages » de l'espace client sfr.fr.
- la rubrique « Musique » du portail sfr.fr (sfrliveconcerts)
- la page fan de SFR sur facebook.

Depuis l'un des canaux listés ci-dessus, le client SFR accèdera au Programme après s'être authentifié avec son identifiant et son mot de passe SFR et confirmer une adresse e-mail valide. Le client accepte que SFR communique à son partenaire Digitick ses données d'identification pour bénéficier du programme.

3.2 - CONNEXION D'UN COMPTE FACEBOOK (« FACEBOOK CONNECT »)

Une fois qu'il a accès au Programme le Client peut choisir de se connecter à son compte Facebook pour l'associer au site SFR LivePass, via l'application Services SFR. Cette fonction est possible à tout moment depuis le site. Elle consiste pour le Client à indiquer le compte Facebook qu'il souhaite associer et à autoriser expressément SFR à accéder aux informations suivantes figurant sur son profil Facebook : informations de base Facebook (qui inclut la liste d'amis), adresse électronique, date d'anniversaire, lieu d'habitation, centres d'intérêt (dont l'activité musicale). Une fois la connexion du compte Facebook avec le Programme effectuée, le Client autorise SFR à : visualiser le temps de la session SFR les informations du profil, centres d'intérêts et lieu d'habitation, pour personnaliser le service de billetterie, ce qui le dispense de saisir de nouveau des informations sur le site SFR LivePass (ex : la sélection d'événements présentée sur la page d'accueil personnalisée s'adapte à la ville et aux centres d'intérêts musicaux renseignés sur Facebook par le client).

L'accès au profil Facebook du Client n'est possible que lorsqu'il accède au service SFR LivePass tout en étant connecté Facebook sur son navigateur, avec le même compte Facebook. Le Client voit alors un affichage personnalisé de la

page d'accueil du service SFR LivePass.

Le Client ne peut associer qu'un seul compte Facebook à un compte SFR. Le Client peut renoncer à tout moment à cette connexion Facebook avec SFR LivePass : soit depuis le site du Programme en abandonnant le parcours de connexion ou en supprimant la connexion du compte Facebook, soit depuis le site Facebook dans le menu de gestion de ses applications.

3.3 - INSCRIPTION À LA NEWSLETTER

Pour être informé des avantages proposés dans le cadre du programme, le Client peut choisir de s'inscrire pour recevoir la newsletter mensuelle SFR LivePass (email). Cette inscription est facultative.

3.4 - INSCRIPTION À UNE ALERTE BILLETTERIE

Pour être prévenu de l'ouverture d'une vente de billet, le Client pourra s'inscrire à une alerte email.

3.5 - BILLETTERIE

Afin d'éviter tout risque de revente frauduleuse, le nombre total de places cumulé par transaction effectuée par un Client ne pourra être supérieur au nombre fixé par l'organisateur, lequel sera communiqué pour chaque événement.

ARTICLE 4 - CONDITIONS FINANCIÈRES

L'accès au Programme SFR LivePass est gratuit.

Tous les achats de billets effectués dans le cadre du Programme sont régis par les Conditions Générales de vente Digitick pour SFR LivePass que le client devra accepter au moment du paiement.

ARTICLE 5 - MODIFICATION

Si un Client change d'offre pour une offre SFR non éligible, il n'aura plus accès au Programme SFR LivePass.

ARTICLE 6 - RÉSILIATION

Le Client peut demander à ne plus bénéficier du Programme depuis sa page Mon profil sur le site SFR LivePass.

Le Client gardera la possibilité d'y accéder de nouveau ultérieurement sur la même ligne SFR, l'historique de ses transactions passées ne sera en revanche plus disponible.

Si le Client résilie son contrat avec SFR, il ne pourra plus bénéficier du programme SFR LivePass.

ARTICLE 7- DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNELLES

Le Client autorise expressément SFR à visualiser de manière temporaire (le temps de sa session SFR) son Profil Facebook.

Le Client est informé que cette visualisation temporaire servira à personnaliser sa session au service de Billetterie. Il est informé que la liste d'amis qui fait partie de son profil Facebook ne servira pas à cette personnalisation.

En tout état de cause, SFR ne conserve ni ne collecte aucune information du Profil Facebook.

Aucune donnée personnelle relative au Client ne sera adressée à Facebook.

ARTICLE 8 - LITIGES

Les présentes Conditions Générales d'Utilisation sont régies par le droit Français.

Tout différend lié à l'interprétation et à l'exécution des présentes doit, en premier lieu, et dans la mesure du possible, être réglé au moyen de négociations amiables.

À défaut d'accord amiable, tout différend est soumis aux Tribunaux compétents.

OFFRES SFR - PROFESSIONNELS GRAND PUBLIC

CONDITIONS D'ABONNEMENT ET D'UTILISATION

CONDITIONS PARTICULIÈRES MULTISURF

SEPTEMBRE 2013

Les présentes conditions particulières (ci-après « les Conditions Particulières ») s'appliquent en complément des Conditions Générales d'Abonnement au Service de téléphonie mobile SFR (ci-après « les Conditions Générales d'Abonnement »). Elles sont régies par les Conditions Générales d'Abonnement et forment un tout indissociable. En cas de contradiction entre les Conditions Générales d'Abonnement et les présentes Conditions Particulières, ces dernières prévalent.

ARTICLE 1 - OBJET

Les présentes conditions ont pour objet de définir les conditions particulières attachées au service Multisurf, et sont destinées aux abonnés SFR titulaires d'un forfait mobile.

Multisurf est sans engagement, et permet de partager le crédit Internet (ci-après les « Mo/Go ») du forfait mobile grâce à 1 ou plusieurs cartes SIM supplémentaires (dans la limite de 3) dédiées (ci-après dénommée « Multisurf SIM additionnelles » et ce dans les conditions du forfait mobile souscrit.

ARTICLE 2 – PRÉSENTATION DE MULTISURF SIM ADDITIONNELLES

Multisurf SIM additionnelles permet à l'Abonné d'acquérir jusqu'à 3 cartes SIM supplémentaires, qu'il pourra insérer dans un équipement de type ordinateur portable (avec connectivité intégrée, ou dans une Clé Internet), tablette, ou appareil permettant de connecter simultanément plusieurs équipements compatibles WiFi (Clé Internet à partager ou Web Trotter) et bénéficier ainsi d'un accès à Internet permettant de partager les Mo/Go de son forfait mobile compatible depuis tout équipement compatible 3G+ et/ou Dual Carrier et/ou 4G, depuis la France métropolitaine et depuis l'étranger (aux conditions de l'offre mobile), sous réserve d'un forfait mobile compatible (Deux formats de carte SIM : carte SIM double découpe (standard et micro SIM) ou carte nano SIM).

Au-delà des XGo d'échanges de données disponibles dans le forfait mobile compatible souscrit, le débit de connexion sera réduit jusqu'à la prochaine date de facturation de l'Abonné, ceci afin de permettre à tous les abonnés d'accéder à Internet dans des conditions optimales.

Cette (ces) carte(s) SIM supplémentaires permet (permettent) à l'Abonné de bénéficier d'un accès au réseau SFR WiFi en illimité, conformément aux dispositions des conditions particulières SFR WiFi sous réserve d'un forfait mobile compatible.

Cette (ces) carte(s) SIM permet (permettent) également de bénéficier de l'option TV (en téléchargeant l'application SFR TV (uniquement sur tablette) sous réserve de la demander et conformément aux conditions du forfait mobile. Sur les réseaux 3G/3G+/Dual Carrier/4G de SFR l'utilisation de cette option sera également décomptée des Mo/Go du forfait mobile.

L'utilisation de Multisurf SIM additionnelles depuis l'étranger est activée par défaut et suivra les conditions et tarifs applicables au forfait mobile.

La (les) carte(s) SIM additionnelle(s) SIM ne permet/permettent ni d'émettre des appels, ni d'en recevoir. Lorsque l'Abonné choisit Multisurf SIM additionnelles, il est informé que la (les) carte(s) SIM additionnelle(s) est/sont payante(s), que leur usage peut être payant ou inclus selon le forfait mobile compatible souscrit, et qu'il lui sera attribué un numéro de ligne distinct par carte SIM additionnelle lui permettant de se connecter à Internet depuis le

réseau SFR à son Espace Client sur sfr.fr.

Multisurf SIM additionnelles est cumulable avec l'usage Modem sous réserve de compatibilité avec le forfait mobile souscrit (à partir du carré 24h/24 + 3Go).

Conformément aux Conditions Générales d'Abonnement, l'Abonné est seul responsable de l'utilisation et de la conservation de cette (ces) carte(s) SIM, dont il s'interdit toute duplication, l'ensemble des dispositions des Conditions Générales d'Abonnement sur la(les) carte(s) SIM restant pleinement applicables.

La (les) carte(s) SIM additionnelles est/sont disponible(s) en points de vente, sur sfr.fr ou par téléphone auprès du service client. En cas d'acquisition de SIM additionnelle(s) sur sfr.fr ou au service client, elle(s) sera/seront livrée(s) à l'adresse indiquée par l'Abonné dans un délai de cinq jours ouvrés à compter de la date de leur achat. À réception, l'Abonné devra la/les activer en ligne sur www.sfr.fr/multisurf ou en point de vente (en cas d'achat de la/des carte(s) SIM par l'Abonné en point de vente).

L'Abonné est informé que l'activation pourra être effective dans un délai de 24h maximum.

Une fois la/les ligne(s) activée(s), l'Abonné recevra une notification par SMS.

En cas d'inactivation dans un délai de 7 jours la/les SIM pourra/pourront être activée(s) automatiquement par SFR.

ARTICLE 3 - CHANGEMENT D'OFFRE TARIFAIRE /RÉSILIATION

Si l'Abonné décide de changer de forfait mobile, ce changement d'offre pourra avoir les conséquences suivantes sur Multisurf :

- Si le nouveau forfait choisi par l'Abonné n'inclut pas l'usage Multisurf SIM additionnelle, cet usage sera automatiquement indisponible et la/les SIM additionnelle(s) sera/seront alors inutilisable(s), ce dont l'Abonné est pleinement informé.

- En cas de changement d'offre pour un forfait dont l'usage de la ou des carte(s) SIM additionnelles est payant, l'Abonné pourra conserver la (les) carte(s) SIM acquise(s) dans le cadre de sa précédente offre mais son/leur usage précédemment gratuit, deviendra payant.

- En cas de changement d'offre pour un forfait dont l'usage de la ou des carte(s) SIM additionnelles est gratuit, l'Abonné pourra conserver la (les) carte(s) SIM acquise(s) dans le cadre de sa précédente offre mais son/leur usage précédemment payant deviendra gratuit.

Pour pouvoir bénéficier à nouveau de Multisurf SIM additionnelle, l'Abonné est informé qu'il devra choisir un forfait compatible et acquérir une nouvelle SIM Multisurf et jusqu'à 3 cartes SIM supplémentaires selon le forfait mobile souscrit.

En cas de clôture de l'usage Multisurf SIM additionnelles, l'Abonné est informé que, la ou les SIM additionnelles sera/seront alors inutilisable(s) et ne pourra/pourront être réactivée(s) à sa demande.

En cas de vol ou perte d'une SIM additionnelle, la ligne associée à cette dernière pourra être suspendue conformément aux Conditions Générales d'Abonnement sans entraîner la suspension de la ligne mobile à laquelle elle est rattachée.

Si l'Abonné résilie son contrat d'abonnement, Multisurf, qui est accessoire au contrat principal, est automatiquement résilié.

CONDITIONS PARTICULIÈRES DU SERVICE SFR FEMTO

SEPTEMBRE 2013

Les présentes conditions particulières (ci-après « les Conditions Particulières ») s'appliquent en complément des Conditions Générales d'Abonnement au Service de téléphonie mobile SFR (ci-après « les Conditions Générales d'Abonnement »). Elles sont régies par les Conditions Générales d'Abonnement et forment ensemble un tout indissociable. En cas de contradiction entre les Conditions Générales d'Abonnement et les Conditions Particulières, ces dernières prévalent.

ARTICLE 1. DEFINITIONS

Gestionnaire : désigne la personne physique agissant à titre privé ou professionnel résidant en France métropolitaine, disposant de sa pleine capacité, qui souscrit au Service SFR Femto dont, par sa souscription, elle accepte les conditions.

Membre(s) : désigne la ou les personne(s) physique(s), membres du foyer ou collaborateurs désigné(e)s par le Gestionnaire pour bénéficier du Service SFR Femto.

Matériels : désigne l'équipement, notamment le boîtier, mis à disposition par SFR permettant au Gestionnaire d'utiliser le Service SFR Femto.

Service SFR Femto : désigne le service qui sera fourni par SFR au Gestionnaire dans les conditions et en particulier, dans les limites, définies aux présentes Conditions Particulières.

ARTICLE 2. OBJET

Les Conditions Particulières ont pour objet de définir les conditions et modalités d'accès et d'utilisation du Service SFR Femto.

Toute utilisation du Service SFR Femto est subordonnée au respect par le Gestionnaire des présentes Conditions Particulières dont il reconnaît expressément avoir eu connaissance lors de la souscription au Service SFR Femto et en acceptant les termes.

ARTICLE 3. DESCRIPTION DU SERVICE

Le Service SFR Femto est une option du service de téléphonie mobile SFR. Il ne peut par conséquent être souscrit que si le Gestionnaire bénéficie d'un contrat de téléphonie mobile avec SFR (ci-après « le Contrat Principal »).

Le Service SFR Femto est disponible dans la zone de couverture du réseau exploité par SFR et nécessite l'utilisation d'un terminal compatible, c'est-à-dire un terminal figurant dans la gamme des terminaux compatibles avec le Service SFR Femto.

Le Service SFR Femto permet au Gestionnaire d'obtenir une couverture 3G/3G+ dédiée à son domicile ou son local professionnel dans la zone de couverture du Service SFR Femto.

La zone de couverture est d'environ 15 mètres autour des Matériels et couvre jusqu'à **500 m2 maximum**, en fonction des caractéristiques du domicile du client.

Les Membres bénéficient du Service SFR Femto grâce aux Matériels placés chez le Gestionnaire, dans la zone de couverture précitée.

Une notification visuelle apparaîtra sur les mobiles du Gestionnaire et des Membres indiquant qu'ils sont en zone de couverture du Service SFR Femto. Le Service SFR Femto est incompatible avec les options Happy Zone et Cartes Jumelles.

L'utilisation simultanée des Matériels est limitée à quatre communications

voix simultanées et à quatre communications Internet simultanées. Dans la mesure où la qualité du Service SFR Femto peut être fortement liée à la taille de la bande passante et donc au débit constaté sur la ligne Internet haut débit, le Gestionnaire est informé qu'une utilisation simultanée peut être à même de dégrader la qualité du Service SFR Femto en réduisant la taille de la bande passante disponible.

ARTICLE 4. CONDITIONS PREALABLES A LA FOURNITURE DU SERVICE

Pour accéder au Service SFR Femto, le Gestionnaire et les Membres doivent :

- s'agissant du Gestionnaire, être client d'une offre de téléphonie mobile SFR compatible avec le Service SFR Femto, à l'exclusion des offres Forfaits Bloqués SFR, SFR La Carte et SFR Business Team, ainsi qu'à l'exclusion des clients mobile SFR en contentieux ou ayant eu des incidents de paiement.

- s'agissant des Membres, être chacun client d'une offre de téléphonie mobile SFR compatible avec le Service SFR Femto, à l'exclusion des clients mobile SFR en contentieux ou ayant eu des incidents de paiement.

- disposer d'un mobile 3G compatible.

- disposer d'une connexion à Internet en haut débit (débit IP minimum de 512 Kbps et débit recommandé de 2 Mbps) et d'une box ou modem ADSL compatible, d'un opérateur de France métropolitaine. La liste des mobiles, Box et modem ADSL compatibles est disponible sur www.sfr.fr.

Il appartient au Gestionnaire de vérifier la compatibilité de la configuration de son équipement personnel ou professionnel avec les Matériels et l'utilisation du Service SFR Femto.

En cas de résiliation de son Contrat Principal, le Gestionnaire et les Membres perdront le bénéfice du Service SFR Femto et le présent contrat (ci-après « le Contrat Femto ») sera résilié de plein droit (voir article 10 ci-après).

ARTICLE 5. MODALITES DE SOUSCRIPTION

5.1. Le Service SFR Femto peut être souscrit par téléphone, en espace SFR ou par Internet sur www.sfr.fr/espace-client/offre-mobile/options-mobile/catalogue/options/disponibles.action

S'il souhaite faire bénéficier du Service SFR Femto aux Membres, le Gestionnaire peut se rendre sur sfr.fr > Mon compte ou contacter le service client au 1023.

Le Gestionnaire peut faire bénéficier du Service jusqu'à neuf Membres.

La souscription au Service SFR Femto ne modifie nullement l'abonnement mobile souscrit par le Gestionnaire et le(s) Membre(s) bénéficiant du Service SFR Femto.

Toute demande de modification (ajout ou suppression de Membre) est gratuite et sera effective 1h après la demande du Gestionnaire. Un client Gestionnaire d'une Femto peut être inscrit en tant que Membre sur un autre boîtier femto.

En revanche, un même client ne peut être inscrit en tant que membre sur 2 boîtiers femto différents.

5.2. LES MATÉRIELS

5.2.1 Les Matériels sont mis à la disposition du Gestionnaire par SFR et lui sont adressés une fois la commande validée.

Les livraisons ne s'effectuent qu'en France métropolitaine et en Corse à l'adresse de livraison indiquée par le Gestionnaire.

Sous réserve de leur disponibilité en stock, les Matériels sont livrés dans un

OFFRES SFR - PROFESSIONNELS GRAND PUBLIC

CONDITIONS D'ABONNEMENT ET D'UTILISATION

délai de 30 jours ouvrés à compter du traitement de la commande par SFR. La livraison est réputée effectuée par la réception, par le Gestionnaire, des Matériels commandés. Elle se matérialise par la signature par le Gestionnaire du bon de livraison.

Il appartient au Gestionnaire de faire toute réclamation éventuelle concernant la nature des Matériels ou toute avarie subie par les Matériels au cours du transport, au moment de sa livraison ou de refus de la livraison, en contactant son Service client au 1023 (appel depuis un mobile SFR : temps d'attente gratuit puis prix d'un appel normal en France métropolitaine. Appel depuis un poste fixe : prix d'un appel local en France métropolitaine et temps d'attente gratuit depuis une ligne box)

5.2.2 Les Matériels demeurent la propriété exclusive, incessible et insaisissable de SFR ou de ses ayants droit. Les Matériels ne pourront être cédés ou mis à disposition d'un tiers sous quelle que forme que ce soit. Le Gestionnaire aura la qualité de gardien des Matériels au sens de l'article 1384 alinéa 1 du Code civil et s'engage à les conserver pendant toute la durée du Contrat Femto. Le Gestionnaire s'interdit d'effectuer toute ouverture, intervention technique, transformation ou modification sur les Matériels à quelle que fin que ce soit.

Le Gestionnaire informera SFR sans délai de toute disparition, destruction ou détérioration altérant le fonctionnement de tout ou partie des Matériels et indemniser SFR à concurrence des frais de remise en état ou de la valeur de remplacement des Matériels, sauf en cas de force majeure ou de fait exclusivement imputable à SFR.

En cas de défectuosité de tout ou partie des Matériels, SFR remplacera les matériels mis à disposition.

Le Gestionnaire devra alors retourner les Matériels défectueux dans leur emballage d'origine ou dans un emballage adapté à : A Novo – SFR Retour SFR Femto – 16 rue Joseph Cugnot – 60 000 BEAUVAIS dans un délai maximum de 30 jours à compter de la demande de remplacement de son Matériel défectueux.

A défaut de retour des Matériels défectueux dans les conditions fixées ci-dessus, SFR facturera au Gestionnaire la somme de 100 euros pour les nouveaux Matériels.

En cas de retour par le Gestionnaire dudit matériel au-delà des 30 jours et jusqu'à 60 jours à compter de la demande de remplacement, SFR remboursera au Gestionnaire lesdits 100 euros dans un délai de 30 jours suivant réception du matériel défectueux.

Ces conditions de retour ne seront pas applicables si la défectuosité est due à une faute, négligence, maladresse ou malveillance du Gestionnaire ou de toute autre personne.

Le Gestionnaire est informé que le Boitier ne doit pas être jeté 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.

5.3. En cas de souscription à distance, le Gestionnaire dispose, conformément aux dispositions de l'article L. 121-20 du Code de la consommation, d'un délai de sept jours francs à compter de l'acceptation de l'offre pour exercer son droit de rétractation en adressant au service client, un courrier recommandé avec avis de réception faisant état de l'exercice par le Gestionnaire de son droit de rétractation.

Si ce délai de 7 jours expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

Cependant, dans l'hypothèse où le Gestionnaire utiliserait le Service SFR Femto avant l'expiration du délai précité, il ne pourrait plus exercer le droit de rétractation dont il bénéficierait et ce, conformément aux dispositions prévues par l'article L.121-20-2 du Code de la consommation.

Par ailleurs, à défaut pour le Gestionnaire de retourner les Matériels complets (accessoires inclus) en bon état et dans un emballage adapté dans un délai de 30 jours suivant sa demande de rétractation, une pénalité de 100€ correspondant au prix du Boitier lui sera facturée par SFR.

En cas de retour par le Gestionnaire des Matériels au-delà des 30 jours et jusqu'à 60 jours à compter de sa demande de rétractation, SFR remboursera au Gestionnaire le montant de la pénalité dans un délai de 30 jours suivant réception des Matériels.

ARTICLE 6. ACCES AU SERVICE SFR FEMTO

L'accès au Service SFR Femto est subordonné à l'installation conforme par le Gestionnaire ainsi qu'à la compatibilité des matériels et logiciels et de ses installations techniques, informatiques et téléphoniques. SFR pourra être contrainte d'interrompre de façon exceptionnelle le Service SFR Femto pour effectuer des travaux de maintenance, d'amélioration, d'entretien, de renforcement, de réaménagement ou d'extension des installations de son réseau et/ou du Site Internet.

Le Gestionnaire 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 SFR Femto.

Ces équipements devront être agréés et conformes au Code des postes et des communications électroniques. En aucun cas SFR ne sera tenu responsable si le Service SFR Femto s'avère incompatible ou présente des dysfonctionnements avec certains logiciels, configurations, systèmes d'exploitation ou équipements du client et le Gestionnaire devra, à première demande de SFR, mettre fin à toute perturbation du réseau ou des services de SFR ou de tout tiers qui serait due à des conditions de raccordement ou d'utilisation de des équipements non-conformes.

De même, SFR ne saurait être tenu responsable des détériorations et/ou interruptions résultant des opérations effectuées par le Gestionnaire dans le cadre de sa connexion au Service SFR Femto, ou en cas d'interruption résultant de toute cause extérieure à SFR.

ARTICLE 7. UTILISATION DU SERVICE

Le Gestionnaire s'engage à utiliser le Service SFR Femto dans le respect des conditions décrites dans les présentes Conditions Particulières.

SFR ne saurait être tenue pour responsable de toute utilisation du Service SFR Femto hors du domicile ou du local professionnel du Gestionnaire. Le Gestionnaire s'engage à utiliser les Matériels uniquement en son domicile ou au sein de son local professionnel et en aucun cas à le déplacer. A ce titre, le Gestionnaire engage sa seule responsabilité en utilisant les Matériels hors de son domicile ou de son local professionnel. Dans l'hypothèse où le Gestionnaire déplacerait les Matériels, notamment à l'étranger, SFR se réserve le droit de suspendre la fourniture du Service SFR Femto.

Si le Gestionnaire est une personne physique, agissant à des fins privées, il s'engage à utiliser le Service SFR Femto 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 SFR Femto.

Toute autre utilisation du Service SFR Femto, sous quelque que forme et en quelque lieu que ce soit, est illicite, notamment toute commercialisation du Service SFR Femto ou toute utilisation du Service SFR Femto par de multiples utilisateurs autres que ceux du foyer.

Si le Gestionnaire est une personne physique agissant à titre professionnel qui souscrit pour les besoins de son activité, le Service SFR Femto pourra être utilisé dans le cadre de son activité professionnelle aux conditions expresses de ne pas commercialiser le Service SFR Femto 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.

Lors de la souscription au Service SFR Femto, le Gestionnaire doit déclarer l'adresse d'installation de ses Matériels, afin de permettre à SFR, en cas d'absence de couverture 2G/3G autour du Boitier, d'acheminer ses appels d'urgence (112, 15, 17, 18, 115, 116000, 119) vers le centre d'urgence compétent correspondant à la localisation de l'appelant.

De même, en cas de déménagement ou plus généralement en cas de déplacement des Matériels vers un autre domicile ou local professionnel, le Gestionnaire s'engage à communiquer à SFR la mise à jour de cette adresse d'installation. Dans la négative, SFR n'est pas responsable du non acheminement des appels d'urgence vers le centre d'urgence le plus proche de sa nouvelle domiciliation.

SFR peut suspendre la fourniture du Service SFR Femto notamment dans l'hypothèse où le Gestionnaire ne se conforme pas aux instructions de SFR concernant l'usage des Matériels. Dans ce cas, SFR n'est pas responsable de l'usage qui sera fait par le Gestionnaire des Matériels.

Le Gestionnaire s'interdit de modifier le paramétrage effectué par SFR ou toute autre intervention sur les Matériels qui aurait pour effet de modifier le paramétrage réalisé par SFR ou les caractéristiques des Matériels.

Le Gestionnaire s'interdit d'effectuer toute ouverture, intervention technique, transformation ou modification sur les Matériels à quelle que fin que ce soit. Le Gestionnaire informera SFR sans délai de toute disparition, destruction ou détérioration altérant le fonctionnement de tout ou partie des Matériels.

En cas d'utilisation des Matériels non-conforme aux présentes, SFR ne sera pas responsable des conséquences liées à l'usage des Matériels.

Le Gestionnaire est informé que le fait d'utiliser une fréquence, un équipement, ou une installation radioélectrique dans des conditions non-conformes aux dispositions de l'article L. 34-9 du Code des Poste et des Communications Electroniques, ou sans posséder l'autorisation prévue à l'article L.41-1 du Code ou en dehors des conditions réglementaires générales prévues à l'article L.33-3 est puni de six mois d'emprisonnement et 30000€ d'amende.

ARTICLE 8. CONDITIONS FINANCIERES

Les communications du Gestionnaire et des Membres seront facturées conformément à leurs plans tarifaires en vigueur respectifs et payables dans les conditions définies dans les Conditions Générales d'Abonnement.

Par ailleurs, des frais de mise à disposition des Matériels pourront être facturés au Gestionnaire lors de la souscription du Service SFR Femto. Ces derniers seront alors remboursés au Gestionnaire (hors abonné Série Red de SFR) sur la première facture mobile (ou les suivantes si le montant des frais de mise à disposition est supérieur au montant total de la facture mobile mensuelle) suivant l'activation des Matériels.

ARTICLE 9. DUREE

Les Conditions Particulières sont conclues pour une durée indéterminée à compter de la date d'activation du Service SFR Femto et sont résiliables dans les termes de l'article 10 ci-dessous.

ARTICLE 10. SUSPENSION / RESILIATION

10.1 Le Contrat Femto peut être résilié à tout moment par le Gestionnaire, auprès du Service Client. La résiliation sera effective immédiatement.

Le Gestionnaire devra retourner les Matériels complets (accessoires inclus) en bon état et dans un emballage adapté dans un délai maximum de 30 jours à compter de la demande de résiliation.

Le cas échéant, à défaut de retour des Matériels ou en cas de retour incomplet, dans ce délai de 30 jours, SFR pourra facturer au Gestionnaire une pénalité de 100€ correspondant au prix du boîtier.

En cas de retour par le Gestionnaire des Matériels au-delà des 30 jours et jusqu'à 60 jours à compter de la demande de résiliation ou de la résiliation de plein droit, SFR remboursera au Gestionnaire le montant de la pénalité dans un délai de 30 jours suivant réception des Matériels.

10.2. Le Contrat Femto est résilié de plein droit en cas d'expiration, pour quelle que cause que ce soit, de l'accès à internet haut débit et/ou en cas de résiliation pour quelle que cause que ce soit du Contrat Principal du Gestionnaire dont les présentes Conditions Particulières constituent l'accessoire.

De même le Gestionnaire qui migre vers une offre de téléphonie mobile non compatible avec le Service SFR Femto perdra, ainsi que les Membres, le bénéfice du Service SFR Femto et son Contrat Femto sera résilié de plein droit.

Dans ces cas, le Gestionnaire devra retourner les Matériels complets (accessoires inclus) en bon état et dans un emballage adapté dans un délai maximum de **15 jours** à compter de la demande de résiliation de son Contrat Principal.

Le cas échéant, à défaut de retour des Matériels ou en cas de retour incomplet, dans ce délai de 15 jours SFR pourra facturer au Gestionnaire une pénalité de 100€ correspondant au prix du boîtier.

En cas de retour par le Gestionnaire des Matériels au-delà des 15 jours et jusqu'à 60 jours à compter de la demande de résiliation de son Contrat Principal, SFR remboursera au Gestionnaire le montant de la pénalité dans un délai de **30 jours** suivant réception des Matériels.

A contrario, en cas de résiliation du Contrat Femto, le Contrat Principal du Gestionnaire se poursuit dans les conditions dudit Contrat.

10.3 SFR pourra suspendre ou résilier le Service SFR Femto avec un préavis de dix jours en cas de fausse déclaration du Gestionnaire, de perturbation du réseau de SFR par un équipement ou logiciel du Gestionnaire ou en cas d'utilisation du Service SFR Femto en violation d'une des clauses des Conditions Particulières et, en particulier de l'article 7, une telle violation pouvant être constatée par SFR ou être portée à sa connaissance par un tiers.

SFR pourra résilier le contrat lorsqu'une cause de suspension n'aura pas disparu dans un délai de dix jours suivant la suspension du Service SFR Femto.

En cas de résiliation de la part de SFR, cette dernière en informera le Gestionnaire qui s'engage à retourner les Matériels complets (accessoires inclus) en bon état et dans un emballage adapté dans un délai maximum de 30 jours à compter de cette information. A défaut de retour des Matériels ou en cas de retour incomplet, dans ce délai de 30 jours, SFR pourra facturer au Gestionnaire une pénalité de 100€ correspondant au prix du boîtier.

En cas de retour par le Gestionnaire des Matériels au-delà des 30 jours et jusqu'à 60 jours à compter de la résiliation du fait de SFR, SFR remboursera au Gestionnaire le montant de la pénalité dans un délai de 30 jours suivant réception des Matériels.

OFFRES SFR - PROFESSIONNELS GRAND PUBLIC

CONDITIONS D'ABONNEMENT ET D'UTILISATION

ARTICLE 11. DONNEES NOMINATIVES

• 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 l'Abonné font l'objet d'un traitement informatique. Elles sont utilisées par SFR pour la gestion du compte de l'Abonné et son information sur les services souscrits ainsi que pour adapter ses offres et services aux besoins de l'Abonné.

SFR pourra utiliser ces informations en cas de prospection directe réalisée par SMS, MMS, E-mail ou automate d'appel après le consentement préalable de l'Abonné. L'Abonné 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 de l'Abonné. 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 2002/16/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 SFR et l'Abonné. La liste des pays de ces prestataires sera tenue à jour par SFR et mise à disposition de ses Abonnés.

A tout moment, les Abonnés 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 :

- Clients Abonnés : Courrier SFR Mobile - Accès, rectification, opposition - TSA 73917 - 62978 Arras Cedex 9

- Clients Forfaits Bloqués : Courrier SFR Mobile - Accès, rectification, opposition - TSA 73917 - 62978 Arras Cedex 9

L'abonné 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.

Par ailleurs, en cas d'impayé ou de déclaration irrégulière, les informations concernant l'Abonné sont susceptibles d'être inscrites dans un fichier accessible aux opérateurs et sociétés de commercialisation du service de radiotéléphonie publique GSM/ GPRS, géré par le GIE PREVENTEL. Ces informations peuvent donner lieu à exercice du droit de rectification et de suppression auprès de SFR SFR Mobile - Accès, Rectification, Opposition TSA 73917 62978 Arras Cedex 9

L'abonné 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.

• Annuaire Universel

Dans le cadre de la mise en place de l'annuaire universel, l'Abonné peut, s'il le désire, s'inscrire sur les listes des clients destinées à être éditées dans les annuaires papier ou pouvant être consultées depuis Internet, ou encore être communiquées au travers de services de renseignements.

Les différentes possibilités de choix offertes aux clients dans le cadre de cet annuaire universel, telles qu'elles ont été précisées par les textes législatifs, sont les suivantes :

- 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

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

- Parution coordonnées utilisateur

- Parution activité professionnelle

L'abonné peut à tout moment modifier, auprès du Service Client SFR, le choix de parution de ses coordonnées dans les annuaires et services de renseignements en envoyant un courrier postal à :

- Abonnés SFR : Courrier SFR Mobile - Accès, rectification, opposition - TSA 73917 - 62978 Arras Cedex 9

- Clients Forfaits Bloqués : Courrier SFR Mobile - Accès, rectification, opposition - TSA 73917 - 62978 Arras Cedex 9

• 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 de l'Abonné qui souhaite bénéficier de ces services et qui aura consenti préalablement à être localisé. La communication de ces données est strictement encadrée.

ARTICLE 12. ATTRIBUTION DE JURIDICTION

Lorsque le Gestionnaire est une personne morale ou un commerçant, tout différend né à l'occasion de l'interprétation, la conclusion, l'exécution du présent contrat est soumis au Tribunal de Commerce de Paris. Lorsque le Gestionnaire est une personne physique, les règles légales de compétence s'appliquent.

OFFRES DE REENGAGEMENT D'ABONNEMENT INFORMATIONS ESSENTIELLES

QUELQUES INFORMATIONS « ESSENTIELLES » A PROPOS DU CONTRAT

Afin de faciliter la lecture de votre contrat, vous trouverez ci-dessous un récapitulatif des points essentiels pour vous réengager auprès de SFR en toute sérénité. En vous réengageant, vous acceptez que votre contrat soit régi par les Conditions particulières de Réengagement d'Abonnement ainsi que par les Conditions Générales et particulières d'Abonnement (CGA) en vigueur à la date de votre réengagement auxquelles elles renvoient.

LES SERVICES DE TELEPHONIE PROPOSES PAR L'OPERATEUR SFR

Vous accédez au réseau GSM/GPRS/UMTS de SFR pour émettre et recevoir des appels nationaux et internationaux depuis la zone de couverture du réseau GSM/GPRS/UMTS de SFR ainsi qu'à l'ensemble des services disponibles définis dans les Tarifs SFR, comme le suivi de vos consommations avec « Info Conso » et de vos factures avec « Ma facture en ligne » sur notre site WEB www.sfr.fr.

En cas de défaillance de votre portable, le Service Client vous communique les coordonnées du Service Après-Vente compétent.

LA DUREE D'ENGAGEMENT

L'acceptation d'une offre de réengagement d'abonnement ne modifie pas la date de prise d'effet de votre contrat (JJ) mais vous réengage pour une période minimale de 12 ou 24 mois. Cette période minimale peut toutefois varier en

fonction des offres spécifiques choisies.

Vous pouvez mettre fin à votre contrat au terme de la période minimale d'abonnement, en appelant le Service Client SFR, moyennant un préavis de dix (10) jours (cf article 12 dans les CGA). Vous obtiendrez toutes les informations sur cette résiliation auprès de votre Service Client SFR.

Si vous avez opté pour une période minimale de 12 mois et que vous résiliez votre contrat avant la fin de cette période minimale, vous restez redevable des mois d'abonnement restant à couvrir jusqu'à la fin de cette période. Si vous avez opté pour une période minimale de 24 mois et que vous résiliez votre contrat après le 12e mois, vous restez redevable d'un quart des sommes restant dues jusqu'à l'échéance contractuelle. Si vous avez opté pour une période minimale de 24 mois et que vous résiliez votre contrat avant le 12e mois, vous restez redevable des mois d'abonnement restant à couvrir jusqu'à la fin du 12e mois auxquels s'ajoute le quart des sommes dues à compter du 13e mois jusqu'à l'échéance contractuelle.

En cas de motifs légitimes (cf article 12.2.2) comme le surendettement, vous êtes exonéré du paiement des mois restants, et ce quelle que soit la période minimale d'engagement initialement souscrite.

En cas de non-couverture de votre domicile ou bureau, vous avez la possibilité de mettre fin à votre contrat sous 7 jours à compter de la souscription de l'abonnement.

SFR peut suspendre ou limiter à la seule réception d'appels l'accès aux services si vous ne respectez pas les obligations incombant aux abonnés (cf art. 11 des CGA).

INFORMATION SUR LES TARIFS

Une brochure tarifaire vous a été remise par votre distributeur SFR afin de pouvoir choisir votre formule d'abonnement et les services proposés. Ces informations sont disponibles sur le site Web www.sfr.fr.

En cas de changement tarifaire, vous serez averti un mois avant la prise d'effet par un message joint à votre facture.

Si vous refusez l'augmentation des Tarifs appliquée sur le Service Principal, vous pourrez, durant les quatre (4) mois qui suivent l'entrée en vigueur des nouveaux tarifs, résilier votre abonnement (cf article 12.2.4 des CGA).

FACTURE

Vous recevez chaque mois une facture pour la période d'abonnement à venir et la période de consommation écoulée.

Vous pouvez régler vos factures par prélèvement ou par les autres modes de paiement proposés par SFR.

En cas de souscription à distance, vous acceptez expressément de bénéficier de l'option Facture sur internet, qui vous permet de consulter chaque mois votre facture et votre facture détaillée sur le site internet SFR. Vous pourrez à tout moment résilier cette option et recevoir votre facture sur support papier.

Si vous recevez une facture sur support papier, vous pouvez bénéficier de la facture détaillée gratuite, également sur support papier, pendant une durée de 4 mois (période renouvelable sur demande).

A tout moment, vous pouvez choisir de recevoir votre facture sur internet.

En cas de retard ou incident de paiement, votre ligne peut être limitée à la seule réception d'appels ou suspendue par SFR (cf art. 7.3.3 des CGA). Votre ligne sera rétablie dès régularisation de votre situation.

SERVICE CLIENT

Le service Client est facilement accessible par le média de votre choix dont vous trouverez les coordonnées en dernière page de ce document. C'est l'assurance pour vous de bénéficier d'engagements de qualité de service. Vous pouvez les consulter auprès du Service Client ou sur notre site Web www.sfr.fr. Si vous estimez que le Service Client ne vous a pas donné entière satisfaction, vous pouvez écrire au Service Consommateurs de SFR.

PERTE ET VOL

En cas de perte ou de vol de votre mobile (cf art. 3.2 des CGA), vous devez avertir immédiatement le Service Client de SFR pour faire suspendre votre ligne. Vous devez le confirmer par courrier recommandé avec AR accompagné, en cas de vol, d'une copie du dépôt de plainte déposé auprès des autorités compétentes. La suspension de votre ligne n'entraîne pas l'arrêt de sa facturation. Afin de pouvoir utiliser votre forfait, SFR vous propose, sous réserve du respect des conditions attachées à chacune des offres de renouvellement de votre mobile. Les informations relatives à ces différentes offres sont disponibles auprès de votre Service Client. Votre nouvelle carte SIM vous parviendra dans un délai de 3 jours ouvrés. Pour effectuer cette démarche en toute sérénité, SFR vous rembourse, en cas de vol déclaré, jusqu'à un mois maximum d'abonnement (correspondant à la durée de la suspension de votre ligne), dans la limite d'une fois par an. Des produits d'assurance existent et n'hésitez pas à demander conseil à votre distributeur ou auprès de votre Service Client.

RECLAMATIONS

En cas de réclamation, vous pouvez contacter votre Service Client par téléphone ou par courrier. Si vous estimez que le Service Client ne vous a pas donné entière satisfaction, vous pouvez écrire au Service Consommateurs de SFR. Si un désaccord subsiste, vous pourrez alors saisir le Médiateur des communications Electroniques (cf art. 16 des CGA).

OFFRES SFR - PROFESSIONNELS GRAND PUBLIC

CONDITIONS D'ABONNEMENT ET D'UTILISATION

INFORMATION SANTÉ

RECOMMANDATIONS D'USAGE ET RÈGLES DE SÉCURITÉ

INFORMATION SANTÉ

Pendant les communications ou les envois de données (SMS, emails ...) votre téléphone mobile est en liaison radio avec une antenne-relais. Cela signifie que le téléphone et l'antenne échangent des informations grâce aux ondes électromagnétiques.

Des interrogations existent sur les effets à long terme de l'exposition aux ondes électromagnétiques. Sur le fondement de ces interrogations, certaines études font état d'effets à long terme pour la santé liés à l'utilisation des équipements radioélectriques et notamment des téléphones mobiles. En mai 2011, le Centre International de Recherche sur le Cancer (CIRC), sous l'égide de l'Organisation Mondiale de la Santé (OMS) a, sur le fondement de ces interrogations, classé comme «peut-être cancérigènes pour l'homme» les champs électromagnétiques de radiofréquences notamment associés à l'utilisation du téléphone sans fil.

A l'instar des autorités sanitaires, SFR recommande donc, par précaution, de limiter l'exposition aux champs électromagnétiques émis par votre téléphone mobile grâce à des actions aisées à mettre en oeuvre. Par ailleurs quelques règles de sécurité doivent être observées pour soi et pour les autres.

RECOMMANDATIONS D'USAGE

Ces recommandations permettent de limiter votre exposition aux ondes radio.

Utiliser un kit oreillette (ou kit piéton) pendant les appels téléphoniques. Vous réduisez votre exposition dès que vous éloignez le mobile de votre corps (tête et tronc). Téléphoner avec un kit oreillette permet ainsi de réduire l'exposition de votre tête. Ce conseil vaut particulièrement pour les utilisateurs les plus intensifs.

Il est conseillé aux femmes enceintes qui utilisent un kit oreillette d'éloigner le téléphone mobile du ventre et aux adolescents de l'éloigner du bas ventre.

Il convient également de respecter les conditions d'usage qui sont fixées par le fabricant dans la notice du téléphone. Celle-ci peut indiquer une distance à maintenir entre le tronc et le mobile en communication.

Téléphoner de préférence dans les zones où la réception radio est de bonne qualité.

Votre téléphone mobile ajuste automatiquement sa puissance d'émission en fonction des signaux radio qu'il reçoit du réseau de votre opérateur. Quand la réception radio est de bonne qualité (4 ou 5 barrettes sur l'écran de votre téléphone), votre mobile émet plus faiblement – ce qui réduit d'autant votre exposition aux ondes radio. Cette recommandation est valable pour tous les équipements terminaux radioélectriques pour lesquels la qualité de la réception s'affiche à l'écran.

C'est ainsi qu'il est recommandé d'éloigner le téléphone après avoir procédé à la numérotation et d'éviter de téléphoner lors de déplacements à grande vitesse.

Conseiller à vos enfants et adolescents une utilisation modérée du téléphone mobile.

Et veiller à les informer des moyens permettant de réduire leur exposition quand ils communiquent avec leur mobile. Si des effets sanitaires étaient mis en évidence, les enfants et adolescents pourraient être plus sensibles, étant donné que leur organisme est en cours de développement.

Utiliser les SMS

Avec les SMS, les emails et l'Internet mobile, l'exposition aux ondes radio est très réduite. Ces usages nécessitent que l'on regarde l'écran du téléphone mobile et, par conséquent, que l'on tienne le mobile éloigné de sa tête et de son tronc ce qui réduit l'exposition.

RÈGLES DE SÉCURITÉ

Consulter la notice d'emploi élaborée par le fabricant.

Si vous portez un implant électronique (pacemaker, pompe à insuline, neurostimulateur...), éloigner le téléphone mobile ou tout autre équipement terminal radioélectrique d'au moins 15 cm de cet implant et utiliser le téléphone uniquement du côté opposé à celui de l'implant, en raison des risques d'interférences. Il vous est recommandé de parler de ce sujet avec votre médecin car celui-ci connaît les caractéristiques de votre appareil médical.

Ne pas téléphoner en conduisant.

Téléphoner en conduisant, avec ou sans kit mains-libres, constitue un réel facteur d'accident grave.

Respecter les restrictions d'usage spécifiques à certains lieux (hôpital, avion...).

Il est nécessaire de respecter les consignes de sécurité propres à certains lieux et d'éteindre votre équipement chaque fois que cela vous est demandé.

Ne pas écouter de la musique à pleine puissance avec son mobile. Cela peut dégrader l'audition de façon irréversible.

Pour en savoir plus :

www.radiofrequences.gouv.fr

www.anses.fr

www.mobile-et-radiofrequences.com

www.who.int/fr

CONDITIONS PARTICULIÈRES DE REENGAGEMENT D'ABONNEMENT GSM/GPRS/3G

ARTICLE 1 - OBJET

Les présentes Conditions Particulières de Réengagement d'Abonnement sont applicables aux titulaires d'un contrat d'abonnement souscrivant, en cours d'exécution de ce contrat, une offre spécifique impliquant une nouvelle période minimale d'abonnement.

L'acceptation de cette offre de (ré)engagement d'abonnement implique l'acceptation des présentes conditions particulières de (ré)engagement d'abonnement, ainsi que l'acceptation des Conditions Générales d'Abonnement GSM/GPRS et, le cas échéant, selon l'offre souscrite des Conditions Particulières d'Abonnement applicables aux Forfaits Bloqués SFR, des Conditions Particulières d'accès au réseau UMTS en vigueur à la date de son réengagement.

Les dispositions des Conditions Générales d'Abonnement en vigueur à la date de son (ré)engagement et non modifiées par les présentes conditions particulières demeurent pleinement applicables.

L'ensemble de ces nouvelles dispositions se substitue aux Conditions Générales d'Abonnement régissant précédemment son contrat d'abonnement et, le cas échéant, selon l'offre souscrite, aux Conditions Particulières applicables ce que l'Abonné accepte.

ARTICLE 2 - PRISE D'EFFET

La souscription par l'Abonné en cours d'exécution de contrat d'une offre spécifique assortie d'une nouvelle période minimale d'abonnement ne modifie pas la date de prise d'effet du contrat qui demeure la date de première mise en service de la ligne.

Les factures sont dues :

- pour le Service Principal, à la date de première mise en service de la ligne,
- pour les Services Complémentaires et/ou Optionnels à la date d'ouverture technique de ceux-ci, sauf indication contraire.

ARTICLE 3 - DUREE DU CONTRAT

Le contrat, qui avait été conclu pour une durée indéterminée, se poursuivra pendant une période minimale de 12 (douze) ou 24 (vingt-quatre) mois selon l'offre de renouvellement choisie, à compter du JJ suivant la date de souscription de l'offre impliquant cette période minimale d'abonnement. Elle se substitue à celle qui était éventuellement en cours, sauf dans le cas où la nouvelle période d'engagement est d'une durée inférieure à celle qui était en cours. La période minimale peut toutefois varier dans le cadre d'offres spécifiques, elle est alors fixée par les conditions attachées aux dites offres.

OFFRES SFR - PROFESSIONNELS GRAND PUBLIC

CONDITIONS D'ABONNEMENT ET D'UTILISATION

Conditions de l'offre d'Assurance Forfait - Octobre 2010

CONDITIONS DE L'OFFRE

ASSURANCE FORFAIT

OCTOBRE 2010

Le présent document constitue les Conditions Générales du contrat d'assurance collectif « Assurance Forfait » à adhésion facultative n° 4 938 065 souscrit par SFR, SA au capital de 1 345 768 647,90 euros, dont le siège social est 42, Avenue de Friedland 75008 Paris RCS Paris 403 106 537, par l'intermédiaire d'Affinity Solutions, société de courtage en assurances, intermédiaire d'assurance inscrit à l'ORIAS sous le n° 07 030 561 (www.oriass.fr), SA au capital de 392 250 euros, dont le siège social est 300 route Nationale 6, BP 40 050 – 69578 Limonest Cedex, RCS Lyon 493 481 881, auprès de DAS Assurances Mutuelles, société d'assurance mutuelle à cotisations fixes, RCS LE MANS 775 652 142 et DAS, société anonyme au capital de 60 660 096 euros, RCS LE MANS 442 935 227, entreprises régies par le code des assurances, dont les sièges sociaux sont 33 rue de Sydney 72045 Le Mans cedex 2. Affinity Solutions, DAS et DAS Assurances Mutuelles sont soumises au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudenciel, 61 rue Tailbot 75436 Paris Cedex 09. Affinity Solutions n'a aucun lien capitalistique avec une entreprise d'assurances et n'a aucune obligation contractuelle d'exclusivité. La gestion administrative du contrat est assurée par AFFINITY SOLUTIONS par délégation de DAS.

Le présent contrat vous est distribué par SFR SA en qualité de mandataire d'intermédiaire d'assurance d'Affinity Solutions, inscrit à l'ORIAS sous le n° 09 050 614 (www.oriass.fr) et le cas échéant par les « espace SFR » inscrits à l'ORIAS et dont les mentions légales et le n° ORIASS figurent sur le Bulletin d'Adhésion, en qualité de mandataire d'intermédiaire d'assurance d'Affinity Solutions.

Le présent contrat est régi par le Code des assurances et la législation française, les présentes Conditions Générales valant Note d'Information.

Le Contrat « Assurance Forfait » (ci-après « l'Option ») constitue une option de l'abonnement de téléphonie mobile SFR régi par les Conditions Générales d'Abonnement GSM/GPRS/ 3G/ UMTS Professionnels Grand Public et les éventuelles Conditions Particulières d'Abonnement applicables de SFR

L'Option souscrite par SFR pour ses clients titulaires d'un abonnement mobile SFR (hors SFR La Carte et SFR Business Team) permet de donner accès à la prestation décrite aux présentes Conditions Générales. Elle peut être souscrite à tout moment.

CONDITIONS D'ADHESION

Peut adhérer au Contrat « Assurance Forfait » toute personne morale ou toute personne physique âgée de plus de 18 ans ou mineur émancipé et de moins de 75 ans au jour de son adhésion, titulaire d'un contrat d'abonnement de téléphonie mobile auprès de SFR (hors SFR Business Team ou SFR La Carte),

Les Adhérents sont informés qu'en fonction des événements garantis, l'âge maximum requis peut être inférieur, ce qui est précisé au cas par cas dans les présentes Conditions

DEFINITIONS

Souscripteur

SFR ayant souscrit le Contrat d'assurance Collectif « Assurance Forfait » à

adhésion facultative au bénéfice de ses clients titulaires d'un abonnement mobile SFR (hors SFR La Carte et SFR Business Team)

Accident

Toute atteinte corporelle non intentionnelle de la part de l'Assuré, provenant de l'action brusque, soudaine, violente, de caractère fortuit et imprévu d'une cause extérieure.

Ne sont pas considérées comme un Accident au titre du présent contrat les conséquences d'une crise d'épilepsie, de delirium tremens, d'une rupture d'anévrisme, d'un infarctus du myocarde et accidents vasculaires cérébraux, d'une embolie cérébrale ou d'une hémorragie méningée.

Adhérent

Personne physique âgée de plus de 18 ans et de moins de 75 ans au jour de son adhésion ou Personne morale, titulaire d'un contrat d'abonnement de téléphonie mobile auprès de SFR (hors Forfaits Bloqués SFR, SFR Business Team ou SFR La Carte), résidant ou ayant son siège social en France métropolitaine et désignée comme telle sur le Certificat d'adhésion.

Année d'assurance

Période comprise entre 2 échéances anniversaires de l'adhésion.

Assuré

L'Adhérent personne physique ou le représentant légal de la personne morale titulaire de la ligne SFR admise à l'assurance et sur la tête de laquelle repose les garanties.

Certificat d'adhésion

Document récapitulant les garanties accordées à l'Adhérent et attestant de l'adhésion de l'Adhérent au contrat à la Date d'effet et aux conditions décrites dans les présentes Conditions Générales.

Licenciement

Rupture définitive d'un contrat de travail à durée indéterminée à l'initiative de l'employeur.

Date d'effet

Date indiquée sur le Certificat d'adhésion, sous condition suspensive du paiement de la cotisation.

Déchéance

Sanction consistant à priver l'Assuré du bénéfice de la garantie en cas de non respect de l'une de ses obligations.

Délai d'attente

Période de trente (30) jours qui commence à courir à compter de la Date d'effet indiquée sur le Certificat d'adhésion et au cours de laquelle la garantie ne s'applique pas.

Tout Sinistre apparu pendant le Délai d'attente n'est pas garanti au titre du présent contrat même si les conséquences se poursuivent au delà.

En cas d'Accident, aucun délai d'attente n'est appliqué.

Incapacité Temporaire Totale de travail (ITT)

Etat d'une personne qui se trouve temporairement dans l'impossibilité complète, continue et médicalement reconnue, de se livrer à l'exercice de son activité professionnelle lui rapportant gain et profit.

Maladie

Toute altération de la santé constatée par une autorité médicale compétente.

Perte Totale et Irréversible d'Autonomie (PTIA)

Etat, médicalement constaté, d'une personne inapte totalement et irrémédiablement à tout travail ou occupation pouvant lui procurer gain ou profit et nécessitant l'assistance constante d'une tierce personne pour accomplir les actes de la vie ordinaire.

Rétablissement personnel

Procédure ouverte par le juge de l'exécution et entraînant la suspension des procédures d'exécution diligentées contre le débiteur et portant sur les dettes autres qu'alimentaires.

Sinistre

Événement non connu de l'Adhérent à la date d'adhésion au présent contrat susceptible de mettre en jeu la garantie.

GARANTIES ET VIE DE L'ADHESION

1. OBJET DES GARANTIES

Le présent Contrat a pour objet d'octroyer à l'Assuré un avoir d'une valeur forfaitaire de 150€ en vue du paiement de ses factures SFR en cours ou à venir attachées à l'abonnement SFR identifié sur le Certificat d'adhésion, à la suite de la survenance l'un des événements ci-après énumérés, étant entendu que la prise en charge est limitée à un sinistre par Année d'assurance, toutes garanties confondues.

• Perte d'emploi

En cas de perte d'emploi consécutive à un Licenciement, sous réserve que les 5 conditions suivantes soient réunies :

- l'assuré doit justifier, à la date de son Licenciement, avoir occupé un emploi salarié sous contrat de travail à durée indéterminée pendant 6 mois au moins chez le même employeur,
- le chômage doit être total,
- le chômage doit ouvrir droit au versement d'allocation d'assurance chômage (allocation d'aide au retour à l'emploi versées par les ASSEDIC, prestations versées par tout autre organisme gestionnaire d'une prestation équivalente pour les salariés du secteur public, allocations de formation versées dans le cadre d'une convention de reclassement ou d'une formation assurée par un centre agréé),
- le chômage doit être continu pendant au moins 30 jours à compter de la date de réception par l'Assuré, de la lettre d'admission au bénéfice des allocations d'assurance chômage envoyée par l'organisme concerné,
- la convocation à l'entretien préalable de licenciement doit survenir à l'issue du Délai d'attente fixé à 30 jours et avant le soixantième (60ème) anniversaire de l'Assuré.

• Arrêt de travail :

En cas d'Incapacité Temporaire Totale de travail (ITT), sous réserve que les conditions suivantes soient réunies :

- en cas de maladie, les premières constatations de la maladie à l'origine de l'ITT doivent survenir après l'adhésion au présent contrat et à l'issue du Délai d'attente fixé à 30 jours,
- l'arrêt de travail consécutif à l'ITT doit être d'au moins 15 jours,
- l'ITT doit survenir au plus tard au soixante-cinquième (65ème) anniversaire de l'Assuré.

En cours de grossesse seuls les arrêts de travail ayant une cause pathologique (c'est-à-dire médicalement justifiés) sont pris en charge. L'indemnisation cesse pendant la période du congé légal de maternité.

• Rétablissement personnel

En cas d'ouverture d'une procédure de rétablissement personnel de l'assuré, sous réserve que la condition suivante soit réunie : la procédure de rétablissement personnel est initiée à l'issue du Délai d'attente fixé à 30 jours.

• Hospitalisation suite à un Accident

En cas d'hospitalisation de l'Assuré due à un Accident, sous réserve que l'hospitalisation soit d'une durée d'au moins sept (7) jours consécutifs.

Ne sont pas considérés comme des hospitalisations les séjours de cure, de repos, de convalescence, de rééducation, de soins thermaux, esthétiques ou de traitements des maladies mentales.

L'indemnité versée en cas d'hospitalisation suite à un accident ne peut pas être cumulée avec celle versée en cas d'Arrêt de travail.

• Perte Totale et Irréversible d'Autonomie (PTIA)

En cas de PTIA l'Assuré, consécutif à une Maladie ou à un Accident, sous réserve que les conditions suivantes soient réunies :

- les premières constatations de la Maladie à l'origine de la PTIA surviennent à l'issue du Délai d'attente fixé à 30 jours,
- la PTIA survient avant le soixante-quinzième (75ème) anniversaire de

l'Assuré.

2. TERRITORIALITE

Les garanties s'exercent dans le monde entier.

En cas d'Accident ou de Maladie survenant hors de France, l'Assuré est tenu de faire éllection de domicile en France pour toute contestation d'ordre médical ou pour toute action judiciaire survenant à l'occasion d'un Sinistre. Tout état d'Incapacité ou de PTIA de l'Assuré à la suite d'une Maladie ou d'un Accident garanti, survenu hors de France, doit être constaté médicalement en France pour ouvrir droit au paiement des prestations.

3. EXCLUSIONS DE GARANTIES

Sont exclus des garanties prévues en cas d'Hospitalisation suite à un accident, d'Arrêt de travail ou de Perte Totale et Irréversible d'Autonomie :

- Tentative de suicide de l'Assuré au cours de la première année qui suit la Date d'effet de l'adhésion
- La pratique sous licence des sports à risque suivants : sports mécaniques, sports aériens, spéléologie, escalade, saut à l'élastique, canyoning,
- La guerre mettant en cause l'État français, et les explosions ou radiations causées par la réaction nucléaire, une transmutation du noyau de l'atome ou la radioactivité.
- La rixe, sauf si l'Adhérent agit en état de légitime défense ou pour venir en aide à une personne en danger,
- Les Accidents ou Maladies qui sont le fait volontaire de l'Assuré,
- Les conséquences de l'éthylisme, de l'usage de drogues ou de stupéfiants non prescrits médicalement ou d'hallucinogènes,
- Les Accidents dus à la conduite en état d'ivresse (taux d'alcoolémie supérieur au taux légal en vigueur au jour du Sinistre),
- Les Maladies apparues avant la souscription de l'Option et pendant le Délai d'attente ainsi que leurs suites,
- Les séjours des personnes qui d'une manière irréversible n'ont plus leur autonomie ou dont l'état nécessite une surveillance constante et/ou des traitements d'entretien.

Sont exclus des garanties prévues en cas de Perte d'emploi :

- les actes à caractère frauduleux ou dolosifs de l'Adhérent ou d'un complice,
- les démissions volontaires, légitimes ou non, même si elles sont indemnisées par l'ASSEDIC,
- toute forme de cessation d'activité lorsque l'Assuré est dispensé de rechercher d'un nouvel emploi,
- les fins de contrat de travail à durée déterminée ou de contrat temporaire de travail,
- le licenciement non indemnisé par l'ASSEDIC ou par tout autre organisme gestionnaire d'une prestation équivalente pour les salariés du secteur public,
- le chômage partiel ou saisonnier,
- le licenciement pour faute lourde,
- le chômage consécutif au licenciement de l'Assuré salarié de son conjoint, ascendant, descendant, collatéral ou d'une personne morale contrôlée ou dirigée par lui-même, son conjoint, ascendant, descendant, collatéral,
- la cessation d'activité résultant d'un accord entre l'employeur et le salarié dit "rupture conventionnelle" ou "départ négocié" (y compris ceux donnant lieu à indemnisation par l'ASSEDIC ou par tout autre organisme gestionnaire d'une prestation équivalente pour les salariés du secteur public),
- les licenciements lorsque l'Adhérent est domicilié à l'étranger,
- la rupture du contrat de travail au cours de la période d'essai,

4. MISES EN JEU DES GARANTIES

En cas de Sinistre, l'Assuré doit, dans les cent quatre-vingt (180) jours maximum qui suivent la survenance du Sinistre ou la fin de la Franchise,

adresser sa demande d'indemnisation à Affinity Solutions - Assurance Forfait SFR - aux coordonnées suivantes :

- Par email : services.sfr@AFFINITY-solutions.com
- Par téléphone : 04 26 29 43 09 (en France métropolitaine : prix d'un appel national à partir d'un poste fixe ou prix d'un appel normal depuis un mobile SFR
- Par courrier : Affinity Solutions/Assurance Forfait SFR – BP 400 50 – 69578 Limonest cedex
- Par fax : 04 26 29 41 50

Tout Sinistre non déclaré dans un délai maximum de cent quatre-vingt (180) jours qui suit la survenance du Sinistre, sauf cas fortuit ou de force majeure, ne bénéficiera pas des garanties si l'Assureur établit que le retard lui a causé un préjudice.

5. MODALITES D'INDEMNISATION

5-1 PIÈCES À JOINDRE À LA DEMANDE D'INDEMNISATION

Dans tous les cas : La facture d'abonnement correspondant au mois de survenance du sinistre

En cas de Perte d'emploi

- Un certificat de l'employeur, daté et signé, indiquant la date de début du contrat de travail, la date de début du préavis de licenciement,
- Un certificat ou le contrat de travail de l'emploi occupé à la date de signature de la demande d'adhésion au contrat,
- Les décomptes d'allocations ASSEDIC ou d'allocations équivalentes pour les salariés du secteur public, depuis la date d'indemnisation du Sinistre,
- La copie de la lettre de licenciement.

En cas d'arrêt de travail

- Certificat médical indiquant la nature de l'Accident ou de la Maladie qui justifie l'Incapacité Temporaire Totale de travail, la date de début et la durée probable de cet état,
- Procès verbal de gendarmerie en cas d'Accident,
- Copie des avis d'arrêt de travail

En cas de rétablissement personnel

- La copie du jugement prononçant le rétablissement personnel
- La décision de la commission de surendettement prononçant la liquidation du patrimoine de l'assuré

En cas d'Hospitalisation suite à un accident

- Certificat du médecin traitant précisant la cause et la nature de l'Hospitalisation
- Bulletin d'Hospitalisation ou la facture faisant apparaître les dates d'entrée et de sortie,

En cas de Perte Totale et Irréversible d'Autonomie

- Rapport médical circonstancié sur la cause, la nature, le début, l'évolution et la durée probable de la Maladie ou les conséquences prévisibles de l'Accident, ainsi que le degré de l'incapacité au travail,

Dans tous les cas, l'Assureur se réserve le droit de demander tout autre document lui permettant d'apprécier la réalité du Sinistre déclaré.

5-2 PAIEMENT DES INDEMNITÉS

L'indemnité due octroyée à l'Assuré consiste en un avoir d'une valeur forfaitaire de 150€ en vue du paiement de ses factures SFR en cours ou à venir attachées à l'abonnement SFR identifié sur le Certificat d'adhésion, à la suite de la survenance de l'un des événements ci-dessus énumérés, **étant entendu que la prise en charge est limitée à un sinistre par Année d'assurance, toutes garanties confondues.**

6. PRISE D'EFFET DE L'ADHESION

L'adhésion prend effet à la date indiquée sur le Certificat d'adhésion, sous condition suspensive du paiement de la cotisation, lequel interviendra à l'issue du délai de renonciation, pour les options souscrites à distance. En tout état de cause, la Date d'effet ne peut être antérieure à la date de mise en service du contrat d'abonnement.

A la date d'adhésion au contrat collectif, l'Adhèrent ne bénéficie pas des garanties Arrêt de travail s'il est âgé de soixante-cinq (65) ans et plus et Perte d'emploi s'il est âgé de soixante (60) ans et plus.

7. DUREE DES GARANTIES

L'adhésion est conclue pour une durée de 12 mois. Elle se renouvelle par tacite reconduction. L'Adhèrent peut résilier à tout moment son adhésion à l'issue de sa première année d'adhésion, la résiliation prenant alors effet à la prochaine échéance mensuelle de cotisation.

Les garanties prennent fin :

- En cas de résiliation de son adhésion par l'Adhèrent, à l'issue des 12 mois, par lettre recommandée adressée à Affinity Solutions / Assurance Forfait SFR – BP 40050 – 69578 Limonest cedex avec un préavis de deux (2) mois au moins. Toute résiliation est définitive, l'Adhèrent ne peut plus souscrire présent contrat collectif.
- De plein droit en cas de dénonciation du contrat collectif par SFR ou par l'Assureur à l'échéance annuelle. Dans ce cas, SFR s'engage à en informer chaque Adhèrent deux (2) mois avant la date d'effet de la résiliation,
- De plein droit en cas de résiliation du contrat d'abonnement SFR dans les Conditions Générales d'abonnement en vigueur,
- Au 60ème anniversaire de l'Assuré pour la garantie Perte d'emploi,
- Au 65ème anniversaire de l'Assuré pour la garantie Arrêt de travail,
- Au 75ème anniversaire de l'Assuré pour la garantie PTIA,
- En cas de non-paiement des cotisations, (voir article 10)
- En cas de Décès de l'Assuré,
- De plein droit à la date de versement de l'indemnité pour la garantie PTIA.

Il est entendu qu'à l'échéance du 60ème et 65ème anniversaire de l'Assuré, l'adhésion reste en vigueur en dépit de la fin des garanties citées.

8. RENONCIATION

Dans le cadre d'une vente à distance, conformément à l'article L112-2-1 du Code des Assurances, l'Adhèrent a la possibilité de renoncer sans avoir à justifier de motifs ni à payer de pénalités à son adhésion, par lettre recommandée avec avis de réception, adressée au Service Clients SFR dans un délai de quatorze (14) jours calendaires révolus suivant la date de réception de son Certificat d'adhésion, en précisant impérativement le numéro de la référence figurant sur son contrat d'abonnement de téléphonie mobile SFR. La lettre de renonciation peut être rédigée comme suit : **«Veuillez prendre note de ma renonciation au contrat Assurance n° 4 938 065 auquel j'ai adhéré.»**

L'Adhèrent informe SFR de son intention de se rétracter par courrier : transmis à l'adresse suivante :

- Pour les Clients titulaires d'un abonnement : Courrier SFR Mobile - TSA 73917 - 62978 Arras Cedex 9
- Pour les Client titulaires d'un forfait bloqué : Courrier SFR Mobile - TSA 73917 - 62978 Arras Cedex 9

La renonciation fait disparaître rétroactivement l'adhésion qui est considéré comme n'ayant jamais existé.

9. SANCTIONS EN CAS DE FAUSSE DECLARATION

Toute inexactitude, omission, réticence ou fausse déclaration intentionnelle ou non de la part de l'Adhèrent portant sur les éléments constitutifs du risque au moment de l'adhésion ou en cours de contrat est sanctionnée, même si elle a été sans influence sur le Sinistre, par une nullité du contrat ou une réduction d'indemnité, conformément aux articles L113-8 et L113-9 du Code des Assurances.

De même toute omission, réticence, fausse déclaration intentionnelle ou non dans la déclaration du Sinistre expose l'Adhèrent à une déchéance de garanties et à la résiliation du contrat.

10. COTISATIONS

Le montant de la cotisation en vigueur, précisé dans le Certificat d'adhésion, figure sur la Facture mensuelle adressée par SFR à l'Adhèrent. La cotisation est prélevée par SFR, conformément au mode et aux conditions de facturation prévus avec ce dernier.

En cas de souscription de l'Option à distance (internet ou téléphone) la première cotisation ne sera encaissée qu'à compter de l'expiration du délai de rétractation de 14 jours calendaires révolus défini à l'article 8 des présentes

conditions.

Les taxes actuelles à la charge des Adhérents sont comprises dans la cotisation. En cas de modification des taxes en vigueur à l'adhésion au présent contrat ou d'instauration de nouvelles taxes, la cotisation ci-dessus définie est modifiée de plein droit dès son entrée en vigueur. Les conditions tarifaires peuvent être revues par l'Assureur. Par ailleurs, une évolution des résultats techniques peut amener à changer les conditions tarifaires.

Le non paiement de la cotisation dans les dix jours de son échéance, entraîne la résiliation de son adhésion 40 jours après l'envoi d'une mise en demeure.

11. MODIFICATION DU CONTRAT

En cas de modification des dispositions du présent contrat, telles que notamment le contenu des prestations le montant de la cotisation et les conditions d'application, vous serez informé par écrit au plus tard trois (3) mois avant la date effective de modification des dispositions du contrat. Dans les 30 jours suivant cette notification, vous pourrez refuser cette modification en résiliant votre adhésion par lettre simple. à défaut le nouveau montant de cotisation est applicable à compter de la date de renouvellement du contrat Collectif souscrit par SFR au 1er janvier de l'année suivante

12. PRESCRIPTION

Toute action dérivant du présent contrat est prescrite dans un délai de deux (2) ans à compter de l'événement qui y donne naissance.

13. RECLAMATIONS

En cas de difficultés dans l'application du contrat, l'Assuré est invité d'abord à consulter AFFINITY SOLUTIONS - BP 40050- 69578 Limonest Cedex.

Si un différend persiste après réponse, il peut adresser sa réclamation au Service Qualité de DAS – 33 rue de Sydney – 72045 LE MANS CEDEX 2 qui l'aidera dans la recherche d'une solution.

L'Assuré peut également demander l'avis d'un médiateur si la réponse donnée ne lui donnait pas satisfaction. Les conditions d'accès à ce médiateur seront communiquées sur simple demande adressée au Service Qualité de l'assureur.

14. INFORMATIQUE ET LIBERTES

L'Assuré est protégé par la loi Informatique et Libertés (loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée par la loi n° 2004-801 du 6 août 2004) qui lui permet de demander communication, rectification et suppression de toute information le concernant et qui figurerait sur le fichier à l'usage d'AFFINITY SOLUTIONS, de l'Assureur, de ses mandataires, des réassureurs ou des organismes professionnels concernés.

Ce droit d'accès de rectification et de suppression peut être exercé auprès d'AFFINITY SOLUTIONS - BP 400 50 - 69578 Limonest Cedex.

L'Assuré dispose également d'un droit d'accès, de modification et de suppression de toute donnée personnelle le concernant qui figurerait sur tout fichier à l'usage de SFR. Ces droits peuvent être exercés auprès de SFR dans les conditions prévues aux Conditions Générales d'abonnement de sa ligne mobile SFR

15. CHANGEMENT DANS LA SITUATION DE L'ADHERENT

L'Adhèrent doit informer AFFINITY SOLUTIONS par écrit, dans les quatre-vingt dix (90) jours qui suivent, de tout changement de domicile (par défaut les lettres adressées au dernier domicile connu produiront tous leurs effets)

16. LANGUE ET LEGISLATION

La langue utilisée pendant la durée de l'adhésion de l'Adhèrent est le français. Les relations précontractuelles et le présent contrat sont régis par le droit français.

Tout litige né de l'exécution, de l'inexécution ou de l'interprétation du présent contrat sera de la compétence des juridictions françaises

OFFRES SFR - PROFESSIONNELS GRAND PUBLIC

CONDITIONS D'ABONNEMENT ET D'UTILISATION

CONDITIONS PARTICULIERES D'ABONNEMENT A L'OPTION SFR NFC CITYZI

MARS 2013

Dans le cadre du développement des solutions de services sans contact, SFR propose à ses clients (ci-après « les Utilisateurs »), disposant d'un Equipement compatible et souhaitant utiliser ces services, l'Option SFR NFC Cityzi. L'utilisation de cette Option suppose l'acceptation des présentes Conditions Particulières, qui s'appliquent en complément des Conditions Générales d'Abonnement au Service de téléphonie mobile SFR (ci-après « les Conditions Générales d'Abonnement ») avec lesquelles elles forment un tout indissociable. En cas de contradiction entre les Conditions Générales d'Abonnement et les Conditions Particulières, ces dernières prévalent. Cette Option gratuite, qui sera disponible au cours du second semestre 2013, sera activée par défaut, sauf décision contraire de l'Abonné.

ARTICLE 1 – DEFINITIONS

Equipement : désigne un terminal mobile compatible avec les Services Sans Contact et une Carte SIM NFC permettant d'accéder aux Services Sans Contact. Le Mobile est compatible dès lors que l'application SFR NFC Cityzi est pré-embarquée.

Services Sans Contact : désigne l'ensemble des services sans contact Cityzi auxquels les Utilisateurs peuvent avoir accès, auprès de Partenaires, depuis leur Equipement. La liste des Services Sans Contact disponibles est susceptible d'évolution à tout moment.

Utilisateur : désigne la personne titulaire d'un abonnement SFR compatible avec l'Option et possédant l'Equipement requis, en vue de l'utilisation des Services Sans Contact.

Partenaires : désigne les sociétés en partenariat avec SFR ayant mis en place des services sans contact disponibles depuis un Equipement, sur lequel l'Option a été activée. La liste des Partenaires est susceptible d'évolution à tout moment.

ARTICLE 2 – OBJET

Les présentes Conditions ont pour objet de définir les conditions d'utilisation de l'Option que les Utilisateurs

ARTICLE 3 – DESCRIPTION DE L'OPTION

Dès lors que l'Utilisateur est muni de l'Equipement, l'Option permet à celui-ci d'accéder à des services sans contact, tels que notamment :

- l'utilisation de l'Equipement afin d'effectuer des opérations de paiement,
- l'utilisation de l'Equipement comme carte de transport (avec éventuellement achat de titres de transport),
- l'utilisation de l'Equipement comme carte de fidélité,

sous réserve d'avoir accepté préalablement les conditions de chacun des Partenaires et d'avoir téléchargé les applications correspondantes.

ARTICLE 4 – SOUSCRIPTION DE L'OPTION

4.1 – MODALITÉS DE SOUSCRIPTION

Selon l'offre SFR détenue par l'Abonné, l'Option pourra soit être activée par défaut, soit nécessiter une souscription de la part de l'Abonné.

Dans le cas où l'Option serait souscrite postérieurement à la souscription du contrat d'abonnement mobile, celle-ci sera activée dans un délai de 24 heures ouvrées, l'utilisation des Services Sans Contact étant quant à elle subordonnée à l'acceptation préalable des conditions de chacun des Partenaires et au téléchargement des applications correspondantes.

4.2 – COMPATIBILITÉS

4.2.1 - L'Option ne peut être souscrite que si l'Utilisateur est préalablement titulaire d'un abonnement mobile compatible, étant entendu que sont compatibles l'ensemble des forfaits voix commercialisés par SFR à la date de souscription de ladite Option, à l'exclusion des Forfait Bloqué SFR.

4.2.2 - L'Utilisateur est informé que l'Option ou l'Equipement peuvent ne pas être compatibles avec certains services ou options proposés ou ayant pu être proposés par SFR. L'Abonné aura la possibilité de s'informer sur la liste des options/services incompatibles avec l'Option sur le site sfr.fr.

ARTICLE 5 – CONDITIONS FINANCIERES

La souscription de l'Option est gratuite.

Conformément à un accord passé avec certains Partenaires, l'Utilisateur pourra être facturé sur sa facture mobile mensuelle, pour tout ou partie des Services Sans Dans ce dernier cas, tout impayé sera régi conformément aux dispositions des Conditions Générales d'Abonnement en vigueur.

ARTICLE 6 – ACCES AU SERVICE

Une fois l'Option souscrite, l'accès aux Services Sans Contact est subordonné à l'acceptation préalable des conditions de chacun des Partenaires, au téléchargement des applications correspondantes ainsi qu'au respect desdites conditions. Sauf indication contraire expresse, chaque Partenaire assure la facturation du service sans contact dont il a la responsabilité.

SFR ne pourra, en aucun cas, être tenu responsable en cas de dysfonctionnement desdites applications ou des Services Sans Contact afférents qui restent de la responsabilité pleine et entière des Partenaires.

De même, SFR ne pourra en aucun cas être responsable en cas de suspension, à l'initiative des Partenaires, des Services Sans Contact qu'ils proposent ou de l'une de leurs applications.

ARTICLE 7 – DURÉE

L'Option est souscrite pour une durée indéterminée.

L'accès aux Services Sans Contact est disponible à compter de l'activation de l'Option, à charge pour les Utilisateurs de procéder aux modalités de souscription requises auprès des Partenaires concernés. L'Utilisateur peut mettre fin à l'Option quand il le souhaite, pour quelque raison que ce soit, en contactant le Service Client SFR. Il doit toutefois avoir pris soin de contacter préalablement chacun des Partenaires auprès desquels il a activé un Service Sans Contact, afin de les informer de son souhait de mettre un terme au contrat qui les lie.

La résiliation est effective de l'Option est effective dans un délai de 24 heures ouvrées.

En tout état de cause, l'Option est résiliée de plein droit en cas de résiliation de l'abonnement mobile SFR de l'Utilisateur.

La résiliation de l'Option génère l'envoi d'une notification de résiliation auprès des différents Partenaires et l'Utilisateur ne peut plus utiliser les Services Sans Contact

La résiliation de l'Option, pour quelque cause que ce soit, ne met en aucun cas fin au contrat d'abonnement mobile liant l'Utilisateur à SFR.

ARTICLE 8- RESPONSABILITE

Il appartiendra à l'Abonné de détruire sa carte SIM, dès lors que SFR a désactivé les services de téléphonie mobiles attachés à cette carte SIM, notamment suite à une résiliation de sa ligne mobile, ou à un changement de carte SIM, de façon à éviter tout risque d'utilisation de la fonctionnalité sans contact par un tiers, et plus spécifiquement celle permettant le paiement sans contact.

SFR n'est en effet nullement responsable de la désactivation de la fonctionnalité sans contact (NFC) utilisée dans le cadre des services proposés par ses

Partenaires, et sa responsabilité ne saurait être engagée de ce fait

8.1 – UTILISATION FRAUDULEUSE DE L'EQUIPEMENT

L'Option étant susceptible de générer une facturation des Services Sans Contact sur la facture SFR pour le compte de certains Partenaires, dans les conditions définies aux présentes Conditions, il appartient à l'Utilisateur de garder l'entier contrôle de son Equipement afin d'éviter toute utilisation frauduleuse du Service Sans Contact.

L'Utilisateur est informé qu'en cas de prêt ou cession de son Equipement à un tiers, il est seul responsable de toutes les conséquences de l'utilisation qui pourrait en être faite.

Tout accès aux Services Sans Contact effectué par le biais de l'Equipement de l'Utilisateur, indépendamment de toute déclaration de perte ou de vol dudit Equipement dans les conditions prévues dans les Conditions Générales d'Abonnement, est réputé effectué par l'Utilisateur, qui en assume alors l'entière responsabilité.

8.2 – DISPONIBILITE DES SERVICES SANS CONTACT

En cas de dysfonctionnement, SFR mettra en œuvre tous les moyens qu'elle estime nécessaires pour assurer le bon fonctionnement de l'Option et apporter les éventuelles corrections.

Par ailleurs, la responsabilité de SFR ne saurait être engagée :

- en cas d'interruption des Services Sans Contact indépendante du contrôle de SFR ;
- en cas d'utilisation de l'Option par l'Utilisateur non conforme aux dispositions des présentes conditions, des conditions mises en place chez les différents Partenaires ou de la réglementation applicable ;
- en cas d'inadéquation de l'Option et des équipements de l'Utilisateur
- en cas de dysfonctionnement ou de suspension des applications mises en place par les Partenaires
- en cas d'incident ou interruption des Services Sans Contact causé par un incident ou une panne survenant sur d'autres réseaux que le réseau SFR et sur l'Equipement,
- en cas de force majeure.

ARTICLE 9 - SUSPENSION DES SERVICES SANS CONTACT

L'utilisation de l'Option et/ou des Services Sans Contact par l'Utilisateur en contravention avec les dispositions des présentes Conditions ou de la réglementation applicable, aura pour conséquence la suspension de l'Option.

En cas de perte ou de vol de la Carte SIM, l'Utilisateur en informe immédiatement SFR conformément à ce qui est prévu dans les Conditions Générales d'Abonnement. Sa ligne sera alors immédiatement suspendue et les Services Sans Contact ne seront alors plus accessibles.

La ligne et les Services Sans Contact seront remis en service sur simple demande l'Utilisateur après vérification de ses coordonnées. Le cas échéant, l'Utilisateur pourra être également tenu de contacter les Partenaires avec lesquels il était contractuellement lié.

SFR LA CARTE

CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION

SFR LA CARTE

INFORMATIONS ESSENTIELLES

BIENVENUE CHEZ SFR

AOÛT 2013

QUELQUES INFORMATIONS « ESSENTIELLES »

Vous vous apprêtez à choisir SFR comme opérateur de téléphonie mobile et nous vous remercions de votre confiance. Afin de faciliter la lecture de nos conditions générales d'utilisation, vous trouverez ci-dessous un récapitulatif des points essentiels pour vous engager auprès de SFR en toute sérénité. Ce document ne se substitue pas aux Conditions Générales d'Utilisation que nous vous invitons à lire attentivement et à conserver.

LES SERVICES DE TELEPHONIE PROPOSES PAR L'OPERATEUR SFR

Vous accédez au réseau GSM/GPRS de SFR pour émettre et recevoir des appels nationaux et internationaux depuis la zone de couverture du réseau GSM/GPRS de SFR ainsi qu'à l'ensemble des services disponibles définis dans les Tarifs SFR La Carte.

En cas de défaillance de votre portable, le Service Client vous communique les coordonnées du Service Après-vente compétent.

PRESENTATION DE SFR LA CARTE

La carte prépayée, est une carte SIM à laquelle est associé un numéro d'appel attribué par SFR et qui permet l'accès aux Services de SFR.

Selon l'offre souscrite, elle peut comprendre un crédit de communication initial. La Carte doit être mise selon les modalités prévues dans la documentation fournie avec le kit d'accès La Carte, et utilisée aux périodes prévues aux articles 1 et 2 des Conditions Générales d'Utilisation.

Cette Carte est valable durant 6 mois à compter de la fin de la durée de validité du dernier crédit de communication. Au cours de ces 6 mois, le Client peut seulement recevoir des appels et consulter son répondeur en France métropolitaine. Au-delà de ce délai, l'accès aux Services sera résilié sans préavis. Le Client ne pourra donc, en particulier, ni émettre ni recevoir d'appels, ni consulter son répondeur.

Conformément à une demande ministérielle, le Client s'engage à communiquer son identité au moment de l'achat de sa Carte, en présentant l'original et/ou une copie de sa pièce d'identité valide, et en remplissant le formulaire d'identification. Si ces formalités n'ont pas été effectuées au moment de l'achat de sa Carte, notamment en cas d'achat sur le site Internet de vente en ligne SFR, le Client s'engage à envoyer une copie recto verso de sa pièce d'identité et le formulaire d'identification de l'acheteur dûment complété dans les 15 jours à compter de l'activation de sa ligne.

La Carte peut faire l'objet d'un rechargement en crédit de communications.

INFORMATION SUR LES TARIFS

Une brochure tarifaire vous a été remise par votre distributeur SFR afin de pouvoir consulter les tarifs des services proposés. Ces informations sont disponibles sur le site Web www.sfr.fr.

SERVICE CLIENT

Le Service Client est facilement accessible par le média de votre choix dont vous pouvez trouver les coordonnées en première page de ce document.

C'est l'assurance pour vous de bénéficier d'engagements de qualité de service. Vous pouvez les consulter auprès du Service Client ou sur notre site Web www.sfr.fr. Si vous estimez que le Service Client ne vous a pas donné entière satisfaction, vous pouvez écrire au Service Consommateurs de SFR.

PERTE ET VOL

En cas de perte ou de vol de votre Carte (cf. art. 10 des Conditions Générales d'Utilisation), vous devez avertir immédiatement le Service Client de SFR pour faire suspendre votre ligne. Vous devez le confirmer par courrier recommandé avec AR accompagné, en cas de vol, d'une copie du dépôt de plainte déposé auprès des autorités compétentes. Vous disposez d'un délai de 90 jours à compter de la suspension de votre ligne pour sa remise en service en contactant le Service Client. Passé ce délai, la ligne sera résiliée sans préavis.

RECLAMATIONS

En cas de réclamation, vous pouvez contacter votre Service Client par téléphone ou par courrier. Si vous estimez que le Service Client ne vous a pas donné entière satisfaction, vous pouvez écrire au Service Consommateurs de SFR. Si un désaccord subsiste, vous pourrez alors saisir le Médiateur des Communications Electroniques.

CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION SFR LA CARTE

Les présentes conditions générales d'utilisation ont pour objet de définir dans quelles conditions la Société Française de Radio-téléphone, ci-après "SFR", fournit les services de radiotéléphonie publique numérique GSM/GPRS par carte prépayée, ci-après les "Services". Ces conditions sont complétées par les tarifs de SFR et par les éventuelles conditions particulières rattachées à des offres spécifiques, avec lesquels elles forment un tout indivisible.

1. CARTE PREPAYEE

La carte prépayée, ci-après "SFR La Carte" est une carte SIM (identification) à microprocesseur à laquelle est associé un numéro d'appel attribué par SFR. Selon l'offre souscrite, elle peut comprendre un crédit de communication initial. La présence de ce crédit et les modalités de ce dernier sont alors indiquées dans la documentation commerciale établie par SFR.

Cette Carte SFR est valable durant 6 mois à compter de la fin de la durée de validité du dernier crédit de communication. Au-delà de ce délai, l'accès aux Services sera résilié sans préavis. Le Client ne pourra donc, en particulier, ni émettre ni recevoir d'appels, ni consulter son répondeur.

Sous réserve du délai précité, elle permet notamment au Client de recevoir, et d'émettre des appels nationaux et internationaux dans la zone de couverture du réseau GSM/GPRS de SFR.

Elle permet également de bénéficier de services complémentaires ou optionnels donnant accès aux prestations définies dans les tarifs de SFR.

Par ailleurs, le Client peut se connecter, dans les conditions figurant dans les tarifs de SFR au(x) réseau(x) de radiotéléphonie publique numérique GSM fournissant et exploités par d'autres opérateurs que SFR (ci-après "Opérateurs Tiers") avec lesquels SFR a des accords d'itinérance.

Conformément à une demande ministérielle, le Client s'engage à communiquer son identité au moment de l'achat de sa Carte, en présentant l'original et/ou une copie de sa pièce d'identité valide, et en remplissant le formulaire d'identification. Si ces formalités n'ont pas été effectuées au moment de l'achat de sa Carte, notamment en cas d'achat sur le site Internet de vente en ligne SFR, le Client s'engage à envoyer une copie recto verso de sa pièce d'identité et le formulaire d'identification de l'acheteur dûment complété dans les 15 jours à compter de l'activation de sa ligne. A défaut, SFR suspend le Service sous 15 jours.

Le Client s'engage à prévenir SFR de tout changement d'adresse dans un délai maximum de une semaine. A défaut, le Client ne pourra s'en prévaloir auprès de SFR, pour quelque cause que ce soit.

2. RECHARGEMENT

SFR La Carte peut faire l'objet d'un rechargement en crédit de communication, ci-après "la Recharge", notamment en composant depuis son mobile le numéro d'un serveur vocal, dans la limite d'un rechargement par appel. Le numéro du serveur précité ainsi que les heures d'ouverture de ce service sont indiqués dans la documentation commerciale établie par SFR.

Le paiement du rechargement peut notamment s'opérer :

- soit par carte bancaire émise en France, après communication du numéro de la carte bancaire et de sa date d'expiration au serveur de rechargement,
- soit par achat d'un coupon ou ticket de rechargement.

Le rechargement par carte bancaire est plafonné à un montant maximum par mois, par numéro d'appel SFR et/ou par carte bancaire. Ce plafond est indiqué dans la documentation commerciale établie par SFR.

La durée d'utilisation du crédit de communication d'un nouveau rechargement ne s'ajoute pas à celle du rechargement précédent.

LORSQUE LE PAIEMENT S'EFFECTUE PAR CARTE BANCAIRE, EN CAS DE CONTESTATIONS REPETÉES DES ORDRES DE PAYER, SFR SE RÉSERVE LE DROIT DE SUSPENDRE L'ACCÈS AUX SERVICES.

3. CONDITIONS D'UTILISATION DE LA CARTE

SFR La Carte est utilisable sur le réseau GSM/GPRS de SFR avec un portable GSM/GPRS compatible.

Elle doit être mise en service selon les modalités prévues dans la documentation fournie avec le kit d'accès La Carte, et utilisée aux périodes prévues à l'article 1.

SFR La Carte doit être utilisée conformément à l'usage qui lui est destiné et aux textes et lois en vigueur.

La carte SIM reste la propriété exclusive et insaisissable de SFR qui peut la remplacer soit à son initiative, pour permettre au Client de bénéficier d'améliorations techniques ou en cas de défaillance constatée de la carte, soit à la demande du Client.

La carte SIM ne peut pas être utilisée par le Client pour proposer une offre commerciale à un tiers. Plus généralement, le Client s'interdit toute utilisation commerciale de l'accès au réseau SFR qui est mis à sa disposition, notamment en permettant à des tiers d'accéder au réseau de SFR moyennant une contrepartie notamment financière.

La carte SIM ne peut pas être utilisée, par le Client, ou par un exploitant de réseau de télécommunication ou par un fournisseur de services de télécommunication, aux fins de modifier l'acheminement d'un service de télécommunication sur un réseau public de télécommunications. Notamment elle ne peut pas être utilisée dans le cadre de boîtiers radio ni en émission, ni en réception.

Tout usage de la carte SIM frauduleux ou contraire aux présentes conditions, engage la responsabilité personnelle du Client.

La composition de trois codes d'initialisation (code PIN) successifs erronés entraîne la neutralisation de la Carte SIM. Cette dernière peut être réinitialisée sur demande du Client.

Le Client identifié est seul responsable de l'utilisation et de la conservation de la carte SIM, dont il s'interdit toute duplication, ainsi que de l'utilisation des Services et plus généralement de l'exécution de l'ensemble des obligations souscrites au titre du présent contrat.

4. TARIFS DES SERVICES

Les tarifs des Services et les frais de mise en service ainsi que leur modalités d'application font l'objet d'une documentation établie et mise à jour par SFR à l'intention de ses Clients.

Ces tarifs sont susceptibles d'évoluer.

5. PRESENTATION DU NUMERO DE L'APPELANT

SFR propose un service de présentation du numéro de l'appelant.

Toutefois, SFR n'assure pas ce service notamment :

- lorsque l'appelant a refusé la divulgation de son numéro,
- lorsque l'appel émane de l'étranger ou d'un réseau d'Opérateur Tiers si l'information n'est pas fournie par le réseau d'origine,

- lorsque l'appel émane d'un réseau à la norme Pointel ou d'un réseau mobile analogique. Dans ce cas, c'est le numéro de la borne radioélectrique qui est divulgué,

- lorsque l'appel émane d'une installation privée à raccordement analogique. Dans ce cas, c'est le numéro de l'installation appelante qui est divulgué,

- lorsque l'appel provient d'une installation Numéris. Dans ce cas, le numéro du terminal appelant n'est divulgué que si l'installation fournit ce numéro.

De même, SFR n'est pas responsable de l'exploitation par le mobile GSM/GPRS de l'information fournie dans le cadre du service de présentation de l'appelant. Il appartient au Client de s'assurer lors de l'acquisition de son mobile, du contenu et de la forme sous laquelle le mobile restitue cette information.

Lorsque le Client a souscrit au service de présentation du numéro de l'appelant et a accès au numéro de ses correspondants qui ont accepté la divulgation de leur numéro, il s'engage à n'utiliser les numéros reçus qu'à des fins privées, à l'exclusion de la constitution de tout fichier.

6. ENGAGEMENTS DE SFR

6.1 - Conformément aux termes de la décision en date du 31 janvier 2006 l'autorisant à exploiter un réseau GSM/GPRS, SFR s'engage à tout mettre en œuvre pour assurer la permanence, la continuité et la qualité du service de radiotéléphonie publique dans la zone de couverture.

6.2 – Qualité de service

6.2.1 – Disponibilité du réseau SFR et Rétablissement de Service

En application des dispositions visées à l'article L.121-83 du Code de la Consommation, SFR s'engage, à l'égard de chacun de ses clients, à assurer, en zone couverte, une disponibilité de l'accès à son réseau à hauteur de 90% chaque mois calendaire.

La disponibilité de l'accès au réseau SFR s'entend de la possibilité matérielle d'émettre ou de recevoir une communication dans les conditions suivantes : le client se situe dans une zone habituellement couverte (l'indice de réception du réseau SFR s'affichant sur son mobile), il dispose d'un terminal compatible, allumé et en parfait état de fonctionnement.

Dans l'hypothèse d'une non-disponibilité du réseau SFR excédant 10% sur un mois calendaire, SFR s'engage à attribuer à chaque client ayant été affecté par cette non-disponibilité les compensations ci-après définies. La non-disponibilité de l'accès au réseau SFR se traduit par l'absence d'indice de réception du réseau SFR sur le téléphone mobile, alors même que le client se situe dans une zone couverte, et qu'il dispose d'un terminal compatible, allumé et en parfait état de fonctionnement.

Cette non-disponibilité du réseau, qui fait suite à un dysfonctionnement des équipements composant le réseau SFR, entraîne pour le client l'impossibilité matérielle d'émettre ou de recevoir des communications.

S'il est établi que la durée de non-disponibilité de l'accès au réseau SFR a, soit excédé en durée cumulée 10% durant un mois calendaire, soit excédé 48 heures consécutives et que le client, compte-tenu de sa localisation géographique et des moments (date heure) auxquels il a souhaité avoir accès au réseau SFR a effectivement du supporter cette indisponibilité, une des compensations suivantes pourra lui être attribuée si sa demande d'indemnisation est recevable :

- Non-disponibilité excédant 10% mais inférieure ou égale à 11% au titre d'un mois calendaire : attribution de 10 minutes gratuites d'appels voix métropolitains
- Non-disponibilité excédant 11% mais inférieure ou égale à 12% au titre d'un mois calendaire : attribution de 20 minutes gratuites d'appels voix métropolitains
- Non-disponibilité excédant 12 % au titre d'un mois calendaire : attribution de 30 minutes gratuites d'appels voix métropolitains
- Non-disponibilité excédant 48 heures consécutives : attribution d'un crédit de communications d'un montant de cinq euro.

Il est entendu que les indemnisations attribuées au titre de l'indisponibilité du réseau SFR sur un mois calendaire ne peuvent se cumuler.

Pour s'assurer de la qualité, SFR effectue un suivi quotidien de son réseau ainsi que des mesures de disponibilité lui permettant de contrôler si son réseau est effectivement disponible à 90% pour chacun de ses clients chaque mois calendaire.

SFR s'engage à rétablir l'accès au Service dans un délai moyen de 48 heures lorsque celui-ci est interrompu, sauf en cas de force majeure.

6.2.2 – Acheminement des SMS

SFR s'engage chaque mois calendaire, à l'égard de ses clients, à ce que, en zone couverte, 90% des SMS transitant exclusivement sur le réseau SFR soient acheminés en moins de 30 secondes.

S'il est établi que cet engagement de qualité n'a pas été respecté au titre d'un mois calendaire, et que le client en a été affecté, une des compensations suivantes pourra lui être attribuée si sa demande d'indemnisation est recevable :

- Si le pourcentage de SMS acheminés en moins de 30 secondes est supérieur ou égal à 89% mais inférieur à 90 % : attribution de 10 SMS métropolitains gratuits
- Si ce pourcentage est supérieur ou égal à 88% mais inférieur à 89 % : attribution de 20 SMS métropolitains gratuits
- Si ce pourcentage est inférieur à 88 % : attribution de 30 SMS métropolitains gratuits

Pour s'assurer de la qualité, SFR effectue des mesures quotidiennes de qualité d'acheminement des SMS transitant exclusivement sur son réseau sur l'ensemble du territoire métropolitain.

6.2.3 – Répondeur Vocal

SFR s'engage, à l'égard de ses clients, à assurer un fonctionnement de qualité du service de messagerie vocale (Répondeur Vocal permettant aux interlocuteurs de déposer un message lorsque les clients ne sont pas en mesure de prendre les appels) à hauteur de 90% chaque mois calendaire.

Par fonctionnement de qualité, on entend la possibilité pour des correspondants de déposer des messages, la notification des messages reçus, et la possible consultation desdits messages.

S'il est établi que cet engagement de qualité n'a pas été respecté au titre d'un mois calendaire, et que le client en a été affecté, une des compensations suivantes pourra lui être attribuée si sa demande d'indemnisation est recevable :

- Taux de dysfonctionnement excédant 10% mais inférieur ou égal à 11% au titre d'un mois calendaire : attribution de 10 minutes gratuites d'appels voix métropolitains.
- Taux de dysfonctionnement excédant 11% mais inférieur ou égal à 12% au titre d'un mois calendaire : attribution de 20 minutes gratuites d'appels voix métropolitains.
- Taux de dysfonctionnement excédant 12% au titre d'un mois calendaire : attribution de 30 minutes gratuites d'appels voix métropolitains.

Pour s'assurer de la qualité, SFR effectue en effet des mesures quotidiennes de qualité de fonctionnement du service de messagerie vocale sur l'ensemble du territoire métropolitain.

6.2.4 - Indemnisation

Tout client, ayant été affecté par une indisponibilité du réseau SFR, par une non-qualité sur l'acheminement des SMS, ou par des dysfonctionnements du Répondeur Vocal pourra présenter à SFR une demande afin d'obtenir une indemnisation en contrepartie de la non atteinte du niveau de qualité annoncé. Cette demande devra être formulée par écrit et indiquer précisément :

- les dates, heures et localisation en précisant le code postal (code postal à 5 chiffres), ainsi que la durée pendant laquelle le client n'a pu avoir accès au réseau SFR, ou a subi des dysfonctionnements du Répondeur Vocal ou a constaté une qualité d'acheminement des SMS en-deçà des objectifs annoncés.

Cette demande devra être adressée à SFR dans le mois suivant la constatation. Ces demandes d'indemnisation ne sont toutefois pas recevables dans les cas suivants :

- en cas de mauvaise utilisation par le client et/ou ses correspondants des Services,
- en cas de mauvais paramétrage du mobile et/ou de ses accessoires,
- en cas d'utilisation non conforme à son usage de la carte SIM,
- en cas de non respect par le client de ses obligations visées à l'article 9 des présentes conditions,
- en cas de transmission des signaux radioélectriques affectée par les contraintes ou les limites des normes techniques imposées à SFR par les autorités réglementaires ou les groupements normatifs compétents,
- en cas de perturbation ou d'interruption non directement imputable à SFR,

- en cas de perturbation et/ou d'indisponibilité totale ou partielle, et/ou d'interruption de tout ou partie des services proposés sur les réseaux de radiotéléphonie publique numérique GSM/GPRS fournis et exploités par des Opérateurs Tiers,

- en cas de force majeure au sens de la jurisprudence de la Cour de Cassation. Ces demandes d'indemnisation seront traitées par SFR au plus tard dans le mois qui suit celui de leur réception. Le traitement de ces demandes nécessite, en effet, de disposer des résultats des différentes mesures réalisées par SFR sur son réseau au titre de chaque mois calendaire. Si le non respect des critères de qualité annoncés est établi au vu des mesures effectuées par SFR, les compensations correspondantes seront attribuées aux clients ayant présenté des demandes répondant au formalisme requis par SFR.

Une première réponse portant sur la conformité de la demande du client sera cependant apportée par SFR dans un délai de cinq jours.

7. LIMITATION DE L'UTILISATION DU TELEPHONE

Afin de protéger le Client contre le vol, SFR peut doter le mobile GSM/GPRS d'une protection interdisant son usage sur un autre réseau GSM/GPRS que celui de SFR. Toutefois, le Client peut à tout moment, demander gratuitement à SFR la désactivation de cette interdiction.

8. RESPONSABILITE

La responsabilité de SFR ne peut pas être engagée :

- en cas de suspension de l'accès aux Services conformément aux modalités de l'offre ou pour impayé, ou en cas de force majeure,
- en cas de fraude au système de rechargement,
- en cas de cessation de l'autorisation d'exploitation des Services décidée par les autorités compétentes,
- en cas de modification du numéro d'appel pour des raisons techniques,
- en cas de mauvaise utilisation par le Client et/ou ses correspondants du service,
- en cas de mauvaise installation, de mauvaise utilisation ou de défaillance du mobile et/ou de ses accessoires,
- en cas d'utilisation non conforme à son usage de la carte SIM,
- en cas de non respect par le Client de ses obligations, notamment si ce non respect engendre la suspension ou l'interruption de l'accès aux Services,
- en cas d'utilisation du service consécutive à une divulgation, une désactivation, une perte ou un vol du code d'accès confidentiel associé à chaque carte SIM, et plus généralement, d'utilisation dudit service par une personne non autorisée, non consécutive à une faute de SFR,
- en cas de transmission des signaux radioélectriques affectée par les contraintes ou les limites des normes techniques imposées à SFR par les autorités réglementaires ou les groupements normatifs compétents,
- en cas de perturbations ou d'interruptions non directement imputables à SFR,
- en cas de perturbations et/ou d'indisponibilité totale ou partielle, et/ou d'interruption de tout ou partie des services proposés sur les réseaux de radiotéléphonie publique numérique fournis et exploités par des Opérateurs Tiers.
- en cas de force majeure au sens de la jurisprudence de la Cour de Cassation.

SFR met en oeuvre tous les moyens dont elle dispose pour assurer l'accès au service SFR. Elle ne saurait être responsable des modifications des contenus qui lui sont fournis par les éditeurs, les diffuseurs, ou imposés par les dispositions législatives et réglementaires.

SFR n'est pas responsable des éventuelles conséquences dommageables pour le Client du fait de l'accès, de la prise de connaissance, ou de l'usage de contenus disponibles sur le réseau Wap.

Elle s'engage toutefois à mettre en oeuvre tous les moyens lui permettant de veiller au respect de la législation, notamment dans ses rapports avec ses fournisseurs de services ou de contenus. Compte tenu du secret doit bénéficier les correspondances privées, SFR n'exerce aucun contrôle sur le contenu ou les caractéristiques des données reçues ou transmises par le Client sur son réseau. Toutefois, SFR se réserve le droit de supprimer ou d'empêcher toute opération du Client susceptible de perturber le bon fonctionnement de son réseau ou ne respectant pas les règles d'autorisées par la loi, à la demande des autorités publiques et/ou judiciaires.

SFR met en oeuvre tous les moyens dont elle dispose pour assurer l'accès aux services souscrits même si elle ne peut garantir les débits précisés dans sa documentation qui ne sont que des débits théoriques. Elle ne saurait être responsable des modifications des contenus (notamment horaires des programmes) qui lui sont fournis par les éditeurs, les diffuseurs, ou imposés par les dispositions législatives et réglementaires.

SFR décline toute responsabilité quant aux conséquences d'une utilisation frauduleuse, abusive ou excessive du service par le Client, telles que notamment l'encombrement volontaire ou involontaire des serveurs de messagerie de SFR ou des destinataires de mails par du publipostage sauvage (spamming, bulk e.mail, junk e.mail ou mail bombing) ou de son réseau, ou l'envoi de messages attractifs générant nécessairement un nombre imposant de réponses (teasing ou trolling) pouvant ainsi perturber la disponibilité desdits serveurs ou réseau.

9. OBLIGATIONS DU CLIENT

Le Client s'engage à utiliser l'offre qu'il a souscrite conformément à l'usage pour lequel elle a été conçue et pour lequel elle est commercialisée. Le Client est responsable de l'exécution de l'ensemble des obligations souscrites au titre du présent contrat.

Le Client s'engage notamment à respecter les dispositions de l'article 3 visant l'interdiction d'utiliser la carte SIM pour proposer une offre commerciale à un tiers, et de modifier l'acheminement d'un service de télécommunications sur un réseau public de télécommunications, notamment en insérant la carte SIM dans un boîtier radio.

Le Client s'engage à respecter les lois et règlements en vigueur, notamment en matière de télécommunications.

Le Client s'engage à n'utiliser, conformément aux dispositions du Code des Postes et Télécommunications, que des mobiles et leurs accessoires agréés par les autorités compétentes.

Le Client respecte les prescriptions données par SFR relatives aux modifications techniques éventuelles à apporter à son mobile et/ou à ses accessoires utilisés lorsqu'elles résultent des contraintes et/ou des normes techniques imposées à SFR par les autorités réglementaires ou les groupements normatifs compétents.

Un code secret peut être indispensable à l'utilisation de certains services SFR qui ne peuvent être effectués sans mise en oeuvre de ce code secret. Le cas échéant, ce code est communiqué par SFR au Client et/ou est choisi par le Client lui-même.

Le Client doit prendre toutes les mesures propres à assurer la sécurité des données relatives à son contrat et du code secret. Il ne doit pas le communiquer à qui que ce soit. Il ne doit pas notamment l'inscrire sur tout document qu'il a l'habitude de conserver ou transporter avec son téléphone ou qui pourrait être aisément consulté par un tiers.

Il est responsable de la conservation et de la confidentialité de ce code secret ainsi que de tous les actes réalisés au moyen de ce code secret. Le Client s'interdit toute utilisation frauduleuse, abusive ou excessive du Service, telle que notamment l'encombrement volontaire ou involontaire des serveurs de messageries de SFR ou de son réseau, ou l'envoi de messages attractifs générant nécessairement un nombre imposant de réponses, pouvant ainsi perturber la disponibilité desdits serveurs ou réseau.

10. VOL OU PERTE DE LA CARTE

Le Client informe immédiatement SFR et par tout moyen de la perte ou du vol de sa Carte, SFR ne pouvant être tenue responsable des conséquences de ceux-ci, afin que la ligne soit mise hors service. Il confirme le vol ou la perte par lettre recommandée avec accusé de réception accompagnée d'une copie du dépôt de la plainte déposée auprès du commissariat ou des autorités compétentes, en cas de vol.

Le Client dispose d'un délai de 90 jours à compter de la mise hors service de sa ligne pour sa remise en service en contactant le Service Client. Passé ce délai, la ligne sera résiliée sans préavis.

SFR ne saurait être tenue responsable des conséquences d'une déclaration

de vol ou de perte faite par télécopie, télégramme ou tout autre moyen similaire qui n'émannerait pas du Client.

11. SUSPENSION - INTERRUPTION DE SERVICES

L'accès aux Services peut être suspendu de plein droit par SFR, et cette suspension peut entraîner la perte du crédit de communication, sans que le Client puisse prétendre à une quelconque indemnisation dans les cas suivants :

- absence ou fausse déclaration du Client relative à son identité lors de l'achat du Coffret ou Pack SFR La Carte ou du Kit d'accès,
- décès du Client - l'annulation du numéro d'appel s'opère dès que SFR en a eu connaissance, sauf si les ayants droit désirent le reprendre,
- fraude ou tentative de fraude du Client, notamment dans le cadre du rechargement,
- non respect, dans le cadre d'une offre comportant des Textos illimités, d'un usage strictement privé et interpersonnel dans la limite de 200 destinataires par recharge si l'offre se présente sous forme d'une recharge, ou par mois, si le client bénéficie d'une offre mensuelle.
- non respect dans le cadre d'une offre comportant des appels illimités d'un usage strictement privé et interpersonnel dans la limite de 100 destinataires par recharge.
- non respect par le Client de l'une quelconque de ses obligations telles que visées à l'article 9 des présentes conditions. Cette suspension pourra être suivie de la résiliation du contrat au terme d'un délai d'un (1) mois, après que SFR ait avisé le Client, et en l'absence de contestation sérieuse dûment motivée.

12. PORTABILITE DU NUMERO

La Portabilité du Numéro Mobile est un service proposé à tout client d'un opérateur mobile métropolitain lui permettant de souscrire un contrat auprès d'un opérateur mobile métropolitain tout en conservant le même numéro de téléphone mobile.

Un Client souhaitant porter son numéro de téléphone mobile, et résilier de ce fait le contrat d'abonnement qui le lie à son opérateur (ci-après dénommé «Opérateur Donneur»), doit se rendre chez l'opérateur auprès duquel il souhaite souscrire (ci-après dénommé «Opérateur Receveur») muni de son Relevé d'Identité Opérateur (RIO).

Ce RIO est obtenu auprès de l'Opérateur Donneur, chaque opérateur ayant en effet l'obligation de mettre à disposition de ses clients un serveur vocal interactif gratuit dédié à la Portabilité et permettant d'obtenir ce RIO (le RIO sera mis à disposition dès le lendemain de l'activation de la ligne et actualisé, dans le même délai, à chaque modification).

L'Opérateur Receveur en enregistrant la souscription avec Portabilité du Numéro se chargera de mettre en oeuvre la procédure de portabilité qui génèrera la résiliation du contrat du Client auprès de l'Opérateur Donneur en application du mandat que lui aura confié le Client.

Le portage du Numéro doit être réalisé dans un délai de trois (3) jours ouvrables (hors dimanche et jours fériés) à compter de la demande, sauf à ce que le Client souhaite que son numéro soit porté au terme d'un délai plus long. La date de portage ne peut faire l'objet d'aucune modification à l'initiative du Client.

La date de portage peut être modifiée au plus tard le deuxième jour ouvrable avant la date prévue de portabilité.

Par conséquent, les engagements de SFR et du Client sont les suivants :

1 - Souscription auprès de SFR avec demande de portabilité du Numéro (Portabilité entrante)

- Le Client, pour pouvoir bénéficier de la portabilité de son numéro et souscrire à une des offres commercialisées par SFR, doit :
 - être le titulaire de la ligne faisant l'objet de la demande de portabilité ou disposer d'un mandat du titulaire de la ligne en bonne et due forme et l'autorisant à porter le numéro objet de la demande
 - se munir impérativement de son RIO, et des pièces justificatives requises pour procéder à l'ouverture d'une ligne
 - signer le contrat de souscription et confier ainsi à SFR un mandat permettant à cette dernière de procéder à la résiliation de la ligne du Client auprès

de l'Opérateur Donneur. Le Client sera cependant tenu d'honorer les engagements qu'il avait souscrits auprès de l'Opérateur Donneur s'agissant notamment de sa durée minimale d'engagement (facturation des mois contractuels restant à courir jusqu'à l'échéance du contrat, ...), ce dont il reconnaît être informé et accepter.

SFR pourra être amenée à refuser cette demande de Portabilité si le Client n'est pas le titulaire de la ligne, ou si les données de la demande de portage sont erronées ou incomplètes.

La souscription auprès de SFR prendra effet dès l'acceptation par le Client du contrat, le Client étant engagé dès cette date auprès de SFR.

Dans l'hypothèse où le client déciderait d'annuler sa demande de portabilité, cette annulation devra parvenir à SFR au plus tard le deuxième jour ouvrable avant la date prévue de portabilité ; dans cette hypothèse SFR lui attribuera un nouveau numéro de téléphone mobile.

Il en sera de même dans l'hypothèse où la demande de portabilité du Numéro serait rejetée par l'Opérateur Donneur. Ce rejet peut intervenir pour l'une des raisons suivantes : numéro inactif au moment de la demande, numéro non géré par l'Opérateur Donneur, demande de portabilité en cours sur ce même numéro, données incomplètes ou erronées, date de portage supérieure à deux mois, résiliation programmée chez l'Opérateur Donneur avant la date d'activation du portage.

2 - Souscription auprès d'un autre opérateur avec demande de portabilité (Portabilité sortante)

SFR met à disposition de ses Clients un serveur vocal interactif gratuit (SVI) leur permettant d'obtenir leur RIO. Ces informations sont également accessibles auprès du Service Client.

La demande de portabilité entraînera le jour du portage la perte du crédit de communications que le Client pourrait encore avoir à cette date. Aucune demande d'annulation d'une portabilité sortante ne pourra être traitée directement par SFR, le Client ayant pour seul interlocuteur l'Opérateur Receveur. En cas de demande d'annulation d'une portabilité sortante émise par l'Opérateur Receveur, la demande de résiliation associée sera de même annulée. En sa qualité d'Opérateur Donneur, SFR pourra être amenée à rejeter une demande de portabilité dans un des cas suivants : numéro inactif au moment de la demande, numéro non géré par l'Opérateur Donneur, demande de portabilité en cours sur ce même numéro, données incomplètes ou erronées, date de portage supérieure à deux mois.

3 - Le jour du portage:

Les opérations techniques réalisées par les opérateurs le jour du portage peuvent entraîner une interruption de service, dont la durée ne doit pas dépasser quatre (4) heures; cette interruption de service ne pourra ouvrir droit à indemnisation pour le Client, ni engager la responsabilité de SFR.

13. DONNEES PERSONNELLES

• 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 2002/16/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 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 :

Clients SFR La Carte : Courrier SFR Mobile - TSA 73917 - 62978 Arras Cedex 9
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.

Par ailleurs, en cas d'impayé ou de déclaration irrégulière, les informations concernant le Client sont susceptibles d'être inscrites dans un fichier accessible aux opérateurs et sociétés de commercialisation du service de radiotéléphonie publique GSM/ GPRS, géré par le GIE PREVENTEL. Ces informations peuvent donner lieu à exercice du droit de rectification et de suppression auprès de SFR Mobile - Accès, Rectification, Opposition TSA 73917 62978 Arras Cedex 9.

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.

• Annuaire Universel

Dans le cadre de la mise en place de l'annuaire universel, le Client peut, s'il le désire, s'inscrire sur les listes des clients destinées à être éditées dans les annuaires papier ou pouvant être consultées depuis Internet, ou encore être communiquées au travers de services de renseignements.

Les différentes possibilités de choix offertes aux clients dans le cadre de cet annuaire universel, telles qu'elles ont été précisées par les textes législatifs, sont les suivantes :

- 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

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

- Parution coordonnées utilisateur
- Parution activité professionnelle

Le Client peut à tout moment modifier, auprès du Service Client SFR, le choix de parution de ses coordonnées dans les annuaires et services de renseignements en envoyant un courrier postal à :

Clients SFR La Carte : Courrier SFR Mobile - TSA 73917 - 62978 Arras Cedex 9

• 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.

INFORMATION SANTÉ

RECOMMANDATIONS D'USAGE

RÈGLES DE SÉCURITÉ

INFORMATION SANTÉ

Pendant les communications ou les envois de données (SMS, emails ...) votre téléphone mobile est en liaison radio avec une antenne-relais. Cela signifie que le téléphone et l'antenne échangent des informations grâce aux ondes électromagnétiques.

Des interrogations existent sur les effets à long terme de l'exposition aux ondes électromagnétiques. Sur le fondement de ces interrogations, certaines études font état d'effets à long terme pour la santé liés à l'utilisation des équipements radioélectriques et notamment des téléphones mobiles. En mai 2011, le Centre International de Recherche sur le Cancer (CIRC), sous l'égide de l'Organisation Mondiale de la Santé (OMS) a, sur le fondement de ces interrogations, classé comme « peut-être cancérigènes pour l'homme » les champs électromagnétiques de radiofréquences notamment associés à l'utilisation du téléphone sans fil.

A l'instar des autorités sanitaires, SFR recommande donc, par précaution, de limiter l'exposition aux champs électromagnétiques émis par votre téléphone mobile grâce à des actions aisées à mettre en œuvre. Par ailleurs quelques règles de sécurité doivent être observées pour soi et pour les autres.

RECOMMANDATIONS D'USAGE

Ces recommandations permettent de limiter votre exposition aux ondes radio.

Utiliser un kit oreillette (ou kit piéton) pendant les appels téléphoniques. Vous réduisez votre exposition dès que vous éloignez le mobile de votre corps (tête et tronc). Téléphoner avec un kit oreillette permet ainsi de réduire l'exposition de votre tête. Ce conseil vaut particulièrement pour les utilisateurs les plus intenses.

Il est conseillé aux femmes enceintes qui utilisent un kit oreillette d'éloigner le téléphone mobile du ventre et aux adolescents de l'éloigner du bas ventre.

Il convient également de respecter les conditions d'usage qui sont fixées par le fabricant dans la notice du téléphone. Celle-ci peut indiquer une distance à maintenir entre le tronc et le mobile en communication.

Téléphoner de préférence dans les zones où la réception radio est de bonne qualité.

Votre téléphone mobile ajuste automatiquement sa puissance d'émission en fonction des signaux radio qu'il reçoit du réseau de votre opérateur. Quand la réception radio est de bonne qualité (4 ou 5 barrettes sur l'écran de votre téléphone), votre mobile émet plus faiblement – ce qui réduit d'autant votre exposition aux ondes radio. Cette recommandation est valable pour tous les équipements terminaux radioélectriques pour lesquels la qualité de la réception s'affiche à l'écran. C'est ainsi qu'il est recommandé d'éloigner le téléphone après avoir procédé à la numérotation et d'éviter de téléphoner lors de déplacements à grande vitesse.

Conseiller à vos enfants et adolescents une utilisation modérée du téléphone mobile.

Et veiller à les informer des moyens permettant de réduire leur exposition quand ils communiquent avec leur mobile. Si des effets sanitaires étaient mis en évidence, les enfants et adolescents pourraient être plus sensibles, étant donné que leur organisme est en cours de développement.

Utiliser les SMS

Avec les SMS, les emails et l'Internet mobile, l'exposition aux ondes radio est très réduite. Ces usages nécessitent que l'on regarde l'écran du téléphone mobile et, par conséquent, que l'on tienne le mobile éloigné de sa tête et de son tronc ce qui réduit l'exposition.

RÈGLES DE SÉCURITÉ

Consulter la notice d'emploi élaborée par le fabricant.

Si vous portez un implant électronique (pacemaker, pompe à insuline, neurostimulateur...), éloigner le téléphone mobile ou tout autre équipement terminal radioélectrique d'au moins 15 cm de cet implant et utiliser le téléphone uniquement du côté opposé à celui de l'implant, en raison des risques d'interférences. Il vous est recommandé de parler de ce sujet avec votre médecin car celui-ci connaît les caractéristiques de votre appareil

médical.

Ne pas téléphoner en conduisant.

Téléphoner en conduisant, avec ou sans kit mains-libres, constitue un réel facteur d'accident grave.

Respecter les restrictions d'usage spécifiques à certains lieux (hôpital, avion...).

Il est nécessaire de respecter les consignes de sécurité propres à certains lieux et d'éteindre votre équipement chaque fois que cela vous est demandé.

Ne pas écouter de la musique à pleine puissance avec son mobile. Cela peut dégrader l'audition de façon irrémédiable.

Pour en savoir plus :

www.radiofrequences.gouv.fr

www.anses.fr

www.mobile-et-radiofrequences.com

www.who.int/fr

CONDITIONS SPÉCIFIQUES AUX OFFRES

OU OPTIONS COMPORTANT UN

NOMBRE ILLIMITÉ D'APPELS

OU DE TEXTO/MMS

Offres ou options comportant un nombre illimité d'appels

Certaines offres commercialisées par SFR incluent un nombre illimité d'appels dont certaines pouvant comporter des plages horaires.

Ces appels sont uniquement les appels voix métropolitains à destination de correspondants personnes physiques titulaires de numéros SFR et/ou fixes / ou tout opérateur (selon l'offre souscrite) passés pendant les plages horaires spécifiées si l'offre en question en comporte. Par ailleurs, ces appels sont uniquement réservés à un usage interpersonnel strictement privé (appels passés par un particulier vers un autre particulier), dans la limite de 100 destinataires par recharge. Ces appels seront coupés au bout de 2 heures.

Par nature, les appels vers les équipements destinés à détourner ou re-router les appels notamment sur un autre réseau, et les appels depuis boîtiers radio sont exclus du bénéfice de ces offres car contraires aux dispositions de l'article 3 des Conditions Générales d'Utilisation.

Enfin, seront facturés aux tarifs en vigueur, car ils n'entrent pas dans le périmètre de ces offres, les appels suivants : les appels vers le service client, les appels vers Info Conso, les renvois d'appel et numéros libre appel, les appels vers les numéros courts, les numéros spéciaux, ou certains services, les n° d'accès wap et web, les transferts de données GPRS, les communications fax/data, les connexions Wap CSD, les appels vers le service Message Direct. Les clients ne respectant pas les dispositions ci-dessus, notamment le nombre de destinataires maximum, verront leur ligne suspendue sans préavis, conformément à l'article 11 des présentes.

Offres ou options comportant un nombre illimité de textos/MMS.

Certaines offres commercialisées par SFR incluent un nombre illimité de textos/MMS envoyés dont certaines pouvant comporter des plages horaires. Ces textos/MMS sont uniquement à destination des mobiles de correspondants SFR et/ou tous opérateurs métropolitains (selon l'offre souscrite) envoyés pendant les plages horaires spécifiées, si l'offre en question en comporte. Par ailleurs ces textos/MMS sont réservés à un usage interpersonnel strictement privé (textos/MMS envoyés par un particulier vers un ou plusieurs autres particuliers). Dans la limite de 200 destinataires par recharge. Par nature, les textos/MMS émis via automate et/ou dispositif automatique d'envoi de textos/MMS sont donc exclus du bénéfice de ces offres, car contraires aux dispositions de l'article 3. Les clients ne respectant pas les dispositions ci-dessus, notamment le nombre de destinataires maximum, verront leur ligne suspendue sans préavis, conformément à l'article 11 des présentes.

Les textos/MMS surtaxés seront facturés aux tarifs en vigueur, car ils

n'entrent pas dans le périmètre de ces offres.

CONDITIONS PARTICULIÈRES D'ACCÈS AU RÉSEAU 3G/3G+ DE SFR

25 SEPTEMBRE 2012

ARTICLE 1 - OBJET

Les présentes conditions ont pour objet de définir les modalités particulières d'accès au réseau 3G/3G+ de SFR et les usages des services proposés sur ce réseau. Ces conditions particulières s'adressent aux Clients SFR La Carte acquérant, un mobile leur permettant d'accéder au réseau 3G/3G+ et de bénéficier ainsi des services 3G+. Les conditions générales d'utilisation, non contraires aux présentes, demeurent pleinement applicables.

ARTICLE 2 - MODALITÉS D'ACCÈS AU RÉSEAU 3G/3G+ DE SFR

2.1 Matériel requis pour l'accès au réseau

L'accès au réseau 3G/3G+ de SFR suppose l'utilisation par le Client de matériels et de logiciels compatibles, correctement paramétrés, tels que décrits dans la documentation établie et mise à jour par SFR, accessible notamment sur le site "www.sfr.fr".

2.2 Couverture

L'accès au réseau 3G/3G+ de SFR se fait en France Métropolitaine exclusivement, et dans la limite des zones de couverture telles qu'elles sont indiquées dans la documentation établie et régulièrement mise à jour par SFR. Lorsque le Client quitte une zone couverte par le réseau 3G/3G+ de SFR, le Client est informé qu'il sera basculé sur le réseau GSM/GPRS/Edge de SFR à l'exception des services ne fonctionnant que sous la norme 3G/3G+ tels que notamment le Streaming.

Les conditions de débit du réseau vers lequel le basculement est effectué s'appliquent automatiquement.

2.3 Accès au réseau hors de France Métropolitaine

Les réseaux GPRS et 3G/3G+ ne sont pas disponibles à l'étranger.

2.4 Débit

Le réseau 3G/3G+ étant mutualisé entre tous les clients SFR, la Bande Passante indiquée dans la documentation établie et mise à jour par SFR est une Bande Passante de référence en réception d'informations (voie descendante). La Bande Passante disponible peut varier de la Bande Passante de référence selon notamment le nombre de clients connectés à un même instant et leur usage du réseau et des services. Il ne s'agit donc pas de débits garantis mais de valeurs maximales pouvant être atteintes.

ARTICLE 3 - MISE EN GARDE DU CLIENT

3.1 Mise en garde sur le respect de la législation

Le Client est expressément informé que les contenus stockés, utilisés, transmis et reçus par lui le sont sous sa seule responsabilité, notamment à l'occasion d'une connexion à Internet. Par conséquent, le Client assume l'entière responsabilité, tant civile que pénale, attachée à ces opérations.

Ainsi, le Client s'interdit de stocker, télécharger ou envoyer toute donnée prohibée, illicite, illégale, contraire aux bonnes mœurs ou à l'ordre public et portant atteinte ou étant susceptibles de porter atteinte aux droits de tiers. SFR ne saurait être tenue pour responsable du caractère prohibé, illicite ou illégal des contenus au regard des lois et réglementations en vigueur.

3.2 Mise en garde sur les comportements

3.2.1 Comportements raisonnables

Étant rappelé que le réseau cellulaire est mutualisé entre tous les clients SFR, la Bande Passante disponible peut varier, pour une même Bande Passante de référence, notamment selon le nombre de clients SFR connectés à un même instant et selon leur usage du réseau 3G/3G+ et des services. Par conséquent,

le Client s'engage à adopter un comportement raisonnable lorsqu'il accède et communique sur le réseau 3G/3G+ de SFR, tout usage en continu pouvant potentiellement constituer une gêne pour les autres usagers.

Le Client déclare en être totalement informé et l'avoir accepté. SFR se réserve donc la possibilité de suspendre et/ou de résilier, selon les modalités précisées à l'article 5 des présentes, l'accès à son réseau 3G/3G+ au Client qui ne respecterait pas cet engagement d'usage raisonnable.

3.2.2 Inactivité

Le Client est informé que sa connexion peut être interrompue automatiquement en cas d'inactivité. L'inactivité s'entend de l'absence de flux de données en émission ou en réception (en dehors de celui nécessaire au maintien de la connexion) identifiée par SFR sur son réseau depuis la connexion du Client.

3.2.3 Comportements prohibés

Les usages Modem sont interdits, ce que le Client reconnaît et accepte.

Le Client s'interdit toute utilisation frauduleuse de l'accès au réseau 3G/3G+ de SFR, telle que notamment :

- l'encombrement volontaire ou involontaire des serveurs de messageries et des réseaux de SFR et/ou des destinataires de mails par, notamment, du spamming, du phishing, du junk e-mail, du mail bombing, du flooding),
 - envoi d'un ou plusieurs courriers électroniques non sollicités dans une boîte aux lettres ou dans un forum de discussion (spamming),
 - l'envoi de messages attractifs générant nécessairement un nombre imposant de réponses (teasing ou trolling), pouvant ainsi perturber la disponibilité desdits serveurs ou réseau,
 - l'intrusion ou la tentative d'intrusion permettant :
 - un accès non autorisé sur une machine distante d'un tiers,
 - la prise de contrôle à distance d'une machine d'un tiers (trojan, portscanning),
 - l'introduction dans un système informatique d'un tiers afin d'aspirer tout le contenu d'un site ou d'une boîte aux lettres,
 - la transmission de virus,
 - les usages et comportements déraisonnables contraires à ceux indiqués à l'article 3.2.1 des présentes.
- De plus, le Client s'interdit toute utilisation commerciale de l'accès au réseau 3G/3G+ qui est mis à sa disposition, notamment en permettant à des tiers d'accéder au réseau 3G/3G+ de SFR moyennant le versement par ceux-ci d'une contrepartie notamment financière.
- SFR se réserve donc la possibilité de suspendre et/ou de résilier, selon les modalités précisées à l'article 5 des présentes, l'accès au réseau 3G/3G+ au Client qui contreviendrait aux usages interdits.

3.3 Mise en garde liée au réseau Internet

Le Client reconnaît être pleinement informé du défaut de fiabilité du réseau Internet, tout particulièrement en termes :

- d'absence de sécurité relative à la transmission de données,
- de non garantie des performances relatives au volume et à la rapidité de transmission des données.

Il est expressément rappelé qu'Internet n'est pas un réseau sécurisé. Le secret des correspondances transmises sur ce réseau n'est pas assuré. Dans ces conditions, il appartient au Client 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 son accès au réseau.

Le Client reconnaît être informé que l'intégrité, l'authentification et la confidentialité des informations, fichiers et données de toute nature qu'il souhaite échanger sur le réseau Internet ne peuvent être garanties sur ce réseau. Le Client ne doit donc pas transmettre via le réseau Internet des messages dont il souhaiterait voir la confidentialité garantie.

Dans le cadre de l'achat de produits ou services sur le réseau Internet, le Client adresse directement aux fournisseurs des services toute réclamation relative à l'exécution du service rendu par ceux-ci ou à la vente de produits par ceux-ci.

ARTICLE 4 - RESPONSABILITÉ

En tant que prestataire technique proposant un accès à son réseau 3G/3G+, SFR n'exerce aucun contrôle ni aucune surveillance des contenus, audiovisuels

ou autres, transitant sur son réseau.

Toutefois, le Client reconnaît être informé que si SFR est alerté par un tiers ou par l'autorité judiciaire, et par quelque moyen que ce soit, de l'illicéité d'un contenu transmis via le réseau 3G/3G+, SFR remettra ledit contenu aux autorités chargées de faire respecter la loi qui le traiteront en conséquence.

SFR n'exerçant aucun contrôle, les parents sont invités à surveiller l'utilisation qui est faite par leurs enfants mineurs de l'accès proposé.

En outre, SFR se réserve le droit, après en avoir été saisi par une autorité judiciaire, de suspendre ou d'interrompre immédiatement l'accès à son réseau 3G/3G+ au Client émetteur de contenus litigieux et ce, sans préavis ni indemnité.

Quel que soit le fait générateur, SFR ne pourra être tenue pour responsable du préjudice indirect que pourrait subir le Client lors de son accès au réseau 3G/3G+. Les parties reconnaissent que sont notamment considérés comme préjudices indirects tout préjudice moral, commercial ou financier ainsi que toute action dirigée contre le Client par un tiers, cette liste n'étant pas exhaustive.

Le Client s'engage à rembourser SFR de toute demande, réclamation ou condamnation dont SFR serait l'objet suite au non-respect de son fait des présentes conditions.

Par ailleurs, SFR ne pourra être tenue pour responsable en cas de survenance d'un cas de force majeure telle que définie par la Jurisprudence.

ARTICLE 5 - SUSPENSION/RÉSILIATION

Toute utilisation frauduleuse, abusive ou prohibée dans le cadre des présentes et/ou d'offres spécifiques, telle que décrite aux articles 3.2.1 et 3.2.3 ci-dessus engage la responsabilité du Client. Dans ce cas, SFR se réserve le droit, après notification par tous moyens faite au Client, ou immédiatement et sans préavis dans le cas visé à l'article 4 des présentes, de suspendre ou de résilier l'accès à son réseau 3G/3G+ ou au service concerné par une telle utilisation.

Il est rappelé que les présentes conditions particulières constituent l'accessoire du contrat principal GSM ou GSM/GPRS. Les conditions particulières seront donc résiliées de plein droit en cas d'expiration, pour quelque cause que ce soit, dudit contrat.

MON MOBILE ET MA SANTÉ

OCTOBRE 2011

 **FÉDÉRATION
FRANÇAISE
DES TÉLÉCOMS**

MINISTÈRE CHARGÉ
DE LA SANTÉ,
MINISTÈRE CHARGÉ
DE L'ÉCOLOGIE,
MINISTÈRE CHARGÉ
DE L'INDUSTRIE

« Aucune preuve scientifique ne permet de démontrer aujourd'hui que l'utilisation des téléphones mobiles présente un risque pour la santé. Néanmoins, des interrogations subsistent sur d'éventuels effets à long terme.

Les autorités sanitaires recommandent donc, par précaution, de limiter son exposition aux champs électromagnétiques émis par les téléphones mobiles et propose à cet effet des actions aisées à mettre en œuvre.

Par ailleurs, quelques règles de sécurité, doivent être observées pour soi et pour les autres. En effet, téléphoner en conduisant, par exemple, augmente considérablement le risque d'accident de la route. »

Portail d'information du Gouvernement :
www.radiofrequences.gouv.fr

RECOMMANDATIONS D'USAGE

Ces recommandations permettent de limiter votre exposition aux ondes radio.

Utiliser un kit oreillette (ou kit piéton) pendant les appels téléphoniques

Vous réduisez votre exposition dès que vous éloignez le mobile de votre corps (tête et tronc). Téléphoner avec un kit oreillette permet ainsi de réduire l'exposition de votre tête. Ce conseil vaut particulièrement pour les utilisateurs les plus intensifs.

Il est conseillé aux femmes enceintes qui utilisent un kit oreillette d'éloigner le mobile du ventre et aux adolescents de l'éloigner du bas ventre.

Il convient également de respecter les conditions d'usage qui sont fixées par le fabricant dans la notice de l'appareil. Celle-ci peut indiquer une distance à maintenir entre le tronc et le mobile en communication.

Téléphoner de préférence dans les zones où la réception radio est de bonne qualité

Votre mobile ajuste automatiquement sa puissance d'émission en fonction des signaux radio qu'il reçoit du réseau de votre opérateur.

Quand la réception radio est de bonne qualité (4 ou 5 barrettes sur l'écran de votre téléphone), votre mobile émet plus faiblement – ce qui réduit d'autant votre exposition aux ondes radio.

Conseiller à vos enfants et adolescents une utilisation modérée du téléphone mobile

Et veiller à les informer des moyens permettant de réduire leur exposition quand ils communiquent avec leur mobile.

Si des effets sanitaires étaient mis en évidence, les enfants et adolescents pourraient être plus sensibles, étant donné que leur organisme est en cours de développement.

Réglementation

En Europe, 2 W/kg est la limite à ne jamais dépasser pour l'exposition aux ondes radio de la tête et du tronc (en France, décret et arrêté du 8 octobre 2003).

Cette limite repose sur une évaluation approfondie des données scientifiques.

Tous les mobiles commercialisés en France ont l'obligation réglementaire d'avoir un DAS (Débit d'Absorption Spécifique) inférieur à 2 W/kg.

Des précautions d'usage sont définies dans l'arrêté du 8 octobre 2003.

Bon à savoir

SMS, e-mail et Internet mobile :

l'exposition aux ondes radio est très réduite.

Ces usages nécessitent que l'on regarde l'écran du téléphone mobile et par conséquent que l'on tienne le mobile éloigné de sa tête et de son tronc – ce qui réduit l'exposition.

Quand mon mobile fonctionne en 3G, je suis moins exposé qu'en 2G.

L'exposition moyenne est d'environ 1 à 2% du DAS (exposition maximale) quand le téléphone est en 3G ; elle est de 20 à 50% du DAS quand le téléphone est en 2G.

SÉCURITÉ ET RESTRICTIONS D'USAGE

**Consulter la notice d'emploi élaborée
par le fabricant**

Ne pas téléphoner en conduisant

Utiliser un mobile en conduisant, avec ou sans kit mains-libres, constitue un réel facteur d'accident grave.

Si vous portez un implant électronique (pacemaker, pompe à insuline, neurostimulateur...). Éloigner le téléphone mobile d'au moins 15 cm de cet implant et utiliser le téléphone mobile uniquement du côté opposé à celui de l'implant. Il vous est recommandé de parler de ce sujet avec votre médecin car celui-ci connaît les caractéristiques de votre appareil médical.

**Respecter les restrictions d'usage spécifiques à certains lieux
(hôpital, avion...)**

Il est nécessaire de respecter les consignes de sécurité propres à certains lieux et d'éteindre votre téléphone mobile chaque fois que cela vous est demandé.

Ne pas écouter de la musique avec son mobile à pleine puissance
et de façon prolongée cela peut dégrader l'audition de façon irréversible.

QUESTIONS / RÉPONSES

Oreillette filaire ou oreillette Bluetooth ?

Les deux technologies diminuent l'exposition de votre tête aux ondes radio. L'oreillette Bluetooth divise par 100 en moyenne l'exposition de la tête par rapport au DAS du mobile. L'oreillette filaire divise en moyenne cette exposition d'un facteur allant de 10 à 400 par rapport au DAS du mobile.

Qu'est-ce que le DAS ?

Le DAS ou Débit d'Absorption Spécifique quantifie le niveau d'exposition aux ondes radio. Chaque modèle de téléphone est caractérisé par un DAS maximal qui est fourni par le fabricant.

Ce DAS indique le niveau maximal d'exposition quand l'appareil est contre l'oreille et fonctionne à puissance maximale. Il est indiqué sur différents supports (notice du fabricant, catalogue, boutique, sites web...).

Les accessoires « anti-ondes » pour mobiles sont-ils efficaces pour réduire l'exposition ?

Non. Ces accessoires sont au mieux sans effet sur votre exposition aux ondes radio. Ils sont contre-productifs quand ils obligent votre téléphone mobile à augmenter sa puissance d'émission.

Je me connecte à Internet avec une clé 3G+ ou une tablette. Quelle est la réglementation ? Et quelles sont les précautions d'utilisation ?

Les clés 3G+ et les tablettes sont soumises aux mêmes obligations réglementaires que les téléphones mobiles et doivent notamment avoir un DAS inférieur à 2 W/kg.

Le constructeur peut indiquer, dans sa notice, une distance à respecter entre votre tronc et la clé 3G+ ou la tablette, quand celle-ci est connectée à Internet.

QUE DIT L'ORGANISATION MONDIALE DE LA SANTÉ ?

« Principaux faits :

- L'usage du téléphone portable est généralisé et on estime à 4,6 milliards le nombre des abonnés dans le monde.
- Les champs électromagnétiques produits par les téléphones portables sont classés par le Centre international de Recherche sur le Cancer dans la catégorie des cancérogènes possibles pour l'homme.
- Des études visant à évaluer plus complètement les effets potentiels à long terme de l'utilisation des téléphones portables sont actuellement en cours.
- L'OMS procédera d'ici à 2012 à une évaluation formelle du risque pour tous les effets sur la santé dus à une exposition à des champs de radiofréquences. »

« Y a-t-il des effets sur la santé ?

Un grand nombre d'études ont été menées au cours des deux dernières décennies pour déterminer si les téléphones portables représentent un risque potentiel pour la santé. À ce jour, il n'a jamais été établi que le téléphone portable puisse être à l'origine d'un effet nocif pour la santé. »

Aide-mémoire n°193 de l'OMS, juin 2011

POUR EN SAVOIR PLUS :

- Organisation Mondiale de la Santé : www.who.int/peh-emf/fr
- Portail gouvernemental Radiofréquences, Santé, Environnement : www.radiofrequences.gouv.fr
- Ministère de la Santé : www.sante.gouv.fr
- Agence Nationale de Sécurité Sanitaire de l'Alimentation, de l'Environnement et du Travail : www.anses.fr
- Fédération Française des Télécoms : www.fftelecom.org

La Fédération Française des Télécoms est une association, régie par la loi de 1901, qui a pour objet de promouvoir le développement durable et responsable du secteur des communications électroniques et des entreprises qui le composent, en favorisant l'innovation, l'emploi et la qualité du service rendue aux utilisateurs.

Le Collège Mobile de la Fédération traite des questions spécifiques aux mobiles et a pour membres Bouygues Telecom, Orange et SFR ainsi que M6 Mobile, NRJ Mobile, Omea Télécom (Virgin Mobile, Télé 2 mobile, Breizh mobile, Casino Mobile), La Poste Mobile et Universal Mobile.



Fédération Française des Télécoms
11-17 rue de l'Amiral Hamelin
75016 PARIS
www.fftelecom.org

 **FÉDÉRATION
FRANÇAISE
DES TÉLÉCOMS**

VOUS SOUHAITEZ NOUS CONTACTER ?

VOTRE SITE INTERNET SFR.FR

◀ RUBRIQUE ESPACE CLIENT :

Gérer et suivre votre offre ou changer de mobile

Vous pouvez également accéder à votre Espace Client depuis votre mobile Rubrique « SFR et moi » du portail Vodafone live! (prix d'une connexion wap)

◀ ASSISTANCE :

Retrouver des conseils pratiques, des documents utiles et les réponses à vos questions sur votre ligne SFR, votre mobile ou votre offre ADSL

◀ RUBRIQUE PRODUITS ET OFFRES :

Pour ouvrir une ligne mobile ou ADSL et bénéficier d'offres exclusives

VOTRE SERVICE VOCAL SFR DISPONIBLE 24H/24

◀ INTERNET ET FIXE :

- 0805 701 801 (appel gratuit depuis un poste fixe en France métropolitaine)

◀ MOBILE :

- 963 depuis une ligne mobile SFR (appel gratuit) :
- 06 1000 1963 depuis un poste fixe pour les abonnés SFR*
- 06 1200 1963 depuis un poste fixe pour les Forfaits bloqués SFR*

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

VOTRE SERVICE CLIENT MOBILE ET INTERNET ET FIXE

◀ COMPOSEZ LE 1023*

◀ MOBILE : 8H-22H LUNDI AU SAMEDI

◀ INTERNET ET FIXE : 8H-22H 7J/7

* Appel depuis mobile SFR : temps d'attente gratuit puis prix d'un appel normal en France métropolitaine.
Appel depuis un poste fixe : prix d'un appel local en France métropolitaine et temps d'attente gratuit depuis une ligne box de SFR ou fibre optique.

VOTRE SERVICE CONSOMMATEUR

SFR SERVICE CONSOMMATEURS
TSA 83918
62978 ARRAS cedex 9



CC12