

CONDITIONS GÉNÉRALES POUR LES SERVICES MOBILES ET FIXES RED BY SFR

CONDITIONS GÉNÉRALES POUR LES SERVICES MOBILES ET FIXES

Juin 2020

Le contrat liant RED by SFR au Client (personne physique majeure ou personne morale), constitué des présentes Conditions Générales, de la demande d'abonnement (ou le bulletin de souscription) sur laquelle figure le Service souscrit par le Client, des services complémentaires et/ou optionnels, des éventuelles conditions particulières rattachées à des offres ou options spécifiques, des Tarifs des offres RED by SFR ainsi que les éventuels avenants, est porté à la connaissance et remis au Client à l'occasion de sa souscription.

1 - DESCRIPTION DES SERVICES

Les Services Mobile et Fixe sont souscrits à titre principal par le Client. A ces Services, s'ajoutent des services complémentaires ou optionnels de contenus qui nécessitent la souscription d'options spécifiques. La souscription aux Services s'effectue exclusivement sur www.red-by-sfr.fr. Le Client dispose d'un délai de rétractation de 14 jours à compter de la date de conclusion du contrat ou à compter de la réception des biens, qu'il peut exercer en adressant à RED by SFR le formulaire de rétractation ou tout autre courrier dénué d'ambiguïté. Le Service sera accessible une fois le délai de rétractation de 14 jours expiré, sauf si le Client demande expressément à bénéficier du Service avant la fin de ce délai. Dans ce cas, si le Client se rétracte, il devra s'acquitter du montant correspondant au Service fourni jusqu'à la communication de sa décision de rétractation.

Le contrat est conclu pour une durée indéterminée et est sans engagement.

Le Client est informé que RED by SFR n'étant pas éditeur des offres TV qu'elle propose, la sélection des programmes TV ainsi que leur positionnement et numérotation sont susceptibles d'évoluer, ce que le Client reconnaît et accepte.

SERVICES FIXES

Le Client devra s'assurer qu'il dispose des prérequis nécessaires.

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

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

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

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

SERVICES MOBILES

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

2 - CONDITIONS FINANCIÈRES

2.1 TARIFS

Les tarifs des Services ainsi que leurs modalités d'application figurent dans la Brochure « Tarifs OFFRES MOBILE ET INTERNET RED by SFR ». RED by SFR est libre de faire évoluer les Tarifs de ses Services Fixe et Mobile et de ses Services Complémentaires ou Optionnels. Dans ce cas, le Client en est informé par tout moyen un (1) mois avant l'entrée en vigueur des nouveaux Tarifs. Le Client peut, s'il refuse une augmentation de Tarifs appliquée sur le Service Mobile ou Fixe, résilier son abonnement durant les quatre (4) mois qui suivent l'entrée en vigueur des nouveaux Tarifs et ce, même avant l'expiration de la période minimale d'abonnement. Si le Client refuse l'augmentation des Tarifs appliquée sur un service complémentaire et/ou optionnel, il peut, durant les quatre mois qui suivent l'entrée en vigueur des nouveaux Tarifs, résilier ledit service complémentaire et/ou optionnel.

Indexation : Chaque année, les Tarifs pourront être indexés par RED by SFR sur la base du dernier indice publié des salaires mensuels de base des télécommunications tel que publié par l'INSEE sous la référence 010562718 (l'indice est consultable sur (<http://www.insee.fr>) rubrique indices), sans que cette indexation ne puisse être inférieure à 0,50€.

En cas de disparition de l'indice, le calcul s'effectuera sur la base de l'indice de remplacement choisi par l'INSEE ou de l'indice le plus proche communiqué par SFR.

Calcul du Tarif indexé :

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

2.2 FACTURATION ET PAIEMENT

Les factures, établies mensuellement d'avance, sont payables à la date indiquée sur la facture. Le paiement s'effectue par prélèvement automatique, ou, après demande sur www.red-by-sfr.fr, par chèque ou par carte. Le Client, optant pour le prélèvement bancaire, devra impérativement adresser à RED by SFR un mandat SEPA valide, en complément de ses coordonnées bancaires. L'option Facture sur internet est souscrite par défaut sauf demande expresse contraire du Client. L'adresse électronique transmise par le Client à RED by SFR lors de la souscription sera utilisée dans la relation entre le Client et RED by SFR, et à défaut, celle créée par RED by SFR à l'occasion de la souscription fera office d'adresse de contact. Le Client a accès à ses 12 dernières factures détaillées archivées sur le site Internet de RED by SFR dans la rubrique Espace Client. Le Client s'engage à informer RED by SFR de tout changement d'adresse email. Le Client peut résilier à tout moment l'option facture sur Internet pour recevoir une facture papier (non détaillée) par courrier postal à l'adresse que le Client aura renseignée lors de la souscription de son contrat avec RED by SFR; les factures détaillées restant disponibles sur le site internet RED by SFR dans la rubrique Espace Client.

2.3 FACTURATION DES SERVICES ET CONTENUS TIERS

Tout achat d'un service ou d'un contenu auprès d'un éditeur tiers est, par défaut, facturé sur la Facture Fixe ou Mobile du Client (hors SFR la Carte et forfaits avec option de blocage) et s'ajoute au montant de l'Abonnement. Le Client peut modifier ce mode de facturation via son Espace Client à tout moment.

La résiliation de l'Abonnement par le Client entraîne la résiliation du paiement sur facture SFR de ce service ou contenu.

2.4 NON RÈGLEMENT

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

Dans le cas où un titre de paiement émis au profit de RED by SFR ne serait pas honoré, les frais divers liés à l'impayé sont facturés au Client (frais de rejet de chèque impayé ou de prélèvement automatique, ...) dans le respect des dispositions de l'article 32 de la loi du 9 juillet 1991. En cas de non-paiement par le Client des sommes dues, RED by SFR se réserve le droit de restreindre la ligne du Client et le cas échéant, en l'absence de contestation sérieuse dûment motivée, les autres lignes dont celui-ci pourrait être titulaire, sans préjudice de son droit à suspendre les Services selon les modalités précisées ci-dessous.

2.5 DÉPÔT DE GARANTIE/AVANCES SUR FACTURATION

RED by SFR peut demander au Client, lors de la souscription du contrat et jusqu'à ce qu'il soit validé par RED by SFR, ou en cours d'exécution du contrat, un dépôt de garantie ou une avance sur facturation, dont les montants figurent dans les Tarifs des Offres RED by SFR. Le dépôt de garantie ne peut se compenser avec des sommes dont le Client serait débiteur, sauf à l'expiration du contrat, si les sommes dues ne sont pas contestées par le Client. L'avance sur facturation est portée au crédit du Client trente jours après son versement. Elle vient en déduction des sommes dues et à venir par le Client jusqu'à épuisement.

3 - OBLIGATIONS DE RED BY SFR

Pour les offres mobiles, RED by SFR s'engage à satisfaire toute demande d'abonnement dans la limite de la capacité des systèmes de radiotéléphonie publique qu'elle exploite et des contraintes de qualité de ses services. RED by 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.

3.1 QUALITÉ DE SERVICE FIXE

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

Débits: ADSL: Débit descendant théorique maximum de 20Mb/s, atteignable sur des lignes inférieures à 500 m, en l'absence de perturbations. Débit descendant en général compris entre 1 Mb/s et 15 Mb/s. Débit montant en général inférieur à 1 Mb/s. VDSL: Débit descendant théorique maximum de 95Mb/s, accessible sur des lignes inférieures à 500m, en l'absence de perturbations. Débit descendant atteignable en général entre 1 Mb/s et 15 Mb/s, pouvant être compris entre 15 Mb/s et 50 Mb/s pour certaines lignes de moins de 1 km. Débit montant atteignable en général inférieur à 1 Mb/s pouvant atteindre 8Mb/s pour des lignes de moins de 1 km. Fibre: pour les raccordements en fibre jusqu'au domicile: Débit descendant théorique maximum disponible selon l'offre souscrite et l'adresse du raccordement de 100Mb/s, 200Mb/s, et débit théorique montant disponible de 50Mb/s maximum //pour les raccordements en fibre jusqu'au quartier / immeuble: Débit descendant théorique maximum disponible selon l'offre souscrite et l'adresse du raccordement de 30 Mb/s, 100 Mb/s, 200Mb/s, et débit théorique montant disponible de 5Mb/s jusqu'à 20Mb/s maximum. Le débit maximal peut être augmenté grâce à des options supplémentaires, détaillés dans la Brochure Tarifaire.

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

3.2 QUALITÉ DE SERVICE MOBILE

3.2.1 DISPONIBILITÉ DU RÉSEAU RED BY SFR ET RÉTABLISSEMENT DE SERVICE

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

3.2.2 RÉSEAU MOBILE

Le réseau 4G/4G+ étant actuellement en cours de déploiement, le Client reconnaît que les conditions d'accès et d'usage des services puissent ne pas être optimales à tout moment. L'accès au réseau 3G/4G/4G+ de RED by SFR se fait en France exclusivement, et dans la limite des zones de couverture telles qu'indiquées dans la documentation établie et régulièrement mise à jour par RED by SFR.

Le réseau 3G/4G/4G+ étant mutualisé entre tous les Clients RED by SFR, la Bande Passante indiquée dans la documentation établie et mise à jour par RED by SFR est une Bande Passante de référence en réception d'informations. Elle peut varier selon notamment le nombre de Clients connectés à un même instant et leur usage du réseau et des services. Il ne s'agit donc pas de débits garantis mais de valeurs maximales pouvant être atteintes. Le Client est informé qu'en cas d'encombrement du réseau sur une zone donnée, SFR pourra prioriser certaines communications ou/et réduire les débits. Afin d'élargir l'accès à la téléphonie mobile au plus grand nombre, les opérateurs de téléphonie mobile métropolitains se sont réunis afin de permettre à chacun d'émettre et de recevoir des appels dans certaines zones de France métropolitaine, dites zones blanches. Les services accessibles essentiellement limités aux communications voix et aux SMS depuis ces zones le seront soit à partir du réseau de RED by SFR, soit à partir du réseau d'un des autres opérateurs métropolitains de téléphonie mobile.

■ 4 – OBLIGATIONS DU CLIENT

Le Client s'engage à utiliser l'offre qu'il a souscrite conformément à l'usage pour lequel elle a été conçue et commercialisée. Le Client est seul responsable de l'utilisation et de la conservation de la carte SIM dont il s'interdit toute duplication et des matériels (mis à disposition ou loués par l'Opérateur décrits dans les Tarifs des offres Box de RED by SFR). Les Matériels et la carte SIM demeurent la propriété exclusive, inaliénable et insaisissable de l'Opérateur ou de ses ayants droit. Les Matériels ou la Carte SIM ne pourront être cédés ou mis à disposition d'un tiers sous quelque forme que ce soit. Le Client s'interdit toute utilisation commerciale de l'accès au réseau RED by SFR qui est mis à sa disposition. La carte SIM ne peut pas être utilisée, par le Client, par un exploitant de réseau de télécommunications ou par un fournisseur de services de télécommunications, aux fins de modifier l'acheminement d'un service de télécommunications sur un réseau public de télécommunication, notamment dans le cadre de boîtiers radio, ni en émission, ni en réception. Tout usage frauduleux de la carte SIM, ou contraire aux présentes conditions, engage la responsabilité personnelle du Client. En cas de perte ou de vol de sa carte SIM, le Client en informe immédiatement RED by SFR par téléphone et sa ligne est mise hors service dès réception de l'appel.

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

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

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

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

RED by SFR informe expressément le Client qu'Internet n'est pas un réseau sécurisé. Dans ces conditions, il appartient au Client de prendre toutes les mesures appropriées de façon à protéger ses propres données et/ou logiciels, préalablement et postérieurement à la mise en place des services.

Le Client est informé que les offres TV RED by SFR doivent être utilisées à des fins strictement privées et personnelles au sein du cercle de famille. Toute autre utilisation notamment à des fins professionnelles ou commerciales est interdite.

Le Client s'engage à respecter les termes et conditions de licence de tout logiciel utilisé dans le cadre du Service et, en particulier, ceux joints aux Matériels. Il s'engage également à respecter les droits de propriété intellectuelle des tiers auxquels il aura accès du fait de l'utilisation du Service et à obtenir des tiers, titulaires de droits sur les œuvres (textes, images, vidéos, sons ou tout autre élément protégé) qu'il pourrait utiliser et, en particulier, inclure dans ses pages personnelles, les autorisations préalables et concession de droits nécessaires. Par ailleurs, le Client reconnaît que la violation des droits d'auteur ou des droits voisins (telle que par exemple la reproduction, la représentation, la mise à disposition ou la communication au public d'œuvres ou d'objets protégés par un droit d'auteur ou par un droit voisin sans l'autorisation des titulaires des droits) constitue un acte de contrefaçon, passible de sanctions civiles et/ou pénales.

Si le Client est une personne physique agissant à des fins privées, il s'engage à utiliser le Service pour ses besoins propres dans le cadre d'un usage strictement privé et personnel. Il s'engage en particulier à n'utiliser les Matériels qu'à destination de ses propres équipements, les Matériels ne pouvant en aucun cas être utilisés, directement ou indirectement, pour permettre à un tiers de bénéficier du Service.

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

L'accès au réseau mobile de RED by SFR suppose l'utilisation par le Client de matériels et de logiciels compatibles, correctement paramétrés.

Le Client est informé que sa connexion peut être interrompue automatiquement en cas d'inactivité.

Le Client s'interdit toute utilisation frauduleuse, abusive ou excessive des Services pouvant ainsi perturber la disponibilité des dits serveurs ou réseau.

RED by SFR se réserve donc la possibilité de suspendre et/ou de résilier, l'accès au réseau mobile du Client qui contreviendrait aux usages interdits. En cas d'activation du contrôle parental mobile, le client est informé que RED by SFR n'est pas responsable des listes établissant les différentes catégories de contenus potentiellement préjudiciables pour les mineurs, ni de leur mise à jour.

En application de la réglementation européenne, les usages (appels, SMS, MMS et l'internet mobile) seront utilisables depuis l'Union Européenne et les DOM vers ces mêmes destinations, aux mêmes tarifs que ceux appliqués en France métropolitaine, dans la limite d'un usage raisonnable.

Un usage non raisonnable avéré (tel que détaillé dans les Tarifs des Offres RED by SFR), entraînera la facturation hors forfait des usages réalisés par le Client depuis l'Union Européenne et les DOM.

Mandat de dégroupage pour l'xDSL: Le Client mandate l'Opérateur pour effectuer auprès de l'opérateur historique toutes les démarches et opérations techniques nécessaires à la fourniture du Service (Dégroupage Total de sa ligne téléphonique).

■ 5 - SUSPENSION - RÉSILIATION DU CONTRAT

5.1 SUSPENSION

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

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

Dans cette dernière hypothèse, le Client pourra demander à RED by SFR de lui remettre sa ligne en service sur simple appel téléphonique, RED by SFR se réservant la possibilité de lui demander une avance sur facturation.

En cas de suspension, quelle qu'en soit la cause, le Client reste tenu par ses obligations. La suspension des Services n'entraîne pas l'arrêt de la facturation. Les Services peuvent être interrompus en cas de force majeure.

5.2 RÉSILIATION À L'INITIATIVE DU CLIENT

Le Client peut résilier son contrat depuis red-by-sfr.fr sur son Espace Client via le formulaire de résiliation prévu à cet effet avec un préavis de 10 jours après réception de la demande. De même, le contrat sera résilié automatiquement dans l'hypothèse où le Client demande la portabilité sortante de son numéro. Le Client devra alors payer l'intégralité des sommes restant dues jusqu'au terme de la première année d'engagement, et au-delà, pour les Clients mobiles engagés pour une période minimale de 24 mois, un quart des redevances restantes jusqu'au terme de son engagement.

Le Client peut résilier le contrat avant la fin de la période d'abonnement, sans paiement de redevances restant à courir jusqu'à la fin de la période minimale d'engagement dans les cas suivants sous réserve que le motif de résiliation soit précisé dans le courrier et que les éventuels justificatifs soient joints :

- ▶ lorsque l'indisponibilité de l'une ou de l'ensemble des caractéristiques essentielles du service mobile est totalement inaccessible soit depuis son domicile, soit depuis son lieu de travail, le Client peut résilier dans les sept (7) jours après sa souscription. La résiliation prend effet, lorsqu'il y a eu achat d'un mobile concomitamment à la souscription de l'abonnement, à compter de la restitution dudit mobile et de ses accessoires. Seront alors remboursés, dans un délai de trente (30) jours à compter de la réception dudit courrier, du mobile et des accessoires achetés, le montant du premier mois d'abonnement, déduction faite du montant des communications effectuées le cas échéant jusqu'à remise du matériel ;
- ▶ lorsque l'indisponibilité de l'une ou de l'ensemble des caractéristiques essentielles du Service Fixe intervient lors de la mise en service ou de son initialisation ou lorsque l'indisponibilité intervient à la suite de la souscription à un nouveau service Fixe de l'Opérateur ou à une option complémentaire au Service déjà souscrit et que, malgré l'annulation de celui-ci, le rétablissement du Service Fixe tel que souscrit initialement est impossible ;
- ▶ pour des motifs légitimes de résiliation, qui sont les suivants :
- ▶ chômage (suite à la rupture d'un CDI), hors demande d'ouverture de ligne ou demande de réengagement d'abonnement intervenue pendant le préavis, faillite personnelle, redressement judiciaire ou liquidation judiciaire,
- ▶ difficultés financières du Client ayant donné suite à notification de recevabilité en Commission de Surendettement des Particuliers,
- ▶ décès du Client,
- ▶ hospitalisation et/ou arrêt maladie de plus de trois (3) mois affectant le Client,
- ▶ incarcération du Client,
- ▶ déménagement pour une longue durée, hors du territoire français ou dans une zone où le Service Mobile ou Fixe est totalement inaccessible depuis le domicile ou lieu de travail du Client,
- ▶ cas de force majeure ;
- ▶ au cours des quatre mois qui suivent l'information sur une modification du tarif du Service Mobile ou Fixe à l'initiative de RED by SFR.

5.3 RÉSILIATION À L'INITIATIVE DE RED BY SFR

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

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

5.4 CONSÉQUENCES DU TERME DU CONTRAT

L'Opérateur pourra, 6 mois à compter du terme du Contrat, supprimer toutes les données et adresses de courriers électroniques stockées sur son serveur y compris les courriers électroniques, les messages téléphoniques ainsi que les pages personnelles du Client. Le Client au service Fixe devra retourner les Matériels complets (accessoires inclus) en bon état et dans un emballage adapté dans un délai maximum de 21 jours à compter de la demande de résiliation. A défaut de retour des Matériels ou en cas de retour incomplet, l'Opérateur pourra facturer le Client des pénalités précisées dans les Tarifs des Offres Box de RED by SFR. Après paiement des pénalités, les Matériels non restitués deviendront la propriété pleine et entière du Client. L'Opérateur se réserve le droit de facturer au Client les frais techniques liés à la fermeture de l'accès, en cas d'interruption du Contrat pour toute raison autre qu'une faute de l'Opérateur ou un motif légitime. Le remboursement des sommes versées d'avance par le Client pourra intervenir au plus tard dans un délai de dix (10) jours à compter du paiement par le Client de la totalité des sommes portées sur la dernière facture.

■ 6 - PORTABILITÉ DU NUMÉRO

Le Client peut demander la portabilité de son numéro. Celle-ci est possible en trois jours ouvrables, sous réserve d'éligibilité technique (et géographique pour un numéro fixe). La ligne à porter doit être active jusqu'au transfert du numéro, ou pour le fixe, avoir été résiliée auprès de l'ancien opérateur depuis moins de 40 jours. Lors de sa souscription, le Client doit transmettre à RED by SFR le numéro à conserver, la date de portage souhaitée ainsi que le relevé d'Identité Opérateur (RIO) et doit mandater RED by SFR afin de résilier en son nom et pour son compte le contrat auprès de son ancien opérateur.

■ 7 - DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL (« DCP »)

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

1. LOIS APPLICABLES

RED by SFR prend les mesures propres à assurer la protection et la confidentialité des DCP en sa possession concernant les Clients et les traite dans le respect des dispositions de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés et de la réglementation européenne en vigueur sur la protection des DCP (« Réglementation »).

2. CONTACT

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

3. NATURE DES DONNÉES

Les DCP sont collectées par RED by SFR dans le cadre de la souscription et de l'utilisation des Services par le Client.

4. FINALITÉS

Le traitement des DCP a pour finalités : la gestion du compte du Client y compris la prévention des impayés et la lutte contre la fraude, ainsi que le paiement sur facture de services de tiers, l'identification et l'authentification du Client, la gestion des précontentieux, des contentieux et des impayés, la gestion des droits et des demandes d'exercice des droits des personnes, la fourniture et le fonctionnement du Service, l'hébergement des données du Client, le développement de produits et services de RED by SFR, ou analogues, la réalisation d'études statistiques, d'analyses et de mesures d'audience, l'enrichissement et la valorisation de la base clients,

l'organisation de jeux-concours, la fourniture de contenus localisés et de recommandations personnalisées basés sur l'analyse des usages (dont les programmes TV visualisés le cas échéant), la communication avec le Client à propos des offres et services de RED by SFR ou analogues (par e-mail, messages instantanés, SMS et via des services de messagerie en ligne) et dans le cadre de l'assistance technique (le cas échéant, après recueil du consentement préalable du Client conformément à la Réglementation), le déploiement, l'exploitation et la sécurisation du réseau, l'administration et la gestion du réseau et des Services, le respect par RED by SFR de ses obligations légales et réglementaires. La fourniture de certaines DCP par le Client conditionne la conclusion et, dans certains cas, l'exécution du contrat par RED by SFR. Les DCP du Client pourront être transmises à des partenaires de RED by SFR à des fins d'identification et d'authentification du Client ou de lutte contre la fraude sous la responsabilité de ceux-ci.

5. DURÉES DE CONSERVATION

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

6. DESTINATAIRES

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

7. PROSPECTION

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

8. DONNÉES DE GÉOLOCALISATION

Dans le cadre des services géo-localisés proposés grâce à son réseau, RED by 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.

9. ENREGISTREMENT DES APPELS

Le Client est informé que ses conversations avec le Service Client sont susceptibles d'être enregistrées ou écoutées par RED by SFR à des fins probatoires et de détection des fraudes et/ou d'être étudiées afin d'améliorer la qualité du service. Ces conversations sont conservées pour une durée de six mois maximum à compter de leur enregistrement sauf réglementation imposant une durée de conservation supérieure.

10. DROITS DES PERSONNES

10-1 Règle générale À tout moment, le Client peut demander l'accès aux DCP le concernant, recueillies dans le cadre des finalités détaillées ci-dessus, la rectification ou l'effacement de celles-ci (dans la mesure où cela n'empêche pas la bonne exécution du contrat ou le respect des obligations légales de SFR) et la limitation d'un ou plusieurs traitements particuliers le concernant, dans les conditions prévues par la Réglementation. Le Client dispose également du droit de s'opposer à un traitement de ses DCP et du droit à leur portabilité, dans les conditions fixées par la Réglementation. Il peut exercer ces droits : - en envoyant un courrier postal à : Service Client SFR - données personnelles - TSA 10101 - 69947 Lyon Cedex 20. Il devra fournir ses nom, prénom, numéro d'appel ainsi qu'une copie de sa pièce d'identité.* - par voie électronique, via son espace-client. Lorsqu'un traitement de DCP est fondé sur le recueil de son consentement, le Client dispose du droit de retirer ledit consentement à tout moment, sans porter atteinte à la licéité du traitement fondé sur le consentement effectuée avant le retrait de celui-ci, via les mentions contenues dans chaque message publicitaire, via SMS/MMS/Email ou via son espace personnel. Le Client a le droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL. Le Client est informé que les DCP le concernant sont conservées ou supprimées après son décès conformément à la Réglementation et qu'il dispose du droit de donner instruction de communiquer ou non ces données à un tiers qu'il aura préalablement désigné.

10-2 Règle particulière au démarchage téléphonique Le Client qui ne souhaite pas faire l'objet de prospection commerciale par voie téléphonique par un professionnel avec lequel il n'a pas de relation contractuelle en cours peut gratuitement s'inscrire sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique, dite "Bloctel", soit en ligne sur le site "<http://www.bloctel.gouv.fr>" www.bloctel.gouv.fr, soit par courrier adresse à : Société Opposetel, Service Bloctel 6, rue Nicolas Siret - 10 000 Troyes.

11. PRÉVENTION DES IMPAYÉS

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, auprès duquel le droit d'accès peut être exercé à l'adresse suivante : GIE PREVENTEL Service des consultations - TSA 54315 - 77050 Melun Cedex. Afin de se prémunir contre d'éventuels impayés et de lutter contre les fraudes, RED by SFR pourra :

- interroger le FNCI (Fichier National des Chèques Irréguliers) en cas de paiement par chèque ou le GIE Carte bancaire en cas de paiement par carte bancaire et ce même en cas de paiement d'avance ou de dépôt de garantie,
- en cas de paiement par prélèvement (par RIB), contrôler la régularité de celui-ci par l'intermédiaire de la société Viamobis, prestataire de RED by SFR,
- consulter la société FIA-NET qui réalise des prestations de prévention et de détection des fraudes effectuées par carte de paiement lors des achats sur les canaux de vente dématérialisée,
- consulter le GIE PREVENTEL sur le signalement du Client dans le cadre des consultations multiples du GIE.

12. ANNUAIRE UNIVERSEL

Seules les coordonnées du Client titulaire d'une ligne fixe figurent dans les annuaires, sauf demande contraire de sa part. Les coordonnées d'un Client titulaire d'une ligne mobile ne figurent pas dans les annuaires, sauf demande expresse contraire de sa part. Le Client peut s'inscrire sur les listes anti-prospection et anti annuaire inversé ou sur les listes communiquant partiellement les coordonnées. Ces choix peuvent être modifiés directement via son espace Client ou en envoyant un courrier postal à : REDbySFR Service Client - TSA 10101 - 69947 Lyon Cedex 20.

■ 8 – RÉCLAMATIONS

Toute réclamation doit être adressée au Service Client RED sur le site RED by SFR (premier niveau de contact) via un formulaire dédié depuis l'Espace Client rubrique Aide et Conseils. La demande sera traitée dans un délai compris entre 15 jours ouvrés et un mois à compter de la date de l'appel, sauf cas exceptionnels. Si le premier niveau n'a pas donné satisfaction, un deuxième niveau de contact peut être saisi par courrier à : RED by SFR Service Consommateurs - TSA 20102 - 69947 LYON Cedex 20. Sauf cas exceptionnel, le Client recevra une réponse écrite dans un délai d'un mois. Après épuisement des recours amiables internes, le Client est en droit de saisir le troisième niveau de contact, le médiateur des communications électroniques en complétant en ligne le formulaire mis à sa disposition sur le site du médiateur (www.mediateur-telecom.fr)

■ 9 – CESSION

RED by SFR pourra librement céder, transférer, déléguer, sous-traiter ou aliéner tout ou partie de ses obligations, droits, titres ou intérêts en vertu du Contrat.

■ 10 – LOI APPLICABLE

Le Contrat est régi par la loi française.

CONDITIONS PRÉALABLES A LA FOURNITURE DU SERVICE

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

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

CONDITIONS APPLICABLES AUX PROFESSIONNELS SOUSCRIVANT UNE OFFRE RED BY SFR

Pour les Clients professionnels, la responsabilité de RED by SFR est limitée aux dommages matériels directs à l'exclusion de tous dommages indirects et/ou immatériels et, en particulier, préjudice lié à l'activité ou à la mission du Client, de toute perte de chiffre d'affaires, de bénéfice, de profit, d'exploitation, de clientèle, préjudice commercial, économique et autre perte de revenus, action d'un tiers, trouble commercial quelconque, atteinte à la réputation, la renommée ou l'image de marque, subis par le Client. Nonobstant toute autre stipulation du Contrat, la responsabilité totale cumulée de l'Opérateur, au titre du Contrat, ne pourra pas excéder le montant des trois (3) derniers mois facturés et encaissés, dans la limite de 1000 euros HT.