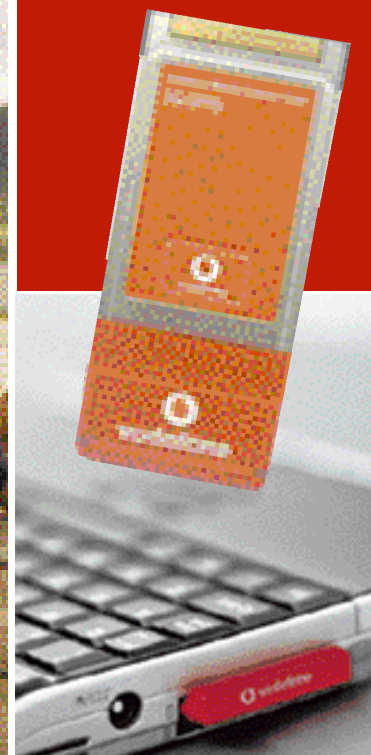




Accès e-mails  
et Internet  
sur votre PC portable



## Tarifs Forfait Internet Mobile

**SFR**

TARIFS VALABLES AU 12/04/2006

**PARLONS MIEUX.  
PARLONS MOBILE.**

SFR en partenariat avec Vodafone

[www.sfr.fr](http://www.sfr.fr)

 **L'offre SFR** p. 3

 **TARIFS DES FORFAITS INTERNET MOBILE** p. 4

 **Principes généraux de tarification** p. 4  
des Forfaits Internet Mobile

 **Détail de l'offre** p. 5  
Internet Mobile

 **Détail de l'offre WiFi** p. 6-7

 **L'offre internationale** p. 8-9  
Internet Mobile

 **Les Options SFR** p. 9  
des Forfaits Internet Mobile

 **TARIFS DES SERVICES** possibles depuis votre carte SIM p. 10  
sur un terminal doté de la fonction voix

 **Principes généraux de tarification** p. 10  
des appels voix

 **Détail de l'offre** p. 11  
des appels voix

 **L'offre internationale** p. 12-13  
pour vos appels voix

 **Les options SFR** p. 14-15  
des appels voix

 **Les services SFR** p. 16-17  
en mode voix et les services Texto

 **Modalités de facturation et de règlement** p. 18-19

 **Conditions générales Internet Mobile** p. 20



## ► L'offre SFR

### ■ L'offre SFR :

- **Forfait data GPRS, 3G et WiFi** : Forfait Internet Mobile 3G (nécessite l'ouverture d'un abonnement distinct de l'abonnement voix) et Forfait Internet Mobile 10Mo.
- **Compteur d'appel voix**

### ■ Durée minimale d'Abonnement :

- 12 mois ou 24 mois avec l'Avantage Fidélité - 10 %

### ■ Connexion et appels en France métropolitaine :

- Connexions émises depuis la zone de couverture du réseau 3G et/ou GPRS ou du réseau GSM de SFR ou depuis les hotspots WiFi de SFR et de ses partenaires si votre PC est équipé d'un module WiFi.

### ■ Appels vers les numéros spéciaux :

- Appels voix vers numéros à 10 chiffres commençant par 08 (sauf 0800, 0805, 0809, 087) et les numéros à 4 chiffres commençant par 3 (sauf 30 et 31).

### ■ Appels normaux

- Appels voix émis vers un téléphone fixe en France métropolitaine (numéros commençant par 01, 02, 03, 04 et 05 sauf numéros commençant par 0596, 0590, 0592, 0594, et 0262) et téléphones fixes monégasques.
- Appels voix émis vers tous les téléphones mobiles des opérateurs français métropolitains (numéros commençant par 06 sauf numéros commençant par 0696, 0690, 0692, 0694, 0601 et 0606).
- Appels émis vers les numéros à 10 chiffres commençant par 0800, 0805, 0809 et 087 et vers les numéros à 4 chiffres commençant par 30 et 31.



## ► Tarifs des Forfaits Internet Mobile

### Principes généraux de tarification des Forfaits Internet Mobile

#### ■ Les connexions incluses dans les Forfaits Internet Mobile

- Les forfaits Internet Mobiles 3G sont les connexions Data en mode GPRS, WiFi et 3G, émises en France métropolitaine depuis votre Carte Internet sans fil insérée dans votre PC portable compatible (liste sur le [www.sfr.fr](http://www.sfr.fr)) sur la passerelle Web de SFR.
- Pour le Forfait Internet Mobile 10 Mo, la connexion incluse est uniquement en mode GPRS.

#### ■ Et au-delà des Forfaits Internet Mobile ?

Une fois votre temps de connexion écoulé ou votre volume dépassé, vos connexions sont tout simplement facturées hors Forfait selon le tarif en vigueur indiqué dans le détail de l'offre (p.5).

4

#### ■ Les communications non incluses dans les Forfaits Internet Mobile sont :

- Les connexions Data hors de la passerelle Web de SFR
- Les connexions Data en mode CSD (non accessibles avec l'offre Internet Mobile en France métropolitaine)
- Les connexions émises lorsque vous êtes à l'étranger ou dans les DOM-TOM
- Les appels (voix)
- Les Texto

#### ■ Les communications interdites sont :

- Le Peer to Peer
  - Le streaming
  - La voix sur IP
- Conformément aux Conditions Particulières d'accès au réseau UMTS de SFR

#### ■ Conditions générales de tarification

- Forfait Internet Mobile 3G : La facturation des communications en mode 3G/GPRS/WiFi s'effectue par palier de 1 minute en France métropolitaine. En cas d'inactivité depuis 20 minutes sur le réseau WiFi, votre connexion est interrompue.
- Forfait Internet Mobile 10 Mo : Facturation par Ko avec un minimum de 10 Ko par session en France métropolitaine. Facturation par palier de 100 Ko avec un minimum de 200 Ko par session depuis l'étranger et les DOM-TOM.

(1) Activation automatique de SFR Monde et Vodafone eurocall sauf demande expresse contraire de votre part.

## Détail de l'offre Internet Mobile

### ■ Communication

- Chaque mois, votre Forfait Internet Mobile vous donne accès à des connexions Data correspondant au temps de connexion (à l'un des réseaux GPRS, WiFi et 3G de SFR compris dans votre Forfait et de ses partenaires en France pour le WiFi) dans la limite du volume de données échangées par mois (variable en fonction du Forfait choisi).

Forfaits Internet Mobile 3G			
Utilisable en 3G (jusqu'à 384Kb/s)*, GPRS et WiFi			
Temps de connexion/mois	Prix mensuel sur 24 mois	Prix mensuel sur 12 mois	Limite mensuelle du transfert de données
2H	21€	24€	100Mo
4H	27€	30€	250Mo
8H	43€	48€	500Mo
12H	59€	66€	500Mo
16H	75€	84€	500Mo

\* Débit théorique maximum en réception d'information de la norme UMTS sur la Vodafone Mobile Connect Card 3G/GPRS.

- **Echange de données au-delà du Forfait** : 0,15€/minute

Forfaits Internet Mobile 10Mo		
Prix mensuel sur 24 mois	Prix mensuel sur 12 mois	Echange de données au-delà du Forfait
(avec l'Avantage Fidélité -10%) 23€	26€	0.003€/ Ko

La connexion WiFi est hors forfait.

- **Tarifs Texto** (décomptés hors du Forfait) :  
Réception gratuite
  - En France métropolitaine : En semaine (hors jours fériés) de 22h à 8h : 0,10€/ envoi / destinataire  
Le reste du temps : 0,15€/ envoi / destinataire
  - Depuis l'étranger ou vers les mobiles d'opérateurs étrangers : 0,30€ / envoi/destinataire (DOM-TOM compris)
- Certains services Texto sont accessibles au coût du Texto + surtaxe annoncée par le fournisseur d'accès. Pour bénéficier de tarifs avantageux, rendez-vous page 15 pour découvrir les forfaits Texto.

### ■ Services inclus

- **Option E-mail Personnalisé** (une adresse e-mail à votre nom ou au nom de votre entreprise. Exemple : moi@monentreprise.com)
- **SFR Monde + Vodafone eurocall<sup>®</sup>**
- **Présentation du Numéro**
- **Facture Détaillée (activation sur demande)**



## ► Tarifs des Forfaits Internet Mobile

### Détail de l'offre WiFi

6

#### ■ Connexion WiFi incluse dans les Forfaits Internet Mobiles 3G

- Toutes les connexions en WiFi sont comprises dans les forfaits Internet Mobile 3G (de 2H, 4H, 8H, 12H et 16H) sur les hotspots de SFR et de ses partenaires en France (Orange, Neuf Cegetel, Hub Telecom, Bouygues Telecom).
- Avec votre Vodafone Mobile Connect Card 3G, accédez en toute simplicité à plus de 15 000 hotspots en France parmi lesquels :
  - les 50 principales gares SNCF,
  - le quartier de La Défense (de la grande arche au pont de Neuilly),
  - des hôtels (dont les chaînes Best Western, Exclusive Hotels, Accor Hotels, Villages Hôtels etc.),
  - des palais des congrès (Palais des Festivals et des Congrès de Cannes, Lille Grand Palais, Nantes, Toulouse, etc.),
  - des aéroports (Orly, Roissy CDG, Marseille, Lyon, Toulouse, Bâle, Mulhouse...).

Pour plus d'informations sur la couverture WiFi, rendez-vous sur <http://wifi.sfr.fr>



#### ■ Pour vous connecter

- A l'activation de la ligne, vous recevrez automatiquement par Texto sur le dashboard vos codes d'accès. Votre identifiant est votre numéro de ligne. Votre mot de passe est votre code personnel SFR à 4 chiffres (différent du code PIN).
- Pour vous connecter, lancez la connexion WiFi sur le dashboard
  - sur un hotspot SFR : renseignez vos codes d'accès dans la pop-up
  - sur un hotspot partenaire de SFR : votre navigateur Internet s'ouvrira, choisissez l'opérateur SFR et insérez vos codes d'accès.
- Pour toute question supplémentaire ou pour retrouver votre code personnel, contactez le Service Client WiFi au 06 1200 WiFi (soit 06 1200 94 34\*).

## Connexions WiFi dans le Forfait Internet Mobile 10Mo.

### • Les sessions SFR WiFi :

- Les connexions WiFi ne sont pas incluses dans le Forfait Internet Mobile 10 Mo. Pour vous connecter à partir de 15 000 hotspots de SFR et de ses partenaires (Orange, ADP Telecom, Cegetel, Bouygues Telecom, etc.), optez pour les sessions SFR WiFi sans engagement.

- Pour vous procurer une session :

- composez **WiFi** sur votre mobile SFR (**03344**, appel gratuit),
- choisissez une session parmi celles proposées, vous recevrez vos codes d'accès par Texto,
- connectez-vous avec vos codes d'accès en sélectionnant l'opérateur SFR sur la page d'accueil du hotspot.

- Trois sessions sont proposées :

- 20 minutes valables 24 heures à 3€ TTC
- 60 minutes valables 24 heures à 8€ TTC
- 3 heures valables 48 heures à 15€ TTC

A l'achat de la session, vous serez imputé sur votre facture habituelle du montant de la session achetée.

## Connexion WiFi depuis l'étranger.

- Vous pouvez également vous connecter sur les hotspots WiFi étrangers partenaires de SFR<sup>®</sup> aux tarifs indiqués page 8.



## ► Tarifs des Forfaits Internet Mobile

### L'offre internationale Internet Mobile

#### ■ SFR Monde

En mode GPRS, vous pouvez accéder à Internet et à vos emails dans 100 pays ou destinations, en connectant votre Carte Internet sans fil sur les réseaux GPRS étrangers partenaires de SFR<sup>(1)</sup>.

En mode 3G, vous y avez également accès dans les pays suivants : Afrique du Sud, Allemagne, Australie, Autriche, Bahreïn, Belgique, Corée du Sud, Espagne, Finlande, Grèce, Hong Kong, Irlande, Israël, Italie, Japon, Luxembourg, Malaisie, Pays-Bas, Nouvelle-Zélande, Pologne, Portugal, Roumanie, Royaume-Uni, Singapour, Slovénie, Suède, Suisse et Taïwan.

En WiFi, connectez-vous sur les hotspots Vodafone partenaires en sélectionnant l'opérateur SFR sur la page d'accueil du hotspot.

La liste des opérateurs accessibles en mode GPRS, 3G et WiFi évolue régulièrement. Liste à jour sur le [www.sfr.fr](http://www.sfr.fr) (prix d'une connexion Internet), ou auprès du Service Client au 06 1000 1900 (prix d'un appel vers un mobile SFR).

#### Accès Internet Mobile GPRS et 3G

	Prix d'une connexion (200Ko inclus)	Au delà (prix par 100Ko)
zone 1	2,34€	1,17€
zone 2	2,80€	1,40€
zone 3	3,50€	1,75€
Cas particulier	3,50€	1,75€

Les connexions en mode GPRS et en mode 3G depuis l'étranger sont facturées hors Forfait Internet Mobile 3G, au volume consommé (Ko). En mode 3G, les connexions sont provisoirement facturées au prix des connexions en mode GPRS.

La facturation s'effectue par palier de 100 Ko avec un minimum de 200 Ko par session. Zone 1, 2, 3 et Cas Particuliers SFR Monde (p.12).

#### Accès WiFi

Prix d'une connexion

3€ + 0,50€ par minute

(en promotion à 0,20€ la minute jusqu'au 30/04/06)

Ces sessions sont facturées à la seconde au-delà de la 1<sup>ère</sup> minute indivisible et apparaissent dans la rubrique "Hors Forfait".

(1) Sur les réseaux partenaires, dans la limite du débit maximum proposé par ces réseaux et dans la limite de leur zone de couverture (détails sur [www.sfr.fr](http://www.sfr.fr)).



# Forfaits des Forfaits Internet Mobile

## **vodafone eurocall, communiquez depuis l'étranger à tarif privilégié**

Vodafone eurocall est une option tarifaire du service SFR Monde. Elle est activée automatiquement à l'ouverture de votre ligne<sup>(2)</sup>.

Avec l'option Vodafone eurocall activée, vous bénéficiez d'un tarif privilégié de connexion depuis les réseaux partenaires suivants :

**Zone 1 :** Vodafone en Allemagne, en Espagne, en Grèce, en Italie, en Irlande, aux Pays-Bas, au Portugal, au Royaume-Uni, en Suède, A1 en Autriche, O2 Vodafone en Islande, Proximus en Belgique, TDC Mobil au Danemark, Elisa en Finlande, P&T au Luxembourg, Swisscom en Suisse et au Liechtenstein.

**Zone 2 :** Vodafone en Hongrie et à Malte, Cytamobile à Chypre, VIP Net en Croatie, Elisa en Estonie, Bité en Lituanie, Plus GSM en Pologne, Connex en Roumanie, Oskar en République Tchèque, SI.MOBIL en Slovénie.

**Zone 3 :** Vodafone en Australie, en Egypte et en Nouvelle-Zélande, VodaCom en Afrique du Sud, China Mobile en Chine, MobileOne à Singapour, Vodafone (J-Phone) au Japon, MTC Vodafone au Bahreïn et Koweït, Safaricom au Kenya.

### Accès Internet Mobile GPRS et 3G

	Prix d'une connexion (200Ko inclus)	Au delà (prix par 100Ko)
zone 1	1,17€	0,59€
zone 2	2,38€	1,19€
zone 3	2,98€	1,49€
Cas particulier	2,98€	1,49€

Les connexions en mode GPRS et en mode 3G depuis l'étranger sont facturées hors Forfait Internet Mobile 3G, au volume consommé (Ko).

En mode 3G, les connexions sont provisoirement facturées au prix des connexions en mode GPRS. La facturation s'effectue par palier de 100 ko avec un minimum de 200 Ko par session.

## Les options SFR des Forfaits Internet Mobile

SERVICES	Prix
E-mail Personnalisé	Inclus
4 boîtes mail <sup>(3)</sup>	5€/mois
Présentation du Numéro (si votre correspondant l'autorise)	Inclus
Avantage Fidélité -10%	Gratuit
SFR Monde	Inclus <sup>(2)</sup>
Vodafone eurocall	Inclus <sup>(2)</sup>
Facture Détaillée (6 ou 10 chiffres)	Gratuit (sur demande au Service Client)

(2) Sauf demande expresse contraire de votre part. (3) Nécessite la souscription de l'option E-mail Personnalisé.



► **Tarifs des services possibles depuis votre carte SIM** sur un terminal doté de la fo

## Principe généraux de tarification des appels voix

### ■ Les appels (voix) ne sont possibles que si la carte SIM SFR est insérée dans un terminal doté de la fonction voix

- L'envoi et la réception de Texto dans ce cadre ne sont accessibles qu'aux conditions décrites dans la partie "Détail de l'offre Internet Mobile p.5".

### ■ Les Forfaits Internet Mobile 10 Mo et 3G sont des abonnements dédiés distincts de la voix et ne bénéficient donc pas des programmes associés à une ligne voix (Garantie Carré Rouge, offre de renouvellement de mobile ...)

### ■ Les appels voix possibles depuis votre carte SIM SFR sont les appels voix :

- Emis vers un poste de téléphone fixe en France métropolitaine et Monaco (Numéros commençant par 01, 02, 03, 04, 05 et 377. Sauf numéros commençant par 0596, 0590, 0592, 0594 et 0262)
- Emis vers un téléphone mobile des opérateurs français métropolitains et monégasques (Numéros commençant par 06. Sauf numéros commençant par 0696, 0690, 0692, 0694, 0601 et 0606)
- Emis vers le Service Client (06 1000 1900)
- Emis vers les Services SFR (à l'exception des coûts d'accès)
- Emis vers les renvois d'appels nationaux
- Emis vers les Numéros spéciaux commençant par 08 (0800, 0805, 0809 et 087) et les numéros à 4 chiffres commençant par 03 (sauf 30 et 31)
- Emis vers l'étranger et les DOM-TOM (Martinique 0596 et 0696 ; Guadeloupe 0590 et 0690 ; Guyane 0592, 0594 et 0694 ; Réunion 0262 et 0692)
- Emis ou reçus lorsque vous êtes à l'étranger (avec SFR Monde activé)

### ■ Les appels voix gratuits :

- Les numéros d'urgence : 112, 113, 114, 115, 119, 15, 17, 18
- La consultation du répondeur au **1 2 3 4** depuis votre mobile SFR en France métropolitaine

### ■ Conditions générales de tarification :

Facturation à la seconde au-delà de la 1<sup>re</sup> minute indivisible

### ■ Tarifs des appels émis depuis un poste fixe vers un téléphone mobile SFR

Les tarifs des appels émis depuis un poste fixe vers un mobile SFR sont établis par les opérateurs de téléphonie fixe.

### ■ Numéros spéciaux (depuis la France métropolitaine)

0,30€ par minute + tarif affiché par le fournisseur de service.

Liste des numéros spéciaux disponible sur le site [www.art-telecom.fr](http://www.art-telecom.fr) (prix d'une connexion Internet)

tarifs des services possibles depuis votre carte SIM sur un terminal doté de la fonction voix

## Détails de l'offre des appels voix

OFFRES	tarifs
• Appels métropolitains (hors numéros spéciaux)	0,30 € / minute
• Appels vers numéros spéciaux	0,30 € / minute + prix affiché par le fournisseur d'accès <sup>(1)</sup>
<b>• Appels vers l'étranger depuis la France métropolitaine<sup>(2)</sup> :</b>	
<b>Zone 1</b> = Allemagne, Andorre, Autriche, Belgique, Danemark, DOM, Espagne, Finlande, Grèce, Irlande, Islande, Italie, Liechtenstein, Luxembourg, Norvège, Pays-Bas, Portugal, Royaume-Uni, Saint Marin, Suède, Suisse, Vatican.	0,51€/minute
<b>Zone 2</b> : Etats-Unis, Canada, Europe de l'Est (hors Russie, Biélorussie, Moldavie), Algérie, Chypre, Malte, Maroc, Tunisie, Turquie	0,61€/minute
<b>Zone 3</b> : Reste du Monde + TOM	1,51€/minute
• Appels vers réseaux satellitaires	3€/minute
• Texto vers clients d'opérateurs étrangers	0,30 €/Texto
Appels facturés hors Forfait à la seconde au-delà de la 1 <sup>ère</sup> minute indivisible.	

11



(1) Le tarif suit les conditions de tarification du fournisseur de services. (2) Les appels et Texto émis depuis la France métropolitaine vers les abonnés SFR à l'étranger sont facturés comme les appels et Texto nationaux.



► Tarifs des services possibles depuis votre carte SIM sur un terminal doté de la fo

## L'offre internationale pour vos appels voix

### ■ SFR Monde

Les appels émis depuis l'étranger avec SFR Monde sont facturés à la seconde au-delà de la 1<sup>ère</sup> minute indivisible. Les appels figurent sur votre facture dans la rubrique communication hors Forfait Internet Mobile 3G.

Avec SFR Monde, vous pouvez appeler (voix) et être joint depuis **210 pays ou destinations**, dans la limite des zones couvertes par les réseaux des opérateurs étrangers partenaires de SFR. La liste des pays ou destinations SFR Monde est disponible sur [www.sfr.fr](http://www.sfr.fr) (prix d'une connexion Internet). SFR Monde est gratuit et activé automatiquement à l'ouverture de votre ligne, sauf demande expresse contraire de votre part auprès de votre Service Client au 06 1000 1900 (prix d'un appel local).

Appels émis depuis : prix par minute	voix
Zone 1	1,00€
Zone 2	1,20€
Zone 2 bis	1,20€
Zone 3	2,20€
Cas particuliers	4,60€

Appels reçus en : prix par minute	voix
Zone 1	0,35€
Zone 2	0,58€
Zone 2 bis	1,00€
Zone 3	1,00€
Cas particuliers	2,20€

12

Prix d'un appel émis vers un pays de la même zone. En cas d'appel vers un pays d'une zone différente, le tarif de la zone la plus éloignée est appliqué.

**Zone 1 :** Allemagne, Andorre, Autriche, Belgique, Danemark, DOM, Espagne, Finlande, Grèce, Irlande, Islande, Italie, Liechtenstein, Luxembourg, Norvège, Pays-Bas, Portugal, Royaume-Uni, Saint Marin, Suède, Suisse, Vatican.

**Zone 2 :** Europe de l'Est (hors Russie, Biélorussie, Moldavie, Kosovo), Algérie, Chypre, Malte, Maroc, Tunisie, Turquie.

**Zone 2 bis :** Etats-Unis, Canada.

**Zone 3 :** Reste du Monde (hors cas particuliers) + TOM.

**Cas particuliers :** Argentine, Arménie, Belize, Bénin, Biélorussie, Brésil, Cuba, Mexique, Mongolie, Pérou, Russie, Salvador, Tadjikistan, Turkménistan, réseaux satellitaires.

Les appels émis ou reçus depuis les Antilles, la Réunion et la Guyane Française ne nécessitent pas l'activation de SFR Monde, mais sont facturés selon le tarif de la zone 1 SFR Monde.

Les appels vers les services accessibles par numéros courts sont facturés à l'étranger selon la zone d'émission de l'appel.

L'accès aux services SFR par numéros courts est disponible à l'étranger sous réserve que le réseau étranger auquel vous êtes connecté propose cette fonctionnalité. Les appels vous seront facturés du prix d'un appel vers la France selon la zone d'émission de l'appel.

Les numéros d'appel présentés comme gratuits pour les abonnés d'un opérateur étranger sur le réseau auquel vous êtes connecté et les numéros surtaxés de ces opérateurs vous seront facturés selon la zone d'émission de l'appel.

## Tarifs des services possibles depuis votre carte SIM sur un terminal doté de la fonction voix

### Tarif internationale pour vos appels voix

#### • Texto depuis l'étranger avec SFR Monde

TEXTO	
Texto émis quelle que soit la zone	0,30€/Texto envoyé/destinataire
Texto reçus quelle que soit la zone	gratuit

L'envoi et la réception de Texto sont disponibles depuis l'étranger selon le réseau de l'opérateur étranger auquel vous êtes connecté. Pour savoir si le(s) réseau(x) de votre destination SFR Monde propose cette fonctionnalité, consultez le [www.sfr.fr](http://www.sfr.fr) (prix d'une connexion Internet) ou contactez votre Service Client au 06 1000 1900. (prix d'un appel vers un mobile SFR).

#### • Vodafone eurocall

Prix des appels voix émis depuis les réseaux partenaires Vodafone eurocall, avec l'option activée :

Appels émis depuis :	voix
prix par minute	
Zone 1	0,85€
Zone 2	1,02€
Zone 3	1,87€
Cas particuliers	3,91€

En voyage, pour bénéficier des tarifs ci-dessus, vous devez rester connecté sur l'un des réseaux suivants :

Zone 1 :	Réseaux Vodafone eurocall = détaillés en page 9	+ Vodafone en Albanie
Zone 2 :		+ Vodafone aux îles Fidji.
Zone 3 :		



► Tarifs des services possibles depuis votre carte SIM sur un terminal doté de la fo

## Les options SFR des appels voix

### Services :

• Répondeur SFR 1 2 3 4	<ul style="list-style-type: none"> <li>- En France métropolitaine : consultation gratuite et illimitée depuis votre mobile</li> <li>- Depuis l'étranger : prix d'un appel vers la France selon la zone d'émission de l'appel</li> </ul>
• Message Direct	<p>Appelez le 06 1000 1000 et laissez un message directement sur le répondeur de votre correspondant SFR</p> <p>(accès gratuit + 0,30€/mn)</p>
• Rappel du correspondant (si votre correspondant l'autorise)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- En France métropolitaine : 0,30€/mn</li> <li>- Depuis l'étranger : prix d'un appel national de la durée de l'appel auquel s'ajoute le prix d'un appel international selon la zone d'émission de l'appel</li> </ul>
• Double Appel (si votre correspondant l'autorise)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Réception d'un 2<sup>ème</sup> appel : gratuit</li> <li>- Emission d'un 2<sup>ème</sup> appel : prix de la communication selon sa nature + prix de l'appel en cours</li> </ul>
• Renvoi d'Appel (si votre correspondant l'autorise)	<p>Service inclus</p> <p>Prix de la communication renvoyée :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Vers votre répondeur SFR : gratuit</li> <li>- Vers un autre téléphone : 0,50€/minute</li> <li>- Depuis l'étranger : prix d'un appel selon la zone d'émission de l'appel</li> </ul>
• SFR Monde	Inclus <sup>(1)</sup>
• Vodafone eurocall	Inclus <sup>(1)</sup>
• Limitation d'appels :	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Internationaux : Gratuit</li> <li>- Réception d'appels uniquement : 3,80€/mois</li> <li>- Emission d'appel uniquement : 3,80€/mois</li> </ul>
• Liste Ivoire (non affichage de numéro lors de l'émission d'un appel, hors envoi de Texto)	Gratuit en France métropolitaine
• Liste Rouge (non duplication des coordonnées du client dans un annuaire papier)	Gratuit en France métropolitaine
• Annuaire Universel	Gratuit en France métropolitaine

14

(1) Sauf demande expresse contraire de votre part.

# Tarifs des services possibles depuis votre carte SIM sur un terminal doté de la fonction voix

## options SFR des appels voix

### Services :

#### Solutions Texto (utilisables uniquement en Texto)

• Forfait 30 Texto <sup>(1)</sup> ou 10 MMS	2,50€/mois
• Forfait 60 Texto <sup>(1)</sup> ou 20 MMS	5€/mois
• Forfait 120 Texto <sup>(1)</sup> ou 40 MMS	10€/mois
• Forfait 240 Texto <sup>(1)</sup> ou 240 MMS	16€/mois
• Forfait 600 Texto <sup>(1)</sup> ou 600 MMS	35€/mois
<b>• Texto</b>	
• Envoi d'un Texto depuis un mobile au-delà du forfait ou hors-Forfait	<ul style="list-style-type: none"> <li>- en France :               <ul style="list-style-type: none"> <li>• En semaine (hors jours fériés) de 22h à 8h : 0,10 €<sup>(2)</sup>/ Texto</li> <li>• Le reste du temps : 0,15 €/ Texto</li> </ul> </li> <li>- en France vers les mobiles des clients d'opérateurs étrangers : 0,30€ par message envoyé et par destinataire (compris dans les forfaits Texto/MMS)</li> <li>- depuis l'étranger : 0,30 € par message envoyé et par destinataire (non compris dans les forfaits)</li> </ul>
• Envoi d'un Texto : depuis un mobile vers un téléphone fixe	- Prix d'un Texto classique vers un mobile (compris dans les forfaits Texto/MMS)
• Autre origine d'envoi d'un Texto :	- envoi d'un Texto en appelant <b>11277</b> soit le 8398 par un téléopérateur : 0,46€ + le prix d'un appel normal
• Autre origine d'envoi d'un Texto :	- depuis le web SFR : 0,13€ par destinataire hors et au-delà des Forfaits Texto/MMS
• Réception de Texto :	<ul style="list-style-type: none"> <li>- en France métropolitaine : Gratuit</li> <li>- Texto reçu à l'étranger : Gratuit</li> </ul>

15

(1) Les MMS ne sont pas ouverts sur le forfait Internet Mobile. Inclus dans les forfaits Texto/MMS : Texto envoyé depuis la France métropolitaine à destination d'un mobile ou d'un numéro fixe, Texto Chat, Texto Web, Texto vers l'international, SFR Messenger, SMS+ (hors surtaxe).

(2) Texto métropolitains non surtaxés et hors Forfait Texto/MMS.



## ► Tarifs des services possibles depuis votre carte SIM sur un terminal doté de la fo

### Les services SFR en mode voix et les services Texto

#### Services : forfait ESSENTIEL, ÉVOLUTION PRO et AJUSTEMENT PRO

coût d'utilisation depuis la France métropolitaine - coût d'accès indiqués par appel + prix d'un appel normal

#### COMMUNIQUER

• Texto vers une ligne fixe :	Prix d'un Texto classique vers un mobile décompté des forfaits Texto/MMS*.
• Texto web :	Texto décomptés des forfaits Texto/MMS*, des forfaits ÉVOLUTION PRO ou facturés 0,13€/Texto hors et au-delà des Forfaits Texto/MMS* (hors option d'envoi).
• Texto LIST	Pour un Texto envoyé au 5478 : décompté des forfaits Texto/MMS* ou facturé 0,15€ par destinataire de la liste.
• DICTO Texto	<b>TEXTO</b> soit le 8398 (0,46 € l'accès)
• Texto CHAT	Prix d'un Texto selon l'offre souscrite par Texto envoyé à <b>CHAT</b> soit le 2428 Compris dans les Forfaits Texto/MMS*.
• SMS+ (décompté des forfaits Texto/MMS)	
- Pour un N° du type 3XXXX	Prix d'envoi d'un Texto
- Pour un N° du type 4XXXX	Prix d'envoi d'un Texto + 0,05€
- Pour un N° du type 5XXXX	Prix d'envoi d'un Texto + 0,10€ ou 0,20€
- Pour un N° du type 6XXXX	Prix d'envoi d'un Texto + 0,35€
- Pour un N° du type 7XXXX	Prix d'envoi d'un Texto + 0,50€
- Pour un N° du type 8XXXX	Prix d'envoi d'un Texto + 1€ ou 1,50€
• Texto SMS+ depuis l'étranger	0,30€/Texto + surtaxes indiquées ci-dessus

16

#### PERSONNALISER SON MOBILE

• SFR ATOI	<b>ATOI</b> soit le 2864,	1,35 € l'accès
• SFR PERS	<b>PERS</b> soit le 7377,	1,35 € l'accès
• SFR SÖNNERIE	<b>SÖNN</b> soit le 7666,	1,35 € l'accès
• SFR TONA (1€ d'option mensuelle)	<b>TONA</b> soit le 8662,	2 € /tonalité
	(+ modalités d'inscription)	

#### M'INFORMER

• SFR ACTU	<b>ACTU</b> soit le 2288,	0,30 €/mn
• SFR METEO	<b>METE</b> soit le 6383,	0,46 € l'accès
• SFR FOOT	<b>FOOT</b> soit le 3668,	0,30 €/mn
• SFR HOROSCOPE	<b>HORO</b> soit le 4676,	0,30 € l'accès

#### M'ORGANISER

• SFR BANQUES	<b>BANQ</b> soit le 2267	0,46 € l'accès
• SFR TAXI	<b>TAXI</b> soit le 8294	0,91 € l'accès
• SFR TRAFIC	<b>TRAF</b> soit le 8723	0,46 € l'accès
• SFR SNCF	<b>SNCF</b> soit le 7623	0,91 € l'accès
• SFR BOURSE	<b>BOURS</b> soit le 2687	0,46 € l'accès

\*Les MMS ne sont pas ouverts sur le forfait Internet Mobile. Inclus dans les forfaits Texto/MMS : Texto envoyé depuis la France métropolitaine à destination d'un mobile ou d'un numéro fixe, Texto Chat, Texto Web, Texto vers l'international, SFR Messenger, SMS+ (hors surtaxe).



tarifs des services possibles depuis votre carte SIM sur un terminal doté de la fonction voix

## services SFR en mode voix et les services Texto

### ME DIVERTIR

• SFR CINE	<b>CINE</b> soit le 2463,	0,30 € l'accès
• SFR MUSIQUE	<b>MUSI</b> soit le 6874,	0,30€/mn

### TÉLÉCHARGEMENT DE JEUX

• Téléchargement d'un nouveau jeu couleurs	3 €, 5 € ou 7 €/téléchargement + prix d'une connexion au portail SFR/Vodafone live!
• Achat d'un nouveau niveau, option	0,20 € + prix d'un Texto
• Envoi de score	à partir de 0,10 € + prix d'un Texto
• Récupération des niveaux et/ou option achetées	Prix d'un Texto

Sous réserve de posséder un mobile compatible

### NUMÉROS D'INFORMATION

• Info Services SFR	<b>7000</b>	Gratuit
• Texto Chat	<b>2420</b>	Gratuit
• Instant Texto	<b>4444</b>	Gratuit

17



### Facturation des services ponctuels SFR et occasionnels à la demande du client :

• Demande de "désimlockage" dans les 6 mois suivant la souscription du contrat d'abonnement	65€
• Remplacement de Carte SIM	22,50€
• Déblocage de Carte SIM	7,50€
• Demande de duplicata de facture	7,50€
• Demande de relevé de communication pour un mois écoulé	gratuit
• Demande de changement de titulaire (obligation de souscrire un forfait en cours de commercialisation)	15€
• Demande de relevé des règlements clients de moins d'un an	8€
• Demande de relevé des règlements clients de plus d'un an	30€
• Établissement d'échéancier	15€



## ► Modalités de facturation et de règlement

### Une facturation simple

- **La 1<sup>ère</sup> facture** : envoyée environ 15 jours après votre souscription. Elle comprend les frais de mise en service de la ligne, le prix du Forfait choisi et les options éventuelles pour le mois à venir.
- **Les factures suivantes** : elles sont établies mensuellement et comprennent le prix du Forfait choisi ainsi que les options éventuelles pour le mois à venir et le montant des communications non comprises dans votre forfait pour le mois écoulé.
- **Facture Détaillée (6 ou 10 chiffres)** : gratuite, elle vous donne le détail de vos communications passées. Elle vous est adressée sur simple demande auprès de votre Service Client.
- **Vos factures et factures détaillées sur Internet** : consultation possible des 3 dernières factures sur le site [www.sfr.fr](http://www.sfr.fr) (coût d'une connexion Internet) rubrique Espace Client - Mes factures - Consulter.
- **Notification mensuelle** : possibilité d'être alerté par e-mail de la disponibilité de la dernière facture sur le site [www.sfr.fr](http://www.sfr.fr) (coût d'une connexion Internet). Cette alerte est souscriptible gratuitement sur le site [www.sfr.fr](http://www.sfr.fr) (coût d'une connexion Internet) rubrique Espace Client - Mes factures - Consulter.

18



### Facturation depuis l'étranger

- Pour les communications émises ou reçues à l'étranger, un décalage peut survenir dans la facturation, lié à l'envoi tardif du montant des communications par les opérateurs étrangers.

### Les modes de règlement

- **Par prélèvement automatique** : pour en profiter, appelez votre Service Client depuis votre portable en composant le 900.
  - **Par TIP** (Titre Interbancaire de Paiement)
  - **Par TIP espèces**
  - **Par chèque**
  - **Par prélèvement carte American Express**
- Le paiement par prélèvement est gratuit. Tout autre mode de paiement est facturé 1,50 € par facture émise.

## Modalités de facturation et de règlement

### Dépôt de garantie et avance sur la facturation

CAS POUR LESQUELS SFR PEUT DEMANDER UN DÉPÔT DE GARANTIE ET/OU UNE AVANCE SUR FACTURATION	MONTANTS DEMANDÉS PAR SFR
• A la souscription ou en cours d'exécution du contrat, en cas de paiement par un mode autre que le prélèvement automatique	Dépôt de garantie de 225€
• Montant d'au moins 45€ de consommation en 24 heures consécutives ou montant d'au moins 20€ de consommation en 24 heures consécutives si le contrat a été souscrit depuis moins de neuf mois	Avance sur facturation de 225€ ou d'un montant s'élevant au maximum à l'encours déjà consommé, mais non encore facturé
• Montant d'au moins 45€ de consommation ou Forfait depuis la dernière facture ou montant d'au moins 30€ d'encours hors Formule ou Forfait si le contrat a été souscrit depuis moins de neuf mois	Avance sur facturation de 225€ ou d'un montant s'élevant au maximum à l'encours déjà consommé, mais non encore facturé
• Non-réception d'un paiement à son échéance	Avance sur facturation de 225€
• Incidents de paiement au titre des contrats d'abonnements que l'abonné a passés avec SFR	Avance sur facturation de 225€ par ligne souscrite
• Chèque déclaré irrégulier suite au contrôle effectué	Dépôt de garantie de 750€
• Inscription au fichier Préventel	Dépôt de garantie de 750€
• Non-réception du dossier d'abonnement ou dossier d'abonnement incomplet	Dépôt de garantie de 225€
• Lorsque l'adresse de facturation est une poste restante ou une boîte postale pour un particulier	Dépôt de garantie de 225€
• Lorsque le nombre total de contrats souscrits par l'abonné est supérieur ou égal à 3 pour un particulier ou supérieur ou égal à 10 pour une entreprise	Dépôt de garantie de 225€ par ligne souscrite
• Rejet de paiement ou retard de paiement	Avance sur facturation de 225€
• En l'absence de chèque ou de RIB au nom de l'abonné	Dépôt de garantie de 750€

19

### Facturation des actes de gestion

• Rejet de prélèvement pour insuffisance de provisions	10,50€
• Rejet de chèque pour insuffisance de provisions	22,50€
• Rejet de carte bancaire	22€
• Frais de remise en service	7,50€

## ► Conditions générales de l'offre Internet mobile

### BIENVENUE CHEZ SFR :

#### QUELQUES INFORMATIONS « ESSENTIELLES » À 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 que nous vous invitons à lire attentivement et à conserver.

#### LES SERVICES PROPOSÉS PAR L'OPÉRATEUR SFR

Vous accédez au réseau GSM/GPRS/UMTS de SFR pour utiliser l'offre Internet Mobile de la gamme Data Professionnels Grand Public proposée par SFR sur le réseau GSM/GPRS qu'elle exploite.

#### 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.

#### LA DURÉE 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 d'une **durée minimale initiale** de 12 ou 24 mois qui peut toutefois varier en fonction des offres spécifiques choisies.

- Vous pouvez mettre fin à votre contrat au terme de la période minimale d'abonnement par lettre recommandée avec accusé de réception, moyennant un **préavis** d'un mois (cf. art.12.1).

- Si vous résiliez votre contrat avant la fin de la période minimale, vous restez redevable des mois d'abonnement restant à courir jusqu'à la fin de cette période. Vous êtes exonéré du paiement des mois restants en cas de motifs légitimes (cf. art.12.2.2), comme le surendettement.

- 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).

- En cas de carte Internet sans fil incompatible avec votre ordinateur portable, vous avez la possibilité de mettre fin à votre contrat sous 14 jours à compter de la souscription de l'abonnement. SFR peut suspendre ou limiter 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](http://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.

- En cas de hausse de tarifs du Service Principal, vous avez la possibilité de résilier votre contrat sans préavis. Cette résiliation peut être demandée même pendant la période minimale d'abonnement, sans paiement des mois restants (cf. art.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 gratuitement par prélèvement ou carte American Express. Les autres modalités de

paiement sont facturées (cf. brochure tarifaire).

- En cas de retard ou d'incident de paiement, et après l'envoi d'une lettre de relance restée sans effet, vos services peuvent être suspendus par SFR (cf. art 11.4). Vos services seront rétablis dès régularisation de votre situation.

#### SERVICE CLIENT

- Avant la souscription d'un abonnement, vous pouvez nous contacter par téléphone au 0 800 106 000 (appel gratuit depuis un poste fixe) du lundi au samedi de 8 H à 21H ou vous connecter sur notre site Web [www.sfr.fr](http://www.sfr.fr).

- Une fois abonné, le Service Client est facilement accessible par le média de votre choix dont vous trouverez les coordonnées en première page de ce document. Le Service Client est certifié par le Label Qualicert, 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](http://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 SIM (cf. art 3.2), vous devez avertir immédiatement le Service Client de SFR pour faire mettre votre ligne hors service. Vous devez le confirmer par courrier. 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 mise hors service de votre ligne n'entraîne pas l'arrêt de la facturation.

#### RÉCLAMATIONS

- 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 de la téléphonie (cf. art 16).

20

## Conditions générales d'abonnement GSM/GPRS de l'offre Internet mobile

### « OFFRE DATA INTERNET MOBILE VODAFONE MOBILE CONNECT » PROFESSIONNELS GRAND PUBLIC AVRIL 2006

#### Société Française du Radiotéléphone

SA au capital de 1 343 454 771,15 Euros immatriculée sous le numéro 403 106 537 RCS Paris  
Dont le siège administratif est situé 1 Place Carpeaux – 92915 Paris La Défense et le siège social 42 avenue de Friedland – 75008 PARIS

#### ARTICLE 1 - OBJET

Les présentes conditions générales définissent les conditions d'abonnement à l'offre Internet Mobile proposée 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 :

- d'accéder, dans la zone de couverture du réseau GSM/GPRS exploité par SFR, au réseau

Internet depuis un ordinateur PC portable équipé de la carte internet sans fil VodafoneTM Mobile Connect Card ci-après désignée « carte internet sans fil ». Pour cela, l'abonné doit insérer sa carte SIM dans la carte internet sans fil, puis insérer cette même

## Généralités de l'offre Internet mobile

carte internet sans fil dans son ordinateur PC portable. Les logiciels et/ou équipements nécessaires à cet accès à Internet sont précisés dans la documentation établie et mise à jour par SFR à l'attention de ses abonnés ou sur le site [www.sfr.net](http://www.sfr.net).

- d'accéder à l'offre SFR Office dont les Conditions Particulières figurent en annexe des présentes

- d'accéder au réseau UMTS (3G) de SFR dont les Conditions Particulières figurent en annexe des présentes.

- d'accéder au réseau SFR Wi-Fi durant les heures d'ouverture des sites (« hotspots ») couverts par SFR et ses partenaires en France Métropolitaine dont la cartographie actualisée est disponible sur le site HYPERLINK <http://wifi.sfr.fr> <http://wifi.sfr.fr> (rubrique « Couverture »). Pour cela, l'abonné doit posséder un ordinateur portable ou un assistant personnel avec accès Wi-Fi (équipé d'une carte réseau W Lan (certifiée IEEE 802.11b et respectant les spécifications WEKA) et renseigner son numéro de téléphone Internet Mobile et le mot de passe fourni par SFR à l'abonné par SMS lors de la première connexion au réseau Wi-Fi, ledit mot de passe étant spécifique à l'accès Wi-Fi. L'abonné peut également acheter une Carte SFR Wi-Fi Service à durée limitée en point de vente ou une session Wi-Fi sur le site <http://wifi.sfr.fr>. L'abonné doit alors s'identifier sur le site HYPERLINK <http://wifi.sfr.fr> <http://wifi.sfr.fr> et accepter impérativement les conditions d'utilisation du Service SFR Wi-Fi.

Accessoirement, la même carte SIM insérée dans un téléphone mobile SFR peut permettre à l'abonné d'émettre et de recevoir des appels téléphoniques ainsi que des messages écrits (SMS) en France Métropolitaine, et permet également 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.
- l'émission d'appels à destination de numéros spéciaux,
- des options telles que notamment présentation du numéro lors de la réception d'un SMS...

Enfin l'abonné peut également bénéficier de services de contenus SFR sur Internet (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 de l'offre Internet Mobile »).

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 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 de l'offre Internet Mobile.

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  
La souscription de l'abonnement s'effectue, selon l'offre commerciale choisie, soit auprès des distributeurs de SFR, soit via le Web sur le site [www.espace.sfr.com](http://www.espace.sfr.com), soit par téléphone au numéro indiqué dans le Pack SFR, moyennant la remise au distributeur ou la transmission à SFR des documents suivants :

- 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.

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.

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

Lorsque la souscription du Service Principal ou de l'une des options 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 ainsi souscrit avant la fin du délai de 7 jours, est

réputé avoir renoncé à son droit de rétractation.

**2.3** Ouverture de l'accès aux Services

**2.3.1** - SFR ouvre l'accès au Service Principal au plus tard dans les deux jours ouvrés à compter de la date de réception par SFR du Dossier d'abonnement complet, constitué de la demande d'abonnement signée et dûment complétée, de toutes les pièces requises visées ci-dessus et le cas échéant, du dépôt de garantie visé à l'article 4.

**2.3.2** - 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** - 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 (voix et/ou data) 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, pour des raisons techniques ou liées à l'exploitation des Services, SFR est contrainte de modifier le numéro d'appel de l'abonné, SFR en informe l'abonné au plus tard un mois avant la mise en oeuvre de la modification.

L'abonné peut alors, dans le mois qui suit cette information, 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 numérotation 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 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 être utilisée, par

## ► Conditions générales de l'offre Internet mobile

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 de 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, après vérification de ses coordonnées.

**3.2** En cas de perte ou de vol de sa carte SIM, l'abonné en informe immédiatement SFR par téléphone, afin que sa ligne soit 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. En cas de contestation, la mise hors service est réputée avoir été effectuée à la date de réception par SFR de cette lettre.

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, télégramme, ou tout autre moyen similaire, qui n'émanerait 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'une carte internet sans fil ou d'un mobile déclaré volé, SFR se réserve le droit de procéder au blocage de ladite carte internet sans fil ou du téléphone mobile déclaré volé.

**3.4** Afin de protéger l'abonné contre le vol, SFR peut doter la carte internet sans fil ou le mobile d'une protection interdisant son usage sur un autre réseau 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 SFR, lorsque la demande est formulée dans les six mois suivant la souscription de l'abonnement. Elle est gratuite à compter du septième mois d'abonnement.

### 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 dans les cas suivants :

- incidents de paiement au titre des contrats d'abonnement voix et/ou data que l'abonné a

passés avec SFR.

- chèque déclaré irrégulier suite au contrôle effectué.

- en l'absence de chèque ou de relevé d'identité bancaire à son nom,

- paiement par un mode de paiement autre que le prélèvement, inscription au fichier Préventel visé à l'article 14.

- lorsque l'adresse de facturation est une poste restante ou une boîte postale pour un particulier,

- lorsque le nombre total de contrats d'abonnement voix et/ou data souscrits par l'abonné est supérieur ou égal à trois pour un particulier et supérieur ou égal à dix pour une société.

**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 et jusqu'à ce qu'il soit validé par SFR :

#### Dépôt de garantie

- changement de mode de paiement et choix d'un mode de paiement autre que le prélèvement,

- inscription au fichier Préventel visé à l'article 14,

- non réception du Dossier d'abonnement. Dossier d'abonnement incomplet ou contenant des pièces irrégulières,

- lorsque le nombre total de contrats d'abonnement voix et/ou data souscrits par l'abonné est supérieur ou égal à trois pour un particulier et supérieur ou égal à dix pour une société.

#### Avance sur facturation

- Non réception d'un paiement à son échéance,

- rejet de paiement ou retard de paiement,

- incidents de paiement au titre des contrats d'abonnement voix et/ou data 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 SFR de l'offre Internet Mobile en vigueur à la date de survenance des événements précités.

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, à la demande de l'abonné (effectuée auprès du Service Client par courrier ou par téléphone au moment de l'expiration du contrat ou à réception de la facture de clôture), 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.

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 15 jours suivant la date de la facture de clôture.

Lorsqu'un abonné ne demande pas la compensation à l'expiration du contrat, le dépôt de garantie lui est restitué (par chèque ou par virement) dans un délai maximum d'un mois 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 en option à la date d'ouverture technique de ceux-ci.

Le contrat est conclu sous les conditions résolutoires suivantes :

- réception par SFR du Dossier d'abonnement complet,

- réception du dépôt de garantie, s'il est demandé par SFR.

A défaut de réception du Dossier d'abonnement et/ou du dépôt de garantie 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 tous moyens.

### ARTICLE 6 - DUREE DU CONTRAT

Le contrat est conclu pour une durée indéterminée avec une période minimale de douze mois ou de vingt-quatre mois.

La période minimale peut toutefois varier ou bien être écartée 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. En cas de souscription d'offre impliquant une période minimale d'abonnement en cours d'exécution du contrat, cette nouvelle période minimale prend effet au JJ suivant la date de la souscription de l'offre, et se substitue le cas échéant 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 et des connexions Internet (ci-après dénommés les Tarifs), figurent dans la documentation établie et mise à jour par SFR à l'intention de ses abonnés « Les Tarifs de l'offre Internet Mobile SFR ». L'abonné est informé que des tarifs

## Généralités de l'offre Internet mobile

spécifiques voix sont appliqués en cas de souscription de l'offre Internet Mobile, les tarifs des abonnements SFR ne s'appliquant pas à cette offre.

**7.1.2** SFR s'engage, à l'égard de l'abonné, à maintenir les Tarifs du Service Principal de l'offre qu'il a choisie pendant toute la durée de chacune des périodes d'engagement initiales de l'abonné, sauf à ce que cette augmentation résulte d'une décision réglementaire.

Au-delà de toute période initiale d'engagement inhérente à l'offre choisie par l'abonné, SFR est libre de faire évoluer les Tarifs du Service Principal. Dans ce cas, l'abonné en est informé par tout moyen un 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 mois qui suivent l'entrée en vigueur de la hausse tarifaire, résilier son abonnement sans préavis 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 de la hausse tarifaire, résilier ladite option.

### 7.2 Facturation / Modalités de règlements

Les factures, établies par périodicité mensuelle, sont payables dans un délai de quinze 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.

Pour tout paiement par un mode autre que le prélèvement automatique ou la carte American Express, SFR facture le montant prévu dans les Tarifs SFR.

### 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 1992.

**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 au paragraphe 11.1, 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 Texto 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.

### 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. Cependant, tout envoi par SFR ou les prestataires mandatés par elle d'une lettre de relance ou d'une mise en demeure de payer, même par courrier simple, interrompt la prescription.

### ARTICLE 8 - OBLIGATIONS DE SFR

**8.1** SFR s'engage à satisfaire toute demande d'abonnement à l'offre Internet Mobile dans la limite de la capacité des systèmes de radiotéléphonie publique qu'elle 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.

En cas d'interruption des Services dans la zone de couverture d'une durée consécutive de plus de 48 heures et consécutive à une faute imputable à SFR, l'abonné a droit au remboursement d'un mois d'abonnement du/des Services dont il a été privé à titre de réparation forfaitaire du préjudice subi au titre de l'interruption, sur demande écrite adressée à SFR, sauf dans les cas visés ci-après.

La responsabilité de SFR ne peut pas être engagée :

- en cas de mauvaise utilisation par l'abonné et/ou ses correspondants des Services,
- en cas de mauvais paramétrage de l'ordinateur portable, du mobile, de la carte internet sans fil ou du logiciel d'installation et/ou des accessoires des différents terminaux,
- en cas d'utilisation non conforme à son usage de la carte SIM et de la carte internet sans fil,
- en cas de non respect par l'abonné de ses obligations visées à l'article 10 des présentes conditions,
- 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.

- en cas d'interruption des services accessibles sur le réseau Internet,
- 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 non-compatibilité d'une carte réseau W Lan (IEEE 802.11b) avec le réseau WiFi de SFR ou avec le réseau WiFi des partenaires de SFR (notamment liée à un paramétrage du PC portable ou de la carte différent de ceux mis en place sur le réseau),
- en cas de mauvaise installation et/ou de mauvaise configuration et/ou de dysfonctionnement de l'ordinateur portable, de l'assistant personnel de l'utilisateur et/ou de la carte réseau W Lan (IEEE 802.11b),
- en cas d'impossibilité d'accès par Internet au réseau privé virtuel d'une entreprise,
- en cas de force majeure ou sens de la jurisprudence de la Cour de Cassation.

**8.3** Faisant suite à un accord intervenu le 15 juillet 2003 entre les pouvoirs publics, les associations d'élus, l'ART 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.

### 8.4 Obligations spécifiques liées à Internet

**8.4.1** 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.

Elle s'engage toutefois à mettre en œuvre 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

## ► Conditions générales de l'offre Internet mobile

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.

8.4.2 SFR met en œuvre 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, sur son site HYPERLINK <http://www.sfr.net> ou HYPERLINK <http://www.wifi.sfr.fr> qui ne sont que des débits théoriques. 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.

8.5 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 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 (teasing ou trolling) pouvant ainsi perturber la disponibilité desdits serveurs ou réseau.

### 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 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 un 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'ABONNE

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.

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 Communications Electroniques.

L'abonné s'engage à n'utiliser, conformément aux dispositions du Code des Postes et Communications Electroniques, 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 son ordinateur portable et/ou à son assistant personnel et/ou à sa carte internet sans fil 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 communiqué par SFR à l'abonné.

L'abonné doit prendre toutes les mesures propres à assurer la sécurité des données relatives à son abonnement 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.

10.6 - Mise en garde et obligations liées 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 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 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.

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

10.6.2 - Concernant l'accès à Internet, le Streaming (système permettant de lire, grâce à un logiciel spécifique, un fichier en temps réel sans avoir besoin de le télécharger

préalablement), le Peer to Peer (échange de ressources entre utilisateurs, l'un de ces utilisateurs mettant à la disposition de ses correspondants au travers du réseau, des ressources matérielles ou logicielles, des fichiers ou des données) et la Voix sur IP sont interdits. L'abonné déclare en être totalement informé et l'avoir accepté.

10.6.3 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 terme 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 infaillible.

10.6.4 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 de l'envoi de messages attractifs générant nécessairement un nombre important de réponses (teasing ou trolling), pouvant ainsi perturber la disponibilité desdits serveurs ou réseau.

10.6.5 -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 suspendre et/ou de limiter à la seule réception d'appels (sur le mobile) l'accès aux Services souscrits par l'abonné, après en avoir avisé ce dernier, par tout moyen,

- 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 voix et/ou data dont l'abonné pourrait être titulaire et en l'absence de contestation sérieuse dûment motivée au titre desdits contrats,



## Généralités de l'offre Internet mobile

- 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 ou d'un ordinateur portable ou d'une carte internet sans fil 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 suspendre ou limiter l'accès aux Services à la seule réception d'appels (sur le mobile), après en avoir avisé l'abonné, par tout moyen.

**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 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** Le contrat peut être résilié par l'abonné par lettre recommandée avec accusé de réception adressée au Service Client, moyennant un préavis d'un mois calculé à partir de la date de réception par SFR de ladite lettre. L'abonné pourra obtenir toutes les informations sur cette résiliation auprès de son Service Client.

Si l'abonné résilie le contrat avant la fin de la 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.

**12.2** L'abonné peut résilier le contrat par lettre recommandée avec accusé de réception adressée au Service Client, avant la fin de la période minimale d'abonnement et sans préavis dans les cas suivants :

**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'une carte internet sans fil concomitamment à la souscription de l'abonnement, à compter de la restitution de ladite carte dans son emballage d'origine, auprès du distributeur auprès duquel l'achat a été effectué et de l'envoi à SFR, dans un délai maximum de 14 jours à compter de la date de souscription de l'abonnement, de l'attestation de restitution remise par le distributeur.

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

**12.2.2** L'abonné peut également, conformément aux procédures communiquées par le Service Client de SFR et sous réserve de pouvoir en

justifier, résilier le contrat pour des motifs légitimes, c'est à dire en cas de survenance d'un événement imprévisible l'empêchant de poursuivre l'exécution du contrat, tels que notamment :

- chômage (suite à la rupture d'un contrat à durée indéterminée), faillite personnelle, redressement judiciaire ou liquidation judiciaire de l'abonné,
- 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 mois affectant l'abonné,
- incarcération de l'abonné,
- déménagement hors du territoire français métropolitain ou dans une zone où le Service Principal est totalement inaccessible depuis le domicile 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 de l'ordinateur portable et/ou de l'assistant personnel et/ou de la carte internet sans fil et/ou du téléphone mobile ne saurait être considéré comme un motif légitime.

**12.2.3** L'abonné peut résilier le contrat à tout moment 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 :

- 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 mois qui suivent l'entrée en vigueur de la hausse de tarif,
- 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.

Dans les cas visés aux articles 12.2.2, 12.2.3, 12.2.4 et 12.2.5, la résiliation prend effet au JJ (tel que défini à l'article 2.4) suivant la date de réception par SFR de la lettre recommandée.

**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 suivants :

- non règlement du dépôt de garantie ou de l'avance sur facturation visés à l'article 4,
- fausse déclaration de l'abonné concernant le contrat,
- 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
- non réception par SFR du Dossier d'abonnement complet,
- non-paiement par l'abonné des sommes dues à SFR, après mise en demeure restée sans effet,
- force majeure affectant SFR pendant plus de quinze 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 œuvre 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, 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 DES NUMEROS MOBILES

L'abonné est informé que, lors de la résiliation de son abonnement à l'offre Internet Mobile, il ne pourra pas demander la portabilité de son numéro, cette impossibilité étant temporaire.

### ARTICLE 14 - DONNEES NOMINATIVES

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.

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 peuvent donner lieu à l'exercice du droit individuel d'accès, d'information complémentaire et de rectification auprès de SFR.

Elles sont utilisées par SFR pour la gestion du compte client et, le cas échéant, pour toute opération de marketing direct quelque soit le média utilisé (Mailing, SMS,...) réalisée par SFR pour informer ses abonnés de ses offres et services. Le client peut s'opposer à une telle utilisation des données le concernant auprès de SFR. SFR se réserve par ailleurs le droit, sauf avis contraire du client, d'exploiter et de communiquer lesdites informations à des tiers, notamment à des cabinets d'étude de marché et instituts de sondage et ce exclusivement à des fins d'étude et d'analyse, ou à des sociétés dans le cadre d'opérations commerciales conjointes ou non, notamment pour des opérations de marketing direct.

## ► Conditions générales de l'offre Internet mobile

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, auprès duquel elles peuvent donner lieu à exercice du droit d'accès à l'adresse suivante : GIE PREVENTEL TSA N° 90003 93588 SAINT DUEN Cedex. Ces informations peuvent donner lieu à exercice du droit de rectification et de suppression auprès de SFR Service PREVENTEL 1, Place Carpeaux 92915 Paris La Défense.

**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**  
Toute réclamation relative aux Services fournis par SFR doit être adressée au Service Client de SFR, à l'adresse suivante :  
SFR Service Client TSA 91121 - 57 757 METZ CEDEX 09.

Si toutefois l'abonné estime que la réponse obtenue à sa réclamation écrite n'est pas satisfaisante, 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 92915 PARIS LA DEFENSE CEDEX.

Et si un désaccord subsiste, l'abonné peut saisir gratuitement le médiateur de la téléphonie, soit directement, soit par une association de consommateurs.

Pour cela il doit adresser un courrier, 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 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.

Cette disposition ne s'applique pas en cas de litige avec un consommateur pour lequel les règles légales de compétence s'appliquent.

### CONDITIONS SPÉCIFIQUES AUX OFFRES D'ABONNEMENT OU OPTIONS COMPORTANT UN NOMBRE ILLIMITÉ DE TEXTO

Certaines offres commercialisées par SFR incluent un nombre illimité de Texto envoyés pendant certaines plages horaires.

Ces Texto sont uniquement à destination de correspondants SFR et/ou tous opérateurs métropolitains (selon l'offre souscrite) envoyés pendant les plages horaires spécifiées pour chacune desdites offres.

Par ailleurs ces Texto sont réservés à un usage interpersonnel strictement privé (Texto envoyés par un particulier vers un ou plusieurs autres particuliers).

Par nature, les Texto suivants sont donc exclus du bénéfice de ces offres et décomptés du forfait ou facturés aux tarifs en vigueur : les Texto surtaxés et Texto émis via automate et/ou dispositif automatique d'envoi de Texto.

### CONDITIONS PARTICULIÈRES D'ACCÈS AU RÉSEAU UMTS DE SFR PROFESSIONNELS GRAND PUBLIC

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 et complété par la décision 2004-69 du 15 janvier 2004, à fournir et exploiter un service de radiotéléphonie publique de troisième génération (3G) à la norme UMTS (Universal Mobile Telecommunications System) de la famille IMT 2000, dans les bandes des 1900-1980MHz et 2010-2025 MHz, sur le territoire de la France Métropolitaine.

La norme UMTS étant une technologie innovante dont le réseau est actuellement en cours de déploiement, l'Abonné reconnaît que les conditions d'accès au réseau UMTS et d'usage des services puissent ne pas être optimales à tout moment.

### **ARTICLE 1 - DÉFINITIONS**

**Bande Passante** : Quantité maximale de données pouvant être transmises au cours d'une unité de temps pour une ligne de communication. Elle détermine le nombre et le type de communications possibles simultanément. Elle est le plus souvent exprimée en Bits par seconde.

**Carte SIM (Subscriber Identity Module)** : Carte à microprocesseur. Elle constitue un module qui identifie techniquement et individualise l'abonné sur l'ensemble du réseau de télécommunications quel que soit le terminal utilisé pour émettre et recevoir des communications ou des informations. Pour effectuer des communications sur le réseau GSM/GPRS, les cartes SIM sont des cartes dites « 2G », tandis que celles utilisées pour communiquer sur le réseau UMTS sont des cartes dites « USIM » ou « 3G ».

**Internet** : Réseau informatique international fédérant une multitude de réseaux de tailles variables grâce à un même protocole de communication, le TCP/IP.

**Services Peer to Peer (de Poste à Poste)** : Services permettant l'échange de ressources entre utilisateurs, l'un de ces utilisateurs mettant à la disposition de ses correspondants au travers du réseau, des ressources matérielles ou logicielles, des fichiers ou des données.

**Streaming** : Système permettant de lire, grâce à un logiciel spécifique, un fichier (notamment son, image, ou vidéo) en temps réel sans avoir besoin de le télécharger préalablement.

**UMTS (Universal Mobile Telecommunications System)** : Norme de radiotéléphonie publique de troisième génération.

**Voix sur IP** : Communication téléphonique utilisant le protocole IP sur Internet.

**Wap (Wireless Application Protocol)** : Protocole spécifique permettant d'accéder à des serveurs d'informations depuis un téléphone mobile compatible.

### **ARTICLE 2 - OBJET**

Les présentes conditions ont pour objet de définir les modalités particulières d'accès au réseau UMTS de SFR et les usages des services proposés sur ce réseau. Ces conditions particulières s'adressent aux abonnés SFR ayant un abonnement GSM ou GSM/GPRS et souscrivant une offre accessible depuis le réseau UMTS, ainsi

qu'à l'abonné souscrivant un abonnement GSM/GPRS/UMTS. Les conditions générales d'abonnement, non contraires aux présentes, demeurent pleinement applicables.

### **ARTICLE 3 - MODALITÉS D'ACCÈS AU RÉSEAU UMTS DE SFR**

**3.1 Matériel requis pour l'accès au réseau**  
L'accès au réseau UMTS 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](http://www.sfr.fr) ».

Le déploiement du réseau UMTS de SFR, les conditions d'accès à celui-ci ainsi que les contraintes d'usage des services proposés par SFR ou accessibles depuis son réseau sont fonction d'un environnement technologique qui évolue de manière continue. SFR ne peut donc pas garantir la compatibilité de son réseau UMTS ou de l'accès à ses services avec toute évolution future, notamment logicielle, effectuée par des sociétés tierces.

### **3.2 Couverture**

L'accès au réseau UMTS 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 UMTS 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](http://www.sfr.fr) ».

SFR s'engage à mettre en œuvre tous les moyens pour assurer au mieux l'accès à son réseau UMTS. Néanmoins, compte tenu de la nouveauté de la technologie déployée, l'abonné est expressément informé que les zones couvertes peuvent ne pas l'être de façon totalement homogène et/ou que des interruptions dans la fourniture des services peuvent survenir.

Lorsque l'abonné quitte une zone couverte par le réseau UMTS de SFR ou si l'accès au réseau est momentanément indisponible, l'abonné est informé qu'il sera basculé sur le réseau GSM/GPRS de SFR à l'exception des services ne fonctionnant que sous la norme UMTS tels que notamment la visiophonie ou le Streaming en mode Wap.

Suite à ce basculement, la communication ou la connexion se poursuit aux conditions tarifaires de l'offre UMTS souscrite.

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

Il est toutefois précisé que ce basculement automatique ne pourra s'effectuer qu'à condition que l'abonné ait au préalable paramétré son terminal de telle sorte que la sélection du réseau disponible s'effectue automatiquement. Si tel n'est pas le cas (absence de paramétrage du terminal) ou si l'abonné utilise un des services spécifiques au réseau UMTS (visiophonie ou Streaming en mode Wap) alors qu'il quitte une des zones couvertes par le réseau UMTS, la communication ou connexion sera interrompue.

**3.3 Accès au réseau hors de France Métropolitaine**  
L'abonné qui souhaite pouvoir accéder aux réseaux GSM/GPRS et UMTS depuis l'étranger doit, préalablement à tout déplacement, sous-

# Généralités de l'offre Internet mobile

rière 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 GSM/GPRS et UMTS, et ce, dans la limite des zones de couverture desdits réseaux :

- En mode UMTS si l'opérateur tiers a effectivement déployé son réseau.
- En mode GSM/GPRS si l'opérateur tiers n'a pas déployé son réseau UMTS, ou si l'abonné se trouve en dehors des zones couvertes par le réseau UMTS de l'opérateur tiers.

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

### 3.4 Débit

Le réseau UMTS 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 UMTS et des services. Il ne s'agit donc pas de débits garantis mais de valeurs maximales pouvant être atteintes.

## ARTICLE 4 – OUVERTURE DE L'ACCÈS AU RÉSEAU UMTS

SFR ouvre l'accès au réseau UMTS 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 UMTS de SFR lui est fourni à compter de son JJ suivant la souscription de l'offre régie par les présentes conditions particulières.

## ARTICLE 5 – MISE EN GARDE DE L'ABONNÉ

5.1 Mise en garde sur le respect de la législation SFR informe expressément l'abonné que les contenus stockés, utilisés, transmis et reçus par lui le sont sous sa seule responsabilité, notamment à l'occasion d'une connexion au portail Wap ou à l'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 susceptible 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.

### 5.2 Mise en garde sur les comportements

#### 5.2.1 Comportements raisonnables

Etant rappelé que le réseau UMTS est mutualisé entre tous les abonnés SFR, la Bande Passante disponible peut varier, pour une même Bande Passante de référence, notamment selon le nombre d'abonnés SFR connectés à un même instant et selon leur usage du réseau UMTS et des services. Par conséquent, l'abonné s'engage à adopter un comportement raisonnable lorsqu'il accède et communique sur le réseau UMTS de SFR, tout usage en continu pouvant potentiellement constituer une gêne pour les autres usagers.

L'usage raisonnable pour un usage de type accès à Internet (offre Vodafone Mobile Connect Card ou connexion du téléphone mobile à un assistant personnel ou à un ordinateur portable) s'entend comme n'exédant pas 500 (cinq cents) Mega Octets (Mo) de données échangées mensuellement et ce, afin de permettre à tous les abonnés d'accéder au réseau dans des conditions optimales.

L'abonné 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 7 des présentes, l'accès à son réseau UMTS à l'abonné qui ne respecterait pas cet engagement d'usage raisonnable.

#### 5.2.2 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 UMTS depuis la connexion de l'abonné.

#### 5.2.3 Comportements prohibés

L'abonné s'interdit toute utilisation frauduleuse de l'accès au réseau UMTS de SFR, telle que notamment :

- l'engorgement 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 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 5.2.1 des présentes.

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

L'abonné s'interdit d'utiliser l'accès au réseau UMTS de SFR en remplacement d'une connexion fixe permanente (notamment par des systèmes dits de « passerelle data », par une borne Wi-Fi publique ou privée reliée à une carte SIM 3G)

L'abonné est également informé que certaines des offres de SFR accessibles sur son réseau UMTS pourront faire état de limitations spécifiques quant à leur usage.

Concernant l'accès à Internet (offre Vodafone Mobile Connect Card ou connexion du téléphone mobile à un assistant personnel ou à un ordinateur portable), le Streaming, le Peer to Peer et la Voix sur IP sont interdits à l'abonné. L'abonné 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 7 des présentes, l'accès au réseau UMTS à l'abonné qui contreviendrait aux usages interdits.

5.3 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 ou sur le Wap, 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 6 – RESPONSABILITÉ

En tant que prestataire technique proposant un accès à son réseau UMTS, 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'illégalité d'un contenu transmis via le réseau UMTS, 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 UMTS à l'abonné émetteur de contenus litigieux et ce, sans préavis ni indemnité.

Quelque 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 UMTS. 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.

## ► Conditions générales de l'offre Internet mobile

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 survenance d'un cas de force majeure telle que définie par la Jurisprudence.

### ARTICLE 7 – SUSPENSION/RÉSILIATION

Toute utilisation frauduleuse, abusive, excessive ou prohibée dans le cadre des présentes et/ou d'offres spécifiques, telle que décrite aux articles 5.2.1 et 5.2.3 des présentes conditions particu-

lières engage la responsabilité de l'abonné. Dans ce cas, SFR se réserve le droit, après notification par tous moyens faite à l'abonné, ou immédiatement et sans préavis dans le cas visé à l'article 6 des présentes, de suspendre ou de résilier l'accès à son réseau UMTS ou au service concerné par une telle utilisation.

Il est rappelé entre les parties, que la suspension de l'accès au réseau UMTS 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'accessoire du 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. A contrario, en cas de résiliation des présentes, le contrat d'abonnement principal de l'abonné se poursuit dans ses conditions initiales.

L'avenant attaché aux présentes conditions particulières peut être résilié conformément aux dispositions des Conditions Générales d'Abonnement.

## Conditions particulières d'utilisation de l'offre SFR Office pour les abonnés des gammes SFR professionnels grand public (avril 2004)

28

### Société Française du Radiotéléphone

SA au capital de 1 343 454 771,15 Euros immatriculée sous le numéro 403 106 537 RCS Paris

Dont le siège administratif est situé 1 Place Carpeaux – 92915 Paris La Défense et le siège social 42 avenue de Friedland – 75008 PARIS

### ARTICLE 1 – OBJET

Le présent document a pour objet de définir les conditions particulières d'utilisation des Services SFR Office pour les Abonnés directs de la Gamme voix Professionnels Grand Public de SFR (hors clients SFR Le Compte) ainsi que pour les Abonnés directs de l'offre data Internet Mobile Vodafone™ Mobile Connect ( Connexion Mobile Vodafone TM) de la Gamme Data Professionnels Grand public.

Les Services SFR Office sont accessibles à l'adresse URL suivante : <http://www.sfroffice.com>. La souscription aux Services SFR Office prend effet à compter de l'acceptation par l'Abonné des présentes conditions particulières d'utilisation des Services SFR Office lors de la souscription de son offre Internet Mobile ou directement sur le site [www.sfroffice.com](http://www.sfroffice.com) pour une durée indéterminée. La facturation des différents Services SFR Office débute au jour de la souscription. Le premier mois du ou titre de chaque Service souscrit est donc calculé au prorata temporis.

Pour accéder aux Services SFR Office, l'Abonné doit se rendre sur le site [www.sfroffice.com](http://www.sfroffice.com) et est tenu, pour ce faire, de compléter le formulaire d'identification, de renseigner son mot de passe unique SFR et de prendre ou reprendre connaissance des conditions particulières d'utilisation s'il les a déjà acceptées lors de la souscription de son offre Internet Mobile. Le mot de passe pourra ensuite être modifié par l'Abonné par le biais de la rubrique « Mon Compte » du site [www.sfr.fr](http://www.sfr.fr).

Une fois sa souscription validée, l'Abonné reçoit un email de confirmation de sa souscription. L'Abonné accepte expressément que l'activation des options soit effective dès leur souscription. Cela ne lui permet donc pas d'exercer son droit de rétractation dans le délai de sept (7) jours francs.

### ARTICLE 2 – DESCRIPTION DES SERVICES SFR OFFICE

L'accès aux Services SFR Office est ouvert à tout Abonné ayant souscrit ou souscrivant un forfait dans la gamme SFR Professionnels Grand Public (hors clients SFR Le Compte) ou bien souscrivant l'offre Internet Mobile, tels que décrits dans la documentation établie et mise à jour par SFR à l'attention de ses Abonnés.

L'accès aux Services SFR Office peut être réalisé en situation de mobilité dans la limite de la zone de couverture du réseau GSM/GPRS de SFR en France Métropolitaine.

L'Abonné peut aussi accéder aux Services SFR Office avec le service SFR Monde depuis l'un des réseaux GPRS étrangers partenaires de SFR listés ci-après.

Liste des réseaux GPRS étrangers partenaires au 25 septembre 2003 : Vodafone en Allemagne, Australie, Egypte, Espagne, Grèce, Grande-Bretagne, Hongrie, Irlande, Italie, Pays-Bas, Portugal, Suède, Mobilkom en Autriche, Telefonica en Espagne, Proximus et Mobistar en Belgique, Rogers au Canada, VipNet en Croatie, TDC au Danemark, AT&T aux Etats-Unis, Radiolinja en Finlande, O2 en Grande-Bretagne, J-Phone au Japon, Bite en Lituanie, Netcom en Norvège, Polkomtel et PTC Era en Pologne, Eurotel Praha en République Tchèque, MobiFon/Connex en Roumanie, Si.Mobil en Slovaquie, Swisscom et Sunrise en Suisse. La liste des opérateurs GPRS partenaires évolue régulièrement. Liste à jour sur le [www.sfr.fr](http://www.sfr.fr), ou auprès du Service Client.

L'accès aux Services SFR Office s'effectue par l'intermédiaire d'une connexion Internet, sous la forme d'une interface multiaccès s'adaptant au terminal utilisé (mobile, assistant personnel, ordinateur compatibles).

Les Services SFR Office permettent à l'Abonné d'accéder, à titre gratuit ou payant, aux fonc-

tionnalités décrites ci-dessous, ainsi qu'à des contenus et services fournis par des prestataires de SFR ou par SFR, ci-après dénommés les Services.

L'usage des Services SFR Office est exclusivement réservé à l'Abonné et ne peut être cédé à des tiers, à l'exception de l'utilisation des options "SFR Stock@ge de Fichiers" et/ou "L@ssistant Virtuel SFR", selon les modalités déterminées ci-après.

Le bon fonctionnement des Services cités ci-après ne peut être assuré qu'avec certains logiciels et/ou certains équipements (dont la liste est accessible à la fin de la démonstration des Services SFR Office) et sous réserve de respecter les règles d'utilisation telles que précisées dans la documentation établie et mise à jour par SFR à l'attention de ses Abonnés ou disponible sur le site [www.sfroffice.com](http://www.sfroffice.com)

2.1 Services disponibles à l'unité

2.1.1. Fonctionnalités dont l'accès est gratuit :

•SFR Mail Access

SFR Mail Access permet à l'Abonné depuis son téléphone mobile SFR et/ou depuis son assistant personnel par l'intermédiaire de son téléphone mobile SFR:

- d'émettre et de transférer en mode vocal ou WAP des e-mails,
- de disposer d'un carnet d'adresses,

- de consulter les mails reçus sur chacune des boîtes aux lettres inscrites sur le service SFR Mail Access, en mode vocal depuis son mobile, ou de les lire sur le WAP, le WEB ou depuis son assistant personnel par l'intermédiaire de son mobile, dans les conditions décrites dans la documentation établie et mise à jour par SFR à l'attention de ses Abonnés ou sur le site [www.sfroffice.com](http://www.sfroffice.com), sous réserve que les sociétés tierces n'aient pas interdit à SFR l'accès à leur serveur de messagerie supportant la messagerie de l'Abonné.

## Généralités de l'offre Internet mobile

Pour accéder à SFR Mail Access, l'Abonné est tenu de s'inscrire en complétant sur le site SFR Office le formulaire et d'indiquer l'adresse des boîtes aux lettres électroniques pour lesquelles il souhaite bénéficier du service SFR Mail Access, ainsi que, pour chacune de ces boîtes aux lettres électroniques, l'adresse du serveur de messagerie, son login (nom d'utilisateur) et le mot de passe qui permet à l'Abonné de s'identifier sur son Service de messagerie électronique.

Le service SFR Mail Access est limité à un nombre maximum de huit (8) boîtes aux lettres électroniques par Abonné.

L'Abonné peut désactiver chacune de ses boîtes aux lettres à tout moment depuis le site sfroffice.com.

Dans le cadre de l'utilisation de SFR Mail Access, la responsabilité de SFR est limitée à l'acheminement des messages depuis le serveur de messagerie de la société tierce, jusqu'au téléphone mobile de l'Abonné 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.

L'information relative à l'arrivée d'e-mails sur chacune des boîtes aux lettres inscrites sur le service SFR Mail Access et leur consultation nécessitent l'utilisation de trois protocoles standards [POP (Post Office Protocol) ou IMAP, SMTP et HTTP]. L'utilisation de ces trois protocoles et des informations qui lui ont été communiquées par l'Abonné (adresse du serveur de messagerie et mot de passe) permettent à SFR de récupérer le courrier sur n'importe quel serveur de boîtes aux lettres prenant en charge ces protocoles, dans la limite de huit (8) comptes de messagerie par Abonné.

### • Liens favoris

Le site sfroffice.com peut contenir des liens hypertextes donnant accès à d'autres sites Web et/ou WAP édités et gérés par des sociétés tierces extérieures à SFR.

SFR ne pourra être tenue pour responsable directement ou indirectement dans les cas où lesdits sites tiers ne respecteraient pas les dispositions légales et réglementaires en vigueur.

### • Configurations des Services, et modifications de l'abonnement ou des Services :

Un lien hypertexte renvoyant vers SFR MonProfil est mis en place du site SFR Office vers SFR MonProfil, pour permettre à l'Abonné de modifier son abonnement SFR et certains des Services et options liés à cet abonnement.

Les demandes de modifications effectuées par l'Abonné seront prises en compte dans les plus brefs délais par SFR. Dans l'hypothèse où l'Abonné constaterait que sa demande n'a pas été prise en compte, il pourra appeler le Service Client pour obtenir des informations sur le traitement de sa demande.

L'Abonné est seul responsable des configurations et modifications qu'il effectue par l'intermédiaire des Services SFR Office et de SFR MonProfil, et ne peut en aucun cas tenir SFR pour responsable, d'une part des conséquences de ses configurations ou modifications et d'autre part, compte tenu de l'absence de fiabilité du réseau Internet, de l'absence de configurations ou modifications effectuées par ce moyen.

**2.1.2. Fonctionnalités dont l'accès est payant :**  
Sur le site SFR Office, l'Abonné pourra souscrire

en ligne aux options payantes suivantes :

### • L'option "SFR Stock@ge de Fichiers"

L'option "SFR Stock@ge de Fichiers" permet de stocker en ligne, dans un espace dédié sur le serveur SFR Office, des fichiers dans la limite de 100 Mo. La taille de chaque fichier ne peut excéder 20 Mo. Ces fichiers sont accessibles en mobilité et peuvent être envoyés par e-mail, directement depuis le téléphone mobile SFR de l'Abonné ou par l'intermédiaire du téléphone mobile SFR de l'Abonné, connecté à son ordinateur portable ou assistant personnel.

Il appartient à l'Abonné de faire des sauvegardes régulières sur son matériel de toute donnée et/ou contenu qu'il souhaite conserver.

Il appartient également à l'Abonné de vérifier, avant la mise en ligne des fichiers, que ceux-ci ne contiennent aucun virus informatique. Bien que SFR mette en place des dispositifs anti-virus, SFR décline toute responsabilité quant à la propagation des virus informatiques dans les fichiers en ligne, ainsi que sur toutes les conséquences qui pourraient résulter de ces virus.

Pour accéder à l'option "SFR Stock@ge de Fichiers", l'Abonné est tenu de souscrire cette option sur le site SFR Office. L'Abonné peut résilier à tout moment sa souscription à l'option "SFR Stock@ge de Fichiers" depuis le site SFR Office en cliquant sur "Résilier" dans la section "Mes services Internet mobile Pro" de la rubrique "Mon Compte".

### • L'option "L'@ssistant Virtuel SFR"

L'@ssistant Virtuel SFR permet à l'Abonné :

- d'une part d'accéder à l'agenda, au carnet d'adresses et au gestionnaire de tâches SFR Office, directement depuis son téléphone mobile SFR ou par l'intermédiaire de son téléphone mobile SFR, connecté à son ordinateur portable ou assistant personnel, ou encore depuis n'importe quelle connexion Internet.
- et d'autre part, de synchroniser les informations des agenda, carnet d'adresses et/ou gestionnaire de tâches personnels SFR Office avec les informations de même nature sur chacun de ses terminaux compatibles (PDA, téléphone Wap).

Pour accéder à l'option l'@ssistant Virtuel SFR, l'Abonné est tenu de souscrire cette option sur le site SFR Office.

L'Abonné peut résilier à tout moment sa souscription de l'option « l'@ssistant Virtuel SFR » depuis le site SFR Office en cliquant sur "Résilier" dans la section "Mes services Internet mobile Pro" de la rubrique "Mon Compte".

**2.2 Pack Email SFR Office ou Email Personnalisé**  
Les Abonnés titulaires d'un abonnement voix de la Gamme Professionnels Grand public peuvent exclusivement souscrire l'offre Pack Email SFR Office et les Abonnés titulaires de l'offre data Internet Mobile de la Gamme Professionnels Grand public peuvent exclusivement souscrire l'offre Email Personnalisé. Les deux offres sont décrites ci-après :

#### 2.2.1 Pack Email SFR Office

Le Pack Email SFR Office est une offre regroupant les Services suivants tels que décrits précédemment :

- SFR Mail Access
- SFR LIENHYPERTEXTE mailto:Stock@ge de Fichiers
- L'@ssistant Virtuel SFR

Par ailleurs, la souscription du Pack Email SFR Office inclut :

- La mise à disposition d'une adresse email de type numérodemobile@sfr.net (ci-après dénommée « Email SFR Office ») disposant d'un accès POP/IMAP et dont la capacité totale de stockage est limitée à 50 Mo. La taille de chaque fichier ne peut excéder 10 Mo. L'Abonné est alerté par Texto sur son mobile de l'arrivée de tout nouvel email sur son Email SFR Office.

- L'option Fax SFR Office dont l'activation doit être demandée par téléphone auprès du Service Client.

Cette option permet à l'Abonné de stocker sur sa boîte vocale SFR des fax émis par ses correspondants sur un numéro spécifique. La boîte vocale SFR peut stocker un maximum de 30 messages au total (fax ou messages vocaux). La boîte vocale SFR peut stocker un maximum de 100 pages de fax au total. L'Abonné doit donc procéder à la suppression de ses messages régulièrement. En effet, l'Abonné est informé que les fax ne pourront plus être reçus si la limite de stockage est atteinte. Les nouveaux fax sont conservés pendant 30 jours et les fax archivés sont conservés 10 jours. L'Abonné est prévenu par Texto sur son mobile de l'arrivée de ses nouveaux fax. L'Abonné peut alors, soit imprimer ses fax sur le télécopieur de son choix en appelant sa boîte vocale SFR, soit recevoir et envoyer des fax depuis son ordinateur portable ou PDA équipés d'un logiciel de télécopie. L'Abonné est alors facturé du coût d'accès à sa boîte vocale, plus le coût d'un appel fax depuis la France Métropolitaine vers la zone du numéro sur lequel l'Abonné souhaite imprimer son fax (en France ou à l'étranger). L'Abonné titulaire d'un forfait Heures Soir et Week-End Gratuites est informé que tous les appels fax (y compris passés le soir et le week-end) sont facturés comme des appels 7 jours sur 7.

Pour accéder à l'offre Pack Email SFR Office, l'Abonné est tenu de souscrire cette offre via son Service Client. Avant tout accès aux Services du Pack Email SFR Office, l'Abonné est tenu d'accepter les présentes conditions particulières dans toute leur teneur.

L'Abonné peut résilier à tout moment sa souscription à l'offre Pack Email SFR Office en contactant son Service Client.

#### 2.2.2 Email Personnalisé

L'Email Personnalisé est une offre regroupant les Services suivants tels que décrits précédemment :

- SFR Mail Access
- SFR LIENHYPERTEXTE mailto:Stock@ge de Fichiers
- L'@ssistant Virtuel SFR

Par ailleurs, la souscription de l'Email Personnalisé inclut un service de réservation et/ou de transfert de nom de domaine décrit en annexe des présentes conditions. Ce service permet également à l'Abonné de souscrire l'option « + 4 boîtes mails » lui permettant de bénéficier de quatre (4) boîtes mails supplémentaires sur le nom de domaine réservé et/ou transféré via ce service.

Avant tout accès aux Services de l'Email Personnalisé, l'Abonné est tenu d'accepter les présentes conditions particulières dans toute leur teneur.

L'Abonné peut résilier à tout moment sa souscription à l'offre Email Personnalisé en contactant son Service Client, en point de vente ou via le service SFR Mon Compte.

## ► Conditions générales de l'offre Internet mobile

### 2.3 Contenus et services partenaires

Les Services SFR Office permettent à tout Abonné d'accéder à des contenus gratuits ou payants qu'il pourra parfois personnaliser en fonction de ses intérêts.

Les Services SFR Office permettent également d'accéder à des contenus et Services gratuits ou payants, fournis par des partenaires sélectionnés par SFR. Les conditions d'utilisation de ces contenus, et les conditions de souscription et d'utilisation de ces Services sont disponibles directement auprès de ces partenaires.

La liste des partenaires, ainsi que les contenus et services fournis par ces partenaires, peut évoluer à tout moment, sans préavis.

SFR informe l'Abonné qu'elle n'est nullement responsable des contenus et services proposés et fournis par les partenaires, accessibles via les Services SFR Office, ni des conséquences qui pourraient résulter de leur utilisation. SFR ne saurait en aucun cas assumer une quelconque responsabilité en ce qui concerne les relations qui pourraient naître entre l'Abonné et le / les Partenaire(s) et ne garantit pas que les services et / ou contenus ainsi fournis répondront parfaitement aux attentes de l'Abonné. Toute contestation de quelle que nature que ce soit, devra être adressée directement au partenaire concerné.

30

### ARTICLE 3 – DROITS D'ACCES OCTROYES PAR L'ABONNE : LES COMPTES DE DELEGATION

Les Services « SFR Stock@ge de Fichier » et « l'Assistant Virtuel SFR » peuvent être utilisés de manière partagée sous réserve de créer des comptes de délégation (ci-après dénommés « Compte de Délégation »). Le Compte de Délégation permet à l'Utilisateur de donner des droits d'accès sur son propre compte à une personne tierce Abonnée ou non du Service.

On appelle « Maître » l'Abonné qui accorde des droits sur son compte, et « Délégué » celui pour qui les droits ont été créés. Il est possible de créer 10 Comptes de Délégation. La création d'un Compte de Délégation se fait depuis l'interface de gestion des Comptes de Délégation sur le site sfroffice.com, en cliquant sur le bouton « Créer un nouveau bénéficiaire ».

Si le Maître dispose de l'Agenda et du Disque Virtuel, il se voit alors proposer une page intermédiaire lui permettant de choisir de créer un Compte de Délégation sur l'Agenda seul, sur le Disque Virtuel seul ou sur les deux. S'il ne dispose que de l'un des deux services, il se verra directement proposer la page de configuration des droits pour les services en question.

Ensuite, le Maître choisit dans les fiches présentes dans son carnet de contacts le Délégué du Compte de Délégation. Si aucune fiche contact n'existe pour la personne recherchée, il est alors proposé au Maître de créer une nouvelle fiche contact pour le Délégué.

Le Maître doit ensuite paramétrer les droits accordés au Délégué :

- Pour l'Agenda, les droits en lecture seule ou en lecture/écriture, la date de validé des droits (bornée ou permanente) et le type de lecture accordée (Aveugle ou Détaillée)

- Pour le Disque Virtuel, les droits en lecture seule ou en lecture/écriture, la date de validé des droits (bornée ou permanente)

Est alors présenté au Maître une page récapitu-

lative des droits accordés ainsi que l'identifiant et le mot de passe associé à ce Compte de Délégation. Le Maître a alors la possibilité d'envoyer au Délégué du Compte de Délégation, par email, les informations nécessaires pour se connecter au site (Mode d'emploi, URL, identifiant). L'accès au Compte de Délégation ne peut se faire que depuis le site www.sfroffice.com. Le Délégué doit s'identifier sous les login et mot de passe que le Maître lui aura fournis.

Le Maître à la possibilité de modifier ou de supprimer, à tout moment, les droits accordés à un Délégué. Pour ce faire, le Maître doit cliquer sur le champs « NDM Prénom » d'un Délégué depuis le tableau récapitulatif de l'Interface de gestion des Comptes de Délégation.

Est alors présenté au Maître une page récapitulative des droits accordés à ce Délégué. Il peut alors choisir :

- de créer et/ou modifier les droits accordés sur l'Agenda et/ou le Disque Virtuel
- de supprimer les droits accordés sur l'Agenda et/ou le Disque Virtuel
- de supprimer le Compte de Délégation

La création et la modification des droits d'un Compte de Délégation existant se fait selon les mêmes critères que lors de la création du Compte de Délégation.

Il est de la responsabilité du Maître de désigner les Délégués et de choisir quel type de délégation il leur accorde (lecture seule, modification de données, prise de rendez-vous etc.). SFR ne pourra pas être tenue pour responsable de toute utilisation des droits par l'un des Délégués, non souhaité par le Maître (notamment et non limitativement: consultation par des tiers des informations contenues sur l'agenda ou le carnet d'adresses ou des messages électroniques émis ou reçus par le Maître, consultation et modification des fichiers stockés sur les Services SFR Office).

En cas d'actions différentes entre le Maître et le Délégué, chacune des actions est prise en compte de façon chronologique.

### ARTICLE 4 – CONDITIONS FINANCIERES

Les tarifs applicables sont définis sur le site sfroffice.com et dans la documentation établie et mise à jour par SFR à l'attention de ses Abonnés.

Outre les éventuels coûts d'accès aux Services, l'Abonné supporte intégralement les coûts liés à la connexion aux Services SFR Office sur les différents terminaux.

### ARTICLE 5 – COMMUNICATION DES ELEMENTS DE SOUSCRIPTION

Lors de sa souscription aux Services SFR Office, l'Abonné communique à SFR pour les besoins de certains Services des informations personnelles. L'Abonné s'engage à ce que les informations qu'il communique à SFR pour les besoins de sa souscription soient exactes et s'engage à communiquer à SFR tout changement ou toute modification ultérieure de l'une de ces informations personnelles. Pour ce faire, l'Abonné ira sur le site sfroffice.com, rubrique "Mon Compte/Mes infos perso" afin de mettre à jour ses données personnelles. Dans le cas contraire, SFR ne sera pas en mesure d'assurer la fourniture des Services de manière fiable, ce que l'Abonné reconnaît et accepte. L'Abonné est néanmoins informé que la facturation des Services et

options ne sera pas interrompue.

L'Abonné doit impérativement préserver la confidentialité de son mot de passe afin d'éviter toute utilisation non autorisée ou malveillante d'un tiers.

L'Abonné 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'Abonné est réputée effectuée par ce dernier.

Notamment, tout contenu stocké via l'option « SFR Stockage de Fichiers » est donc réputé appartenir à l'Abonné qui en assume l'entière responsabilité.

En cas d'oubli de son mot de passe, l'Abonné se verra notifier celui-ci par via la rubrique "Mot de passe oublié" sur la page d'identification sfroffice.com, après saisie de son numéro de téléphone mobile.

SFR ne pourra être tenue responsable de toute perte ou dommage survenu en raison du manquement aux obligations de vigilance et de confidentialité incombant à l'Abonné s'agissant de son mot de passe (notamment et non limitativement : modification de l'abonnement, consultation par des tiers des informations contenues sur l'agenda ou le carnet d'adresses ou des messages électroniques émis ou reçus par l'Abonné, consultation et modification des fichiers stockés sur le serveur sfroffice.com).

### ARTICLE 6 – RESILIATION

La résiliation des Services SFR Office peut être faite à tout moment selon les modalités décrites lors de la description des différents Services. La résiliation de chacun des Services prend effet immédiatement, le mois en cours étant facturé au prorata temporis.

Dans l'hypothèse où l'Abonné souhaite conserver les données qu'il a saisies sur les Services SFR Office, il lui appartient de les recopier avant de résilier sa souscription à l'un des Services ou options du site sfroffice.com.

Si l'Abonné n'utilise pas au moins une fois pendant plus de trois (3) mois consécutifs le(s) service(s) SFR Office fournis gratuitement, SFR se réserve la possibilité de le(s) désactiver ou de résilier l'accès de l'Abonné à ces Services.

Avant de désactiver ou de résilier ce(s) Service(s), SFR informe par tout moyen l'Abonné, en respectant un préavis de quinze (15) jours, afin que ce dernier puisse notamment sauvegarder ou recopier toute donnée et/ou tout contenu qu'il souhaite conserver.

La souscription aux Services SFR Office est résiliée de plein droit en cas d'expiration ou de résiliation, pour quelque cause que ce soit, du contrat d'abonnement principal dont les présentes conditions particulières constituent l'accessoire.

L'Abonné de la Gamme Professionnels Grand Public est informé que s'il demande la portabilité de son numéro mobile, l'accès aux Services sera fermé à compter de l'effectivité de la résiliation de son contrat SFR. Il est rappelé à l'Abonné de l'offre Internet Mobile qu'il ne peut pas demander la portabilité de son numéro.

La résiliation de la souscription des Services SFR Office, pour quelque cause que ce soit, ne met pas fin au contrat d'abonnement principal.

## Généralités de l'offre Internet mobile

### ARTICLE 7 – RESPONSABILITE

#### 7.1 Disponibilité des Services

SFR se réserve le droit, à tout moment de modifier de manière temporaire ou permanente tout ou partie des Services proposés gratuitement. SFR s'engage alors à informer l'Abonné par tous moyens dans un délai de un (1) mois avant la date d'effet.

L'Abonné ne peut engager la responsabilité de SFR en raison des modifications effectuées.

SFR ne peut garantir et, par conséquent, ne peut être tenu responsable des dysfonctionnements ou des pannes survenant sur le réseau GSM/GPRS de SFR qui ne seraient pas de son propre fait ainsi que des dysfonctionnements ou des pannes advenant sur les réseaux interconnectés.

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

#### 7.2 Contenus stockés ou transmis

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 l'utilisation des Services SFR Office.

S'agissant de l'utilisation d'Internet, l'Abonné est informé que l'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 stocker, télécharger ou transmettre 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 et notamment à leurs droits de propriété intellectuelle.

L'Abonné 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'Abonné s'engage à se conformer à l'ensemble des lois et réglementations en vigueur concernant l'interdiction de la diffusion d'images 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'Abonné déclare être le propriétaire légal de tous les contenus stockés ou transmis et qu'ils sont libres de tous droits. L'Abonné 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'Abonné ne peut enregistrer ou transmettre des contenus qui révèlent les affaires privées ou personnelles d'une quelconque personne. L'Abonné s'engage à ce que chaque personne représentée ait donné son accord express pour l'utilisation et la diffusion de son image.

SFR n'est pas en mesure de contrôler le contenu des messages ou des données transmis, reçus ou stockés via les Services SFR Office, 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'Abonné reconnaît être informé que si SFR est alerté par un tiers et 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 saisi par une autorité judiciaire, de rendre impossible l'accès à tout contenu blessant, choquant ou contrevenant aux lois et réglementations en vigueur.

Dans ce cas, SFR se réserve la possibilité de procéder à la résiliation de l'accès aux Services SFR Office.

L'Abonné reconnaît également être pleinement informé du défaut de fiabilité du réseau Internet, tout particulièrement en terme 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.

En outre, l'Abonné reconnaît que la lecture du contenu des messages électroniques, et l'utilisation des Services SFR Office en général est fonction des capacités du téléphone mobile et des équipements dont il dispose.

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 et/ou options, 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.

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 8 – PROPRIETE INTELLECTUELLE

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

Dans le cadre de l'accès aux Services, l'Abonné peut se voir concéder des droits d'utilisation sur certains logiciels. Ces droits d'utilisation sont strictement limités à une utilisation pour les besoins de l'Abonné et ce dans les conditions précisées sur le site [sfroffice.com](http://sfroffice.com) ou dans la notice d'explication des logiciels.

L'Abonné 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 9 – DIVERS

Les dispositions des Conditions Générales d'Abonnement non contradictoires avec les présentes conditions particulières demeurent pleinement applicables.

## ► Conditions générales de l'offre Internet mobile

# RESERVATION DE NOM DE DOMAINE DANS LE CADRE DE L'OPTION EMAIL PERSONNALISE

Le présent document décrit les conditions dans lesquelles SFR procède à la réservation, au transfert ou à la suppression de Noms de Domaine en niveaux .com, .net, .org, ainsi que .fr pour le compte de ses Abonnés en vue de la création de leur messagerie, le Nom de Domaine réservé et décrit dans les présentes conditions ne permettant pas la création d'un site web.

### 1. Définitions

Chacun des mots et expressions ci-dessous aura la signification suivante :

**Nom de Domaine** : Traduction en langage compréhensible d'une adresse IP. Zone permettant de nommer des machines et des services sur l'Internet. Ressource unique et mondiale, le Nom de Domaine est géré par des mécanismes administratifs et techniques complexes impliquant toujours plusieurs intervenants.

**Bureau d'enregistrement** : Organisme administratif habilité à donner des ordres de nature technique à un Registre (dans les présentes AFNIC ou GANDI).

**AFNIC** : Bureau d'enregistrement des Noms de Domaine pour la zone France.

**GANDI** : Bureau d'enregistrement des Noms de Domaines au niveau .com, .org et .net.

**Registre** : Organisme ayant la responsabilité technique d'une extension de Nom de Domaine (dans les présentes SFR).

**Formulaire de souscription** : Document généré par SFR avec des informations renseignées en ligne par l'Abonné.

**Base de données WHOIS** : Outil de recherche en ligne librement accessible sur l'Internet permettant l'obtention par l'Abonné des informations concernant le déposant d'un Nom de Domaine.

**DNS (Domain Name Server) primaire d'un Nom de Domaine** : Serveur public situé sur Internet qui gère le Nom de Domaine et tous ses attributs. Il est primaire lorsque ce serveur a autorité sur les renseignements relatifs à ce nom.

**DNS Secondaire d'un Nom de Domaine** : Serveur public situé sur Internet qui possède une copie des attributs du Nom de Domaine.

### 2. Prestations fournies par SFR

**2.1 Recherche et disponibilité d'un Nom de Domaine**

L'Abonné pourra vérifier que le Nom de Domaine qu'il souhaite retenir est ou non disponible en consultant le site [sfroffice.com](http://sfroffice.com). Toutefois, compte tenu des délais pouvant séparer cette recherche d'un enregistrement définitif dudit Nom de Domaine, SFR ne garantit pas la disponibilité du Nom de Domaine tant que l'enregistrement n'est pas effectué et validé par le Bureau d'enregistrement.

**2.2 Acceptation préalable des règles administratives et techniques de nommage et de résolution des conflits**

Avant de déposer sa demande de réservation,

l'Abonné s'engage à avoir lu et accepté sans réserve les règles de nommage, techniques et administratives, régissant l'enregistrement demandé, ainsi que celles de résolution des conflits entre l'Abonné et tout tiers revendiquant des droits sur tout ou partie du Nom de Domaine.

Pour les .com, .net et .org, ces règles sont disponibles sur le site de GANDI à l'adresse suivante : "<http://www.GANDI.net/contract.fr.txt>". Pour les .fr, ces règles sont disponibles sur le site de l'AFNIC à l'adresse suivante : "<http://www.nic.fr/enregistrement/nommage.html>".

L'Abonné s'engage à ne pas réserver de noms illicites, contraires aux bonnes mœurs et contraires aux lois et règlements en vigueur.

L'Abonné est informé que des termes interdits faisant l'objet d'une liste non exhaustive annexée aux règles de nommage de l'AFNIC ou de GANDI ne pourront être enregistrés en tant que Nom de Domaine. Sont notamment visés par l'interdiction, les termes liés aux composantes géographiques, aux crimes, aux Etats, aux infractions, aux libertés, aux organismes internationaux, aux organismes et protocoles Internet, aux pays, aux professions réglementées et à la santé. La responsabilité de SFR ne saurait être engagée de ce fait en cas de défaut d'enregistrement d'un terme jugé interdit par l'AFNIC et/ou GANDI.

L'Abonné est informé que le Nom de Domaine faisant l'objet de sa demande doit respecter des règles syntaxiques décrites dans les règles de nommage de l'AFNIC et GANDI.

L'Abonné est informé que la réservation d'un Nom de Domaine répond à la règle du « premier arrivé, premier servi ». SFR ne pourra pas être tenue pour responsable en cas de réservation par l'Abonné d'un Nom de Domaine déjà réservé par un tiers à la date de la demande auprès de l'AFNIC et/ou de GANDI.

L'Abonné s'engage à être titulaire ou autorisé à utiliser toute marque, nom commercial, dénomination sociale ou tout autre signe distinctif qu'il entend faire enregistrer comme Nom de Domaine. En conséquence, l'Abonné est seul responsable de l'utilisation d'un Nom de Domaine en contravention avec tout droit détenu sur ledit nom par toute personne ou entité.

L'Abonné est informé que SFR n'exerce aucun contrôle sur les noms enregistrés. L'Abonné est donc seul responsable du choix du Nom de Domaine dont il sollicite l'enregistrement. SFR ne pourra être tenue pour responsable dans le cas du refus d'attribution d'un Nom de Domaine ou d'une attribution tardive d'un Nom de Domaine par l'AFNIC ou GANDI.

L'Abonné garantit SFR de toutes réclamations et/ou condamnations prononcées à son encontre du fait d'un enregistrement, SFR ne pouvant être tenue pour responsable, à quelque titre que ce soit, des recours amiables ou contentieux introduits à l'encontre de l'Abonné

du fait d'un enregistrement.

**2.3 Réservation et Enregistrement du Nom de Domaine**

Lorsque l'Abonné souhaite enregistrer un Nom de Domaine en .com, .net, .org, .fr et que celui-ci est disponible, SFR demande sa réservation et son enregistrement auprès du Bureau d'enregistrement compétent. Pour la création d'un Nom de Domaine en .fr uniquement, l'Abonné doit transmettre par fax (le numéro de fax figure sur les pages de souscription du site) à SFR les documents suivants dûment complétés et signés :

la lettre d'engagement de l'AFNIC disponible sur le site [sfroffice.com](http://sfroffice.com) ;

tous les documents requis par la règle de nommage de l'AFNIC dont la liste est disponible à l'adresse suivante : "<http://www.afnic.fr>" ou auprès du service client

La réservation du Nom de Domaine ne pourra être effective qu'à compter de la mise à jour de la base de données WHOIS des Bureaux d'enregistrement. SFR ne peut en conséquence s'engager ni sur la véracité des informations, ni sur les délais de mise à jour des bases de données WHOIS des Bureaux d'enregistrement.

SFR procède à l'enregistrement auprès de l'AFNIC ou de GANDI du Nom de Domaine pour lequel l'Abonné lui aura adressé le Formulaire de souscription. L'enregistrement sera effectué par SFR dans un délai de 48 Heures ouvrés suivant le premier jour ouvré de réception du Formulaire de Souscription.

En cas de succès, SFR devient le gestionnaire du Nom de Domaine et l'Abonné obtient un droit d'usage du Nom de Domaine qu'il conservera tant qu'il respectera les présentes conditions.

L'Abonné est informé qu'il ne peut réserver qu'un seul Nom de Domaine et que, une fois attribué, le Nom de Domaine réservé ne peut être modifié. L'Abonné ne peut donc pas changer de Nom de Domaine en cours d'abonnement.

**2.3 Transfert du Nom de Domaine**

Lorsque l'Abonné possède déjà un Nom de Domaine en .com, .net, .org ou .fr, SFR peut devenir le gestionnaire de celui-ci auprès de l'AFNIC ou de GANDI. SFR procède alors à un changement de délégation à son profit. L'Abonné s'engage à informer son gestionnaire actuel par lettre recommandée avec accusé de réception, et à envoyer la copie de ce courrier à SFR.

Pour le transfert d'un Nom de Domaine en .fr, l'Abonné doit transmettre par fax à SFR les documents suivants dûment complétés et signés :

la lettre d'engagement de l'AFNIC disponible sur le site [sfroffice.com](http://sfroffice.com) ;

tous les documents requis par la règle de nommage de l'AFNIC dont la liste est disponible à l'adresse suivante : "<http://www.afnic.fr>" ou auprès du service client

Pour un Nom de Domaine en .fr, SFR contacte



## Généralités de l'offre Internet mobile

l'AFNIC qui procédera au transfert dès l'accord du gestionnaire actuel et, en cas de refus de celui-ci, au plus tard 6 semaines après la demande.

SFR ne saurait être tenue pour responsable des délais de traitement par l'AFNIC de la demande de transfert.

Pour un transfert de Nom de Domaine en .com, .net et .org, les contacts administratifs et techniques du Nom de Domaine tels qu'indiqués par la base WHOIS sont contactés par SFR par courrier électronique pour obtenir leur accord. Un refus de leur part ou une absence de réponse sous six (6) semaines du Bureau d'enregistrement constitue une cause d'échec de transfert. SFR ne pourra être tenue pour responsable dans le cas d'un changement de délégation qui serait réalisé tardivement du fait du gestionnaire précédent de Nom de Domaine et/ou du Bureau d'enregistrement et/ou du Registre et/ou de l'Abonné lui-même et/ou d'un tiers.

Dès l'acceptation de la demande de transfert par SFR, l'Abonné est informé qu'il doit immédiatement créer la ou les boîtes e-mails associées au Nom de Domaine transféré afin de ne pas perdre les messages destinés aux anciennes boîtes e-mails de l'Abonné, le transfert de Nom de Domaine n'entraînant pas le transfert des boîtes e-mails qui lui étaient antérieurement rattachées.

### 3. Gestion du Nom de Domaine

Après le succès de l'enregistrement ou du transfert d'un Nom de Domaine, SFR devient le gestionnaire de celui-ci auprès du Bureau d'enre-

gistrement. Le rôle de SFR se résume ensuite à la définition et à la mise à jour des informations de nature administrative, technique et financière attachées au Nom de Domaine auprès du Bureau d'enregistrement.

**3.1 Contact administratif du Nom de Domaine**  
Le contact administratif identifié auprès de l'AFNIC ou de GANDI, et mentionné sur la base WHOIS, est l'Abonné mentionné sur le Formulaire de souscription. Toutefois, l'adresse e-mail du contact administratif est celle de SFR, qui assure la gestion du Nom de Domaine de l'Abonné.

**3.2 Contact technique du Nom de Domaine**  
Le contact technique identifié auprès de l'AFNIC ou de GANDI, et mentionné sur la base WHOIS est SFR.

### 4. Mise à disposition du Nom de Domaine

Dès qu'elle devient gestionnaire du Nom de Domaine, SFR informe l'Abonné par e-mail et par SMS de la mise à disposition du Nom de Domaine. La date de réception de l'e-mail de confirmation correspond à la date anniversaire annuelle de création du Nom de Domaine, date à laquelle le Nom de Domaine est considéré comme mis à disposition auprès de l'Abonné.

Le Nom de Domaine sera renouvelé par SFR chaque année à la date anniversaire annuelle, sauf demande contraire de l'Abonné auprès du Service Client deux (2) mois avant la date anniversaire annuelle.

Le Nom de Domaine est mis à la disposition de l'Abonné durant toute sa période d'abonnement à l'offre SFR Data Internet Mobile. La résiliation

de l'offre SFR Data Internet Mobile entraîne automatiquement la perte du Nom de Domaine et des e-mails stockés sur les boîtes mails y afférant. Il est donc conseillé à l'Abonné de procéder à la sauvegarde de tous ses e-mails préalablement à toute demande de résiliation de l'offre Email Personnalisé et/ou de l'offre SFR Data Internet Mobile.

### 5. Demande de transfert du Nom de Domaine à un organisme tiers

L'Abonné titulaire d'un Nom de Domaine en .com, .net ou .org est informé qu'il ne pourra pas changer de Bureau d'enregistrement dans les 60 jours qui suivent la création, le transfert ou le renouvellement du Nom de Domaine, sauf si le Nom de Domaine reste chez GANDI. Cette règle est universelle à tous les bureaux d'enregistrement .com, .net et .org.

L'Abonné est informé que s'il n'a pas entrepris les démarches auprès d'un autre gestionnaire pour reprendre la gestion du Nom de Domaine, SFR demandera leur destruction à la date anniversaire annuelle de renouvellement auprès des Bureaux d'enregistrement. Cette destruction permettra à un tiers de demander, pour son seul profit, la (re)création du Nom de Domaine.

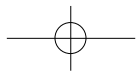
En cas de demande de transfert vers un organisme tiers, l'Abonné est informé qu'il perdra immédiatement les e-mails de ses boîtes créées avec le Nom de Domaine dont il demande le transfert. Il est donc conseillé à l'Abonné de procéder à la sauvegarde de tous ses mails préalablement à toute demande de transfert.





Notes

Lined area for notes, consisting of multiple horizontal lines within a rounded rectangular frame.



## Vos Contacts

POUR GÉRER VOTRE FORFAIT OU VOS POINTS  VOUS-MÊME, 24H/24, 7J/7

**SERVEUR VOCAL**  **GRATUITEMENT** depuis votre mobile  
ou depuis un poste fixe au **06 1000 1963**  
(prix d'un appel vers un mobile SFR)

**WAP** **Espace client, rubrique Mon compte**  
(prix d'une connexion wap)

**WEB** **www.sfr.fr, rubrique Espace client**  
(prix d'une connexion Internet)

POUR TOUT SAVOIR SUR SFR, 24H/24 7J/7

**WEB** **www.sfr.fr**  
(prix d'une connexion Internet)

POUR ÊTRE EN RELATION AVEC UN CONSEILLER

**SERVICE CLIENT**  depuis votre mobile, 7h-22h 7j/7  
(prix d'un appel normal)  
ou depuis un poste fixe au **06 1000 1900**  
(prix d'un appel vers un mobile SFR)

**SERVICE CLIENT WIFI** accessible du lundi au vendredi de 8h à 22h,  
le samedi de 9h à 18h,  
fermé le dimanche et les jours fériés français  
depuis un mobile SFR **06 1200 Wifi**  
ou depuis un poste fixe au **06 1200 94 34**  
(coût d'un appel vers un mobile SFR en France métropolitaine)

POUR NOUS ÉCRIRE

**COURRIER** SFR Service Client  
TSA 91121 - 57757 METZ Cedex 9

Crédit photo : Getty images

