



**Société Française du Radiotéléphone**

1 place Carpeaux, Tour Séquoia, 92915 Paris La Défense Cedex  
SA au capital de 1 343 454 771,15 €  
RCS Paris 403 106 537  
Siège social : 42 Avenue de Friedland 75008 Paris

Cette brochure recense l'intégralité des conditions qui s'appliquent aux différentes offres Voix qui sont proposées par SFR : les conditions générales d'abonnement ou d'utilisation sont en effet complétées le cas échéant par des conditions particulières en fonction des offres souscrites par les clients (par exemple conditions particulières attachées à l'offre SFR Accès, ou à l'option de messagerie Business Mail).

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



## VOS CONTACTS

### SFR 24/24

Pour gérez vous même votre compte

- Connectez-vous sur [www.sfr.fr](http://www.sfr.fr), rubrique "Mon Compte" (prix d'une connexion Internet).
- Appelez le **06 1000 1963** depuis votre mobile (appel gratuit) ou le **06 1000 1963** depuis un poste fixe (prix d'un appel vers un mobile SFR).
- Connectez-vous depuis votre mobile au portail **Vodafone live!** onglet "SFR&Moi" rubrique "Mon Compte" (depuis tout mobile Compatible)

### espace SFR

741 magasins SFR pour être accompagné dans mon expérience mobile et initié à des usages

- Liste des espace SFR sur [www.sfr.fr](http://www.sfr.fr).

### SFR CONSEIL

Pour optimiser ma formule, mon forfait et mes options

- Appelez le **9 0 0 0 2** depuis votre mobile, de 7h à 21h, 7j/7 (temps d'attente gratuit puis prix d'un appel normal)
- ou le **06 1000 1900** depuis un poste fixe (prix d'un appel vers un mobile SFR).
- Ecrivez à **SFR Service Client - TSA 91121 57757 Metz Cedex 9.**

## CONDITIONS D'ABONNEMENT ET D'UTILISATION DES OFFRES SFR

### Professionnels Grand Public

Octobre 2007

Documents à glisser dans la pochette

«Conditions d'Abonnement et d'utilisation des offres SFR» :

- Tarifs des offres SFR
- Contrat ou avenant au contrat signé par le client
- Facture ou Ticket de caisse
- Contrat d'assurance (si souscription)

VIVONS MOBILE



# Sommaire

## CONDITIONS D'ABONNEMENT ET D'UTILISATION DES OFFRES SFR

### Conditions Générales communes aux offres d'Abonnement

Informations essentielles des forfaits SFR.....	p4
Les Conditions Générales d'Abonnement.....	p5
Les Conditions d'accès au réseau UMTS de SFR.....	p15
Les Conditions de la Facture sur Internet.....	p18

### Conditions Particulières attachées aux offres d'Abonnement

Les offres Forfaits Bloqués SFR	
- Informations essentielles .....	p20
- Conditions Particulières .....	p21
L'offre SFR Accès	
- Informations essentielles .....	p22
- Conditions Particulières .....	p23
Les services de messagerie	
- Conditions Particulières Business Mail et SFR Mails .....	p24
L'option Happy Zone	
- Conditions Particulières.....	p32

### Conditions attachées aux Offres de Réengagement d'Abonnement.....

p34

### Conditions Générales de l'assurance Protect Intégrale .....

p36

## LES CONDITIONS D'UTILISATION SFR LA CARTE

- Informations essentielles .....	p44
- Conditions Générales d'Utilisation .....	p45

# Conditions d'abonnement et d'utilisation des offres SFR - Professionnels Grand Public

## Conditions communes aux offres d'abonnement

### FORFAITS SFR - INFORMATIONS ESSENTIELLES

#### 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 dans les Tarifs SFR, comme le suivi de vos consommations pour vous engager auprès de SFR en toute sérénité. Ce document ne se substitue pas aux Conditions Générales d'Abonnement que nous vous invitons à lire attentivement et à conserver.

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

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

##### CONDITIONS DE SOUSCRIPTION D'UN CONTRAT

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

##### 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 de dix jours. Vous obtiendrez toutes les informations sur cette résiliation auprès de votre Service Client SFR.
- 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).

##### 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.

- Pendant chacune de vos premières périodes minimales d'abonnement sur une offre d'abonnement, SFR s'engage à ne pas augmenter les Tarifs du Service Principal, sauf à ce que cette augmentation résulte d'une décision réglementaire. Au-delà de chacune de ces périodes initiales d'engagement, SFR sera libre de faire évoluer les Tarifs du Service Principal, vous aurez la possibilité de résilier votre contrat sans préavis si vous refusez cette augmentation.

##### 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).
- Sur simple demande, vous pouvez bénéficier de la Facture Détaillée gratuite aussi longtemps que vous le souhaitez.
- En cas de retard ou incident de paiement, votre ligne peut être limitée à la seule réception d'appels ou suspendue par SFR (cf. art. 7.3.3). Votre ligne sera rétablie dès régularisation de votre situation.

##### SERVICE CLIENT

- Avant la souscription d'un abonnement, vous pouvez nous contacter par téléphone au 0 805 702 424 (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 mobile (cf. art. 3.2), vous devez avvertir immédiatement le Service Client de SFR pour faire suspendre votre ligne. Vous devez le confirmer par courrier recommandé avec AR accompagné, en cas de vol, d'une copie du dépôt de plainte déposé auprès des autorités compétentes. La suspension de votre ligne n'entraîne pas l'arrêt de sa facturation. Afin de pouvoir utiliser votre forfait, SFR vous propose de renouveler votre mobile sous réserve du respect des conditions attachées à chacune des offres de renouvellement de mobile. Les informations relatives à ces différentes offres sont disponibles auprès de votre Service Client. Votre nouvelle carte SIM vous parviendra dans un délai de 3 jours ouvrés. Pour effectuer cette démarche en toute sérénité, SFR vous rembourse, en cas de vol déclaré, jusqu'à un mois maximum d'abonnement (correspondant à la durée de la suspension de votre ligne), dans la limite d'une fois par an. Des produits d'assurance existent et n'hésitez pas à demander conseil à votre distributeur ou auprès de votre Service Client.

##### 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 des Communications Electroniques (cf. art. 16).

## CONDITIONS GÉNÉRALES D'ABONNEMENT GSM / GPRS PROFESSIONNELS GRAND PUBLIC

AOÛT 2007

l'Abonné en version papier lors de sa souscription.

### ARTICLE 2 - MODALITÉS D'ACCÈS AUX SERVICES

#### 2.1 Modalités de souscription de l'abonnement

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

### ARTICLE 1 - OBJET

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

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

- d'émettre et de recevoir des appels téléphoniques en France métropolitaine,

- d'émettre et de recevoir en France métropolitaine des messages écrits (SMS) depuis ou sur son téléphone mobile,

- de disposer d'un répondeur vocal (service de messagerie vocale qui permet aux correspondants de l'Abonné de déposer un message vocal lorsque ce dernier n'est pas en mesure de prendre leur appel)

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

Ces services complémentaires et/ou optionnels regroupent :

- l'émission et la réception d'appels internationaux dans la zone de couverture du réseau GSM/GPRS de SFR ou des réseaux exploités par d'autres opérateurs avec lesquels SFR a passé des accords d'itinérance (ci-après Opérateurs Tiers), l'accès se faisant aux conditions techniques de l'Opérateur Tiers

- l'émission et la réception de messages multimédia (MMS) sous réserve de disposer d'un téléphone mobile disposant de la fonctionnalité et du paramétrage adéquats,

- l'émission d'appels à destination de numéros spéciaux,

- les services d'accès au réseau Internet (le bon fonctionnement de ces services ne peut être assuré qu'avec certains logiciels et/ou certains équipements tels que précisés dans la documentation établie et mise à jour par SFR à l'attention de ses Abonnés ou sur le site [www.sfr.net](http://www.sfr.net))

- l'accès à des services Wap sous réserve de disposer d'un téléphone mobile disposant de la fonctionnalité et du paramétrage adéquats,

- des options telles que notamment double appel, présentation du numéro...

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

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

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

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

# Conditions d'abonnement et d'utilisation des offres SFR - Professionnels Grand Public

## Conditions communes aux offres d'abonnement

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

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

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

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

### 2.4 « JJ »

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

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

### 2.5. Numéro d'appel

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

Si, 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 par tout moyen ou plus tard un mois avant la mise en oeuvre de la modification.

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

Cette faculté de résiliation n'est pas ouverte lorsque le changement de 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, incessible et insaisissable de SFR qui peut la remplacer soit à son initiative, pour permettre à l'Abonné de bénéficier d'améliorations techniques ou en cas de défaillance constatée de la carte, soit à la demande de l'Abonné.

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

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

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

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

Tout usage frauduleux de la carte SIM, ou contraire aux présentes conditions, engage la responsabilité personnelle de l'Abonné

La responsabilité de SFR ne peut pas être engagée en cas d'utilisation des

Services SFR consécutive à une divulgation, une désactivation, une perte ou un vol du code d'accès confidentiel associé à chaque carte SIM, et plus généralement, d'utilisation dudit Service par une personne non autorisée, non consécutive à une faute de SFR.

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

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

3.2 En cas de perte ou de vol de sa carte SIM, l'Abonné en informe immédiatement SFR par téléphone, 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'un mobile déclaré volé, SFR se réserve le droit de procéder au blocage du téléphone mobile déclaré volé.

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

Toutefois, l'Abonné peut, sous réserve de ne pas être en situation d'impayé, demander à tout moment à SFR la désactivation de cette interdiction. Cette désactivation est facturée au montant prévu dans les Tarifs de l'Abonnement, lorsque la demande est formulée dans les 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 permet demander à l'Abonné, lors 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 de l'un des contrats d'abonnement 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 Préventiel 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 souscrits par l'abonné est supérieur ou égal à trois pour un particulier et supérieur ou égal à dix pour une société

- non réception du Dossier d'abonnement, Dossier d'abonnement incomplet ou contenant des pièces irrégulières, dès lors que la ligne a déjà été ouverte

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

>>> Dépôt de garantie

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

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

- lorsque le nombre total de contrats d'abonnement 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 que l'abonné a passés avec SFR,

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

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

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

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

4.4 Le dépôt de garantie et l'avance ne sont pas productifs d'intérêts.

Le dépôt de garantie ne peut se compenser avec des sommes dont l'Abonné serait débiteur, sauf à l'expiration du contrat.

Dans cette hypothèse, 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 Complémentaires et/ou Optionnels en option à la date d'ouverture technique de ceux-ci sauf indication contraire.

Le contrat est conclu sous les conditions résolutoires suivantes :

- réception par SFR du Dossier d'abonnement complet,

- réception du dépôt de garantie, 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 tout moyen.

## 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 dans le cadre d'offres spécifiques : elle est alors fixée par les conditions particulières attachées aux dites offres.

L'Abonné a la faculté de résilier le contrat dans les cas et selon les formes prévues à l'article 12.

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

## ARTICLE 7 - TARIFS DES SERVICES/ MODALITES DE REGLEMENT

### 7.1 Tarifs

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

7.1.2- SFR 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 (1) mois avant l'entrée en vigueur des nouveaux Tarifs.

Si l'Abonné refuse l'augmentation des Tarifs appliquée sur le Service Principal, il peut durant les quatre (4) mois qui suivent l'entrée en vigueur des nouveaux tarifs, résilier son abonnement 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 des nouveaux Tarifs, 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.

# Conditions d'abonnement et d'utilisation des offres SFR - Professionnels Grand Public

## Conditions communes aux offres d'abonnement

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 1991.

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

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

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

### 7.4 Prescription

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

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

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 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 oeuvre pour assurer la permanence, la continuité et la qualité du service de radiotéléphonie publique pour lequel l'abonnement est souscrit dans la zone de couverture de ce service.

La responsabilité de SFR ne pourra être engagée :

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

- en cas de mauvais paramétrage du mobile et/ou de ses accessoires,
- en cas d'utilisation non conforme à son usage de la carte SIM,
- en cas de non respect par l'abonné de ses obligations visées à l'article 10 des présentes conditions,
- en cas de transmission des signaux radioélectriques affectée par les contraintes ou les limites des normes techniques imposées à SFR par les autorités réglementaires ou les groupements normatifs compétents,
- en cas de perturbation ou d'interruption non directement imputable à SFR,
- en cas de perturbation et/ou d'indisponibilité totale ou partielle, et/ou d'interruption de tout ou partie des services proposés sur les réseaux de radiotéléphonie publique numérique GSM/GPRS fournis et exploités par des Opérateurs Tiers,
- en cas de force majeure ou sens de la jurisprudence de la Cour de Cassation.

### 8.3 Qualité de service

#### 8.3.1 – Disponibilité du réseau SFR et Rétablissement de Service

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

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

Dans l'hypothèse d'une non-disponibilité du réseau SFR excédant 10% sur un mois calendaire, SFR s'engage à attribuer à chaque Abonné ayant été affecté par cette non-disponibilité les compensations ci-après définies.

La non-disponibilité de l'accès au réseau SFR se traduit par l'absence d'indice de réception du réseau SFR sur le téléphone mobile, alors même que l'Abonné se situe dans une zone couverte, et qu'il dispose d'un terminal compatible, allumé et en parfait état de fonctionnement.

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

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

- Non-disponibilité excédant 10% mais inférieure ou égale à 11% au titre d'un mois calendaire : attribution de 10 minutes gratuites d'appels voix métropolitains
- Non-disponibilité excédant 11% mais inférieure ou égale à 12% au titre d'un mois calendaire : attribution de 20 minutes gratuites d'appels voix métropolitains
- Non-disponibilité excédant 12% au titre d'un mois calendaire : attribution de 30 minutes gratuites d'appels voix métropolitains
- Non-disponibilité excédant 48 heures consécutives : remboursement d'un mois d'abonnement.

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

Pour s'assurer de la qualité, SFR effectue un suivi quotidien de son réseau ainsi que des mesures de disponibilité lui permettant de contrôler si son

réseau est effectivement disponible à 90% pour chacun de ses abonnés chaque mois calendaire.

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

#### 8.3.2 – Acheminement des SMS

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

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

- Si le pourcentage de SMS acheminés en moins de 30 secondes est supérieur ou égal à 89% mais inférieur à 90% : attribution de 10 SMS métropolitains gratuits
- Si ce pourcentage est supérieur ou égal à 88% mais inférieur à 89% : attribution de 20 SMS métropolitains gratuits
- Si ce pourcentage est inférieur à 88% : attribution de 30 SMS métropolitains gratuits

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

#### 8.3.3 – Répondeur Vocal

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

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

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

- Taux de dysfonctionnement excédant 10% mais inférieur ou égal à 11% au titre d'un mois calendaire : attribution de 10 minutes gratuites d'appels voix métropolitains
- Taux de dysfonctionnement excédant 11% mais inférieur ou égal à 12% au titre d'un mois calendaire : attribution de 20 minutes gratuites d'appels voix métropolitains
- Taux de dysfonctionnement excédant 12% au titre d'un mois calendaire : attribution de 30 minutes gratuites d'appels voix métropolitains

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

#### 8.3.4 - Indemnisation

Tout Abonné, ayant été affecté par une indisponibilité du réseau SFR, par une non-qualité sur l'acheminement des SMS, ou par des dysfonctionnements du Répondeur Vocal pourra présenter à SFR une demande afin d'obtenir une indemnisation en contrepartie de la non atteinte du niveau de qualité annoncé.

Cette demande devra être formulée par écrit et indiquer précisément : les dates, heures et localisation en précisant le code postal (code postal à 5 chiffres), ainsi que la durée pendant laquelle l'abonné n'a pu avoir accès au réseau SFR, ou a subi des dysfonctionnements du

Répondeur Vocal ou a constaté une qualité d'acheminement des SMS en-deçà des objectifs annoncés.

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

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

- en cas de mauvaise utilisation par l'Abonné et/ou ses correspondants des Services,
- en cas de mauvais paramétrage du mobile et/ou de ses accessoires,
- en cas d'utilisation non conforme à son usage de la carte SIM,
- en cas de non respect par l'abonné de ses obligations visées à l'article 10 des présentes conditions,
- en cas de transmission des signaux radioélectriques affectée par les contraintes ou les limites des normes techniques imposées à SFR par les autorités réglementaires ou les groupements normatifs compétents,
- en cas de perturbation ou d'interruption non directement imputable à SFR,
- en cas de perturbation et/ou d'indisponibilité totale ou partielle, et/ou d'interruption de tout ou partie des services proposés sur les réseaux de radiotéléphonie publique numérique GSM/GPRS fournis et exploités par des Opérateurs Tiers,
- en cas de force majeure ou sens de la jurisprudence de la Cour de Cassation.

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

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

8.4 Faisant suite à un accord intervenu le 15 juillet 2003 entre les pouvoirs publics, les associations d'élus, l'ARCEP et les opérateurs de téléphonie mobile métropolitains, certaines zones du territoire métropolitain français (dites "Zones Blanches"), ne bénéficient 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'affichera 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.

### 8.5- Obligations spécifiques liées à Internet/Wap

8.5.1 SFR n'est pas responsable des éventuelles conséquences dommageables pour l'abonné du fait de l'accès, de la prise de

# Conditions d'abonnement et d'utilisation des offres SFR - Professionnels Grand Public

## Conditions communes aux offres d'abonnement

connaissance, ou de l'usage de contenus disponibles sur le réseau Internet/Wap.

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 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.

8.5.2 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 ou sur son site www.sfr.net 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.

8.6 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 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 l'appelant a refusé la divulgation de son numéro
- Lorsque les réseaux d'origine ou de transit de l'appel ne transmettent pas cette information
- Lorsque l'installation utilisée par l'appelant ne transmet que le numéro d'installation et non le numéro de poste.

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

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

### ARTICLE 10 - OBLIGATIONS DE L'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.

L'Abonné s'engage notamment à respecter les dispositions de l'article 3.1

visant l'interdiction d'utiliser la carte SIM pour proposer une offre commerciale à un tiers, et de modifier l'acheminement d'un service de télécommunications sur un réseau public de télécommunications, notamment en insérant la carte SIM dans un boîtier radio.

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

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

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

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

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

10.5 Un code secret indispensable à l'utilisation de certains services SFR qui ne peuvent être effectués sans mise en œuvre de ce code secret, est communiqué par SFR à l'Abonné et/ou choisi par l'Abonné lui-même. L'Abonné doit prendre toutes les mesures propres à assurer la sécurité des données relatives à son abonnement et 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'utilisation des services Wap et à l'accès à Internet

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

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

Ainsi, l'Abonné s'interdit de stocker, télécharger ou envoyer toute donnée prohibée, illicite, illégale, contraire aux bonnes moeurs 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 (connexion du téléphone mobile à un assistant personnel ou à un ordinateur portable), 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 termes d'absence de sécurité relative à la transmission de données et de non garantie des performances relatives au volume et à la rapidité de transmission des données.

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

L'Abonné ne doit donc pas transmettre via le réseau Internet des messages dont il souhaiterait voir la confidentialité garantie de manière 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 messagerie de SFR et/ou des destinataires de mails par du spamming, bulk e-mail, junk e-mail ou mail bombing) ou de son réseau, ou 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 ou de limiter à la seule réception d'appels l'accès aux Services souscrits par l'Abonné, après en avoir avisé ce dernier, par tout moyen, sans que l'Abonné ne puisse prétendre à une quelconque indemnisation dans les cas suivants :

- en cas d'inexécution de l'une des obligations de l'Abonné telles que visées à l'article 10 au titre du contrat d'abonnement passé avec SFR ou des autres contrats dont l'Abonné pourrait être titulaire et en l'absence de contestation sérieuse dûment motivée au titre desdits contrats,

- dans l'attente du dépôt de garantie ou de l'avance sur facturation visés aux articles 4.1 et 4.2 ou en cas de non versement de ceux-ci,

- en cas d'utilisation d'un mobile déclaré volé,

- en cas de non réception du Dossier d'abonnement complet, et après l'envoi d'une lettre de relance restée sans effet au terme du délai précisé dans la dite lettre.

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

11.2 En cas de violation des dispositions légales, notamment en matière d'ordre public et de bonnes moeurs, 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, après en avoir avisé l'Abonné, par tout moyen. L'Abonné, dans cette hypothèse, pourra demander à

SFR de lui remettre sa ligne en service sur simple appel téléphonique, SFR se réservant la possibilité de lui demander une avance sur facturation conformément aux dispositions de l'article 4.2. La remise en service interviendra après encaissement effectif par SFR de l'avance sur facturation.

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

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

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

### ARTICLE 12 - FIN DU CONTRAT / RESILIATION

12.1 Le contrat peut être résilié par l'Abonné par lettre recommandée avec accusé de réception adressée au Service Client SFR, moyennant un préavis de dix (10) jours 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 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'un mobile concomitamment à la souscription de l'abonnement, à compter de la restitution du dit mobile et de ses accessoires, dans son emballage d'origine, auprès du distributeur auprès duquel l'achat a été effectué et de l'envoi à son Service Client SFR par lettre recommandée avec accusé de réception, dans un délai maximum de quatorze (14) jours à compter de la date de souscription de l'abonnement, de l'attestation de restitution remise soit par le distributeur, soit par le Service Client.

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

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

12.2.2 L'Abonné peut également, 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 en cours de contrat d'un événement imprévisible l'empêchant d'en poursuivre l'exécution. Peuvent notamment être considérés comme tels les cas suivants :

- chômage (suite à la rupture d'un contrat à durée indéterminée), 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 (3) mois affectant l'Abonné.

# Conditions d'abonnement et d'utilisation des offres SFR - Professionnels Grand Public

## Conditions communes aux offres d'abonnement

- incarcération de l'Abonné,
- déménagement hors du territoire français métropolitain ou dans une zone où le Service Principal est totalement inaccessible depuis le domicile ou lieu de travail de l'Abonné,
- cas de force majeure ou au sens de la jurisprudence de la Cour de Cassation, affectant l'Abonné.

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

12.2.3L'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.

12.2.4L'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 (4) mois qui suivent l'entrée en vigueur de ce nouveau tarif,
- en cas de transfert de son abonnement vers l'offre SFR Entreprises.

12.2.5L'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 dans dix (10) jours à compter de la réception par SFR du courrier recommandé avec accusé de réception.

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

- non règlement du dépôt de garantie ou de l'avance sur facturation visés à l'article 4, étant précisé que la résiliation sera effective au terme d'un délai minimum de cinq (5) jours après que SFR ait avisé l'Abonné une dernière fois, que faute d'une régularisation de sa situation, son contrat serait résilié
- fausse déclaration de l'Abonné concernant le contrat, la résiliation pouvant intervenir immédiatement après en avoir avisé l'Abonné
- manquement de l'Abonné à l'une quelconque de ses obligations telles que visées à l'article 10 au titre du contrat d'abonnement passé avec SFR ou des autres contrats dont l'Abonné pourrait être titulaire et en l'absence de contestation sérieuse dûment motivée au titre desdits contrats, étant précisé que cette résiliation sera effective au terme d'un délai minimum de cinq (5) jours après que SFR ait avisé l'Abonné une dernière fois, que faute d'une régularisation de sa situation, son contrat serait résilié

Dans l'hypothèse d'un manquement renouvelé aux dispositions de l'article 3.1, manquement qui a déjà été notifié par SFR, qui a été régularisé une première fois mais qui se renouvelle, l'Abonné est avisé que SFR pourra procéder à la résiliation immédiate de son contrat dès notification.

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

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

- recevabilité du dossier de l'Abonné en Commission de Surendettement.

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

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

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

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

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

### ARTICLE 13- PORTABILITÉ DU NUMÉRO

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

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

Ce RIO est obtenu auprès de l'Opérateur Donneur, chaque opérateur ayant en effet l'obligation de mettre à disposition de ses abonnés un serveur vocal interactif gratuit dédié à la Portabilité et permettant d'obtenir ce RIO.

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

Le portage du Numéro doit être réalisé dans un délai de sept (7) jours ouvrables hors jours fériés à compter de la demande, sauf à ce que l'abonné souhaite que son numéro soit porté au terme d'un délai plus long, sans dépasser la durée maximale de deux mois (60 jours).

La date de portage ne peut faire l'objet d'aucune modification à l'initiative de l'abonné.

Par conséquent, les engagements de SFR et de l'abonné sont les suivants :  
1 – Souscription auprès de SFR avec demande de portabilité du Numéro (Portabilité entrante)

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

- être le titulaire de la ligne faisant l'objet de la demande de portabilité ou disposer d'un mandat du titulaire de la ligne en bonne et due forme et l'autorisant à porter le numéro objet de la demande
- se munir impérativement de son RIO, et des pièces justificatives requises pour procéder à l'ouverture d'une ligne,
- signer le contrat de souscription et confier ainsi à SFR un mandat permettant à cette dernière de procéder à la résiliation de la ligne de l'abonné auprès de l'Opérateur Donneur. L'abonné sera cependant tenu d'honorer les engagements qu'il avait souscrits auprès de l'Opérateur Donneur s'agissant notamment de sa durée minimale d'engagement (facturation des mois contractuels restant à courir jusqu'à l'échéance du

contrat, ...), ce dont il reconnaît être informé et accepter.

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

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

Dans l'hypothèse où l'abonné déciderait d'annuler sa demande de portabilité, SFR lui attribuera un nouveau numéro de téléphone mobile.

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

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

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

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

Aucune demande d'annulation d'une portabilité sortante ne pourra être traitée directement par SFR, l'abonné ayant pour seul interlocuteur l'Opérateur Receveur.

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

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

3 – Le jour du portage:

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

### ARTICLE 14 – DONNEES NOMINATIVES

- Collecte et traitement

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

Les informations recueillies dans le cadre de la souscription des Services ainsi que celles recueillies lors du traitement de l'utilisation des Services par l'abonné font l'objet d'un traitement informatique. Elles sont utilisées par SFR ou ses prestataires pour la gestion du compte de l'abonné, et le cas échéant, pour toute opération de marketing direct, quel que soit le média utilisé, réalisée par SFR pour informer ses abonnés de ses offres et services. Si ces derniers sont situés en dehors

de l'Union européenne, ils auront alors, dans les cas prévus par la Décision de la Commission européenne 2002/16/CE du 27 décembre 2001, préalablement signé les "clauses contractuelles types". A ce jour, SFR transmet de telles informations à ses prestataires marocains. Un tel transfert est nécessaire à la bonne exécution du contrat passé ente SFR et l'abonné. La liste des pays destinataires sera tenue à jour par SFR et mise à disposition de ses clients.

Les abonnés peuvent exercer leur droit individuel d'accès, de rectification, d'information complémentaire et, le cas échéant, d'opposition, auprès de SFR. L'abonné souhaitant exercer son droit d'accès devra fournir à SFR ses nom, prénom, numéro d'appel ainsi qu'une copie de sa carte d'identité. Il devra préciser en outre l'adresse à laquelle il souhaite recevoir la réponse de SFR.

SFR se réserve par ailleurs le droit, sauf avis contraire de l'abonné, 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 par voie postale. L'abonné peut s'opposer à une telle utilisation des données le concernant auprès de SFR.

SFR se réserve enfin le droit, moyennant le consentement préalable de l'abonné, d'exploiter et de communiquer lesdites informations à des sociétés pour des opérations de marketing direct par voie électronique

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 OUEN 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.

L'abonné est informé que lorsqu'il appelle son Service Client, sa conversation est susceptible d'être enregistrée par SFR, et d'être étudiée afin d'améliorer la qualité du service rendu.

- Annuaire Universel

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

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

Liste Rouge

- Parution Annuaires sans Recherche Inversée
- Parution Annuaires sans prospection
- Parution Annuaires sans restriction
- Parution Annuaires sans prénom complet
- Parution Annuaires sans adresse complète

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

- Parution coordonnées utilisateur
- Parution activité professionnelle

L'abonné peut à tout moment modifier, auprès du Service Client SFR, le choix de parution de ses coordonnées dans les annuaires et services de renseignements.

# Conditions d'abonnement et d'utilisation des offres SFR - Professionnels Grand Public

## Conditions communes aux offres d'abonnement

### • Services géolocalisés

Dans le cadre des services géolocalisés qui sont proposés au travers de son réseau, SFR peut être amenée à communiquer à un prestataire les données de localisation géographique de l'abonné qui souhaite bénéficier de ces services et qui y aura consenti préalablement. La communication de ces données est strictement encadrée.

### ARTICLE 15 - NON TRANSFERT DU CONTRAT

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

### ARTICLE 16 - RECLAMATIONS

#### • Service Client

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

- Abonnés SFR : SFR Service Clients - Accès, Rectification, Opposition - TSA 91121 - 57757 METZ CEDEX 9

- Clients Forfaits Bloqués SFR : SFR Service Clients - Accès, Rectification, Opposition - TSA 21123 - 57757 METZ CEDEX 9

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

- réponse immédiate,

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

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

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

#### • Service Consommateurs

Si toutefois l'abonné estime que la réponse obtenue à sa réclamation n'est pas satisfaisante ou qu'elle ne lui a pas été apportée dans les délais ci-dessus annoncés, il peut alors formuler, par écrit, un recours auprès du Service Consommateurs, soit directement, soit par une association de consommateurs, à l'adresse suivante : SFR - Service Consommateurs 92915 PARIS LA DEFENSE CEDEX.

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

#### • Médiateur des Communications Electroniques

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

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

Le Médiateur, BP 999, 75829 Paris Cedex 17.

### ARTICLE 17 - ATTRIBUTION DE JURIDICTION

Lorsque l'Abonné est une personne morale ou un commerçant, tout différend né à l'occasion de l'interprétation, la conclusion, l'exécution du présent contrat est soumis au Tribunal de Commerce de Paris.

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

## CONDITIONS SPECIFIQUES AUX OFFRES D'ABONNEMENT OU OPTIONS COMPORTANT UN NOMBRE ILLIMITE D'APPELS OU DE TEXTO/MMS

### Offres ou options comportant un nombre illimité d'appels

Certaines offres d'abonnement commercialisées par SFR incluent, dans le forfait, un nombre illimité d'appels passés dans certaines plages horaires

Ces appels sont uniquement les appels métropolitains voix (et/ou Visio selon l'offre souscrite) à destination de correspondants personnes physiques titulaires de numéros SFR et/ou fixes (selon l'offre souscrite) passés pendant les plages horaires spécifiées pour chacune desdites offres.

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

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

Enfin, seront décomptés du forfait ou facturés aux tarifs en vigueur, car ils n'entrent pas dans le périmètre de ces offres, les appels suivants: les appels vers des plates-formes téléphoniques (serveurs vocaux interactifs pouvant avoir comme racine un numéro d'appel commençant par 01,02,03,04 ou 05), les appels vers le service client, les appels vers Info Conso, les renvois d'appel et numéros libre appel, les appels vers les numéros courts, les numéros spéciaux, ou certains services, les n° d'accès wap et web, les transferts de données GPRS, les communications fax/data, les connexions Wap CSD, les appels vers le service Message Direct.

### Offres ou options comportant un nombre illimité de Texto/MMS

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

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

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

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

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

## CONDITIONS D'ACCES AU RESEAU UMTS DE SFR PROFESSIONNELS GRAND PUBLIC - MARS 2006

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 2100-2025 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 - DEFINITIONS

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 (3G).

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 à l'Abonné 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 - MODALITES D'ACCES AU RESEAU 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 oeuvre 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, souscrire ou avoir souscrit auprès de SFR l'option SFR Monde.

L'Abonné, sous réserve d'avoir correctement paramétré son terminal,

# Conditions d'abonnement et d'utilisation des offres SFR - Professionnels Grand Public

## Conditions communes aux offres d'abonnement

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](http://www.sfr.fr) », rubrique SFR Monde.

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

### 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'ACCES AU RESEAU 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'ABONNE

### 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 au 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/clé Internet 3G+ 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'encombrement volontaire ou involontaire des serveurs de messageries et des réseaux de SFR et/ou des destinataires de mails par, notamment, du publipostage sauvage (bulk e-mail, junk e-mail, mail bombing, flooding),
- envoi d'un ou plusieurs courriers électroniques non sollicités dans une boîte aux lettres ou dans un forum de discussion (spamming),
- l'envoi de messages attractifs générant nécessairement un nombre 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/clé Internet 3G+ 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 – RESPONSABILITE

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'illicéité 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.

Quel que soit le fait générateur, SFR ne pourra être tenue pour responsable du préjudice indirect que pourrait subir l'abonné lors de

son accès au réseau 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.

L'abonné s'engage à rembourser SFR de toute demande, réclamation ou condamnation dont SFR serait l'objet suite ou 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/RESILIATION

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 Particulières engage la responsabilité de l'abonné. Dans ce cas, SFR se réserve le droit, après notification par tout moyen faite à l'abonné, ou immédiatement et sans préavis dans le cas visé à l'article 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 d'abonnement et d'utilisation des offres SFR - Professionnels Grand Public

## Conditions communes aux offres d'abonnement

### CONDITIONS LIÉES A L'OPTION FACTURE SUR INTERNET

#### ARTICLE 1 - OBJET

Le présent document a pour objet de définir les conditions particulières d'abonnement à l'option Facture sur Internet. Celles-ci complètent les Conditions Générales d'Abonnement GSM/GPRS Professionnels Grand Public de SFR.

#### ARTICLE 2 - DESCRIPTION DE L'OPTION FACTURE SUR INTERNET

L'option Facture sur Internet permet aux abonnés SFR hors clients SFR Entreprises, ou aux clients Forfaits Bloqués SFR répondant aux conditions d'éligibilités ci-dessous énumérées (ci-après dénommés « Abonnés ») de consulter leur pli Facture mensuel de téléphonie SFR sur le site Internet de SFR.

Le pli Facture (ci-après dénommé « Facture ») est composé :

- de la Facture mensuelle
- le cas échéant, de la Facture détaillée, à 6 ou 10 chiffres selon le choix de l'Abonné.
- du minimag

Il constitue un ensemble indivisible.

Le contenu de ce pli pourra évoluer.

L'Abonné ayant souscrit l'option Facture sur Internet ne recevra plus de Facture papier par voie postale

Toutefois, la Facture suivant la souscription à l'abonnement SFR permettant l'accès au service de téléphonie mobile ainsi que la Facture de clôture suivant la résiliation de cet abonnement seront envoyées en version papier par voie postale.

Chaque mois, SFR enverra à l'Abonné un email (à l'adresse de son choix) et un Texto de notification l'informant que sa Facture est disponible sur le site Internet de SFR rubrique « Ma conso, mes Factures » de l'espace client.

L'Abonné accèdera sur Internet au contenu de sa Facture après s'être authentifié grâce à son numéro de téléphone et à son code d'accès :

- soit en cliquant sur le lien inséré dans l'email de notification, le renvoyant vers la rubrique «Ma conso, mes Factures» de son espace client
- soit en se connectant sur le site Internet de SFR rubrique «Ma conso, mes Factures» de l'espace client.

Les 6 dernières Factures sur Internet de l'Abonné sont archivées sur le site Internet de SFR dans la rubrique «Ma conso, mes Factures» de l'espace client.

Si l'Abonné souhaite conserver plus longtemps le fichier relatif à ses Factures, il lui appartient de procéder lui-même à son archivage sur le support de son choix.

En cas de résiliation du contrat d'abonnement au service, les Factures archivées ne seront plus disponibles

#### ARTICLE 3 - CONDITIONS D'ÉLIGIBILITÉ

La souscription de l'option Facture sur Internet est ouverte exclusivement aux titulaires d'un contrat d'abonnement au service de téléphonie mobile SFR (hors SFR Entreprises).

Cette option est réservée aux Abonnés ayant opté pour le paiement par prélèvement automatique. Si l'Abonné opte pour un autre mode de paiement, alors l'option Facture sur Internet sera résiliée automatiquement.

Les Abonnés disposant d'une Facture groupée (plusieurs lignes téléphoniques sur une même Facture) ne peuvent pas bénéficier de l'option Facture sur

Internet.

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

Par conséquent, la souscription de cette option est déconseillée aux abonnés SFR assujettis à la TVA.

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

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

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

#### ARTICLE 4 - SOUSCRIPTION DE L'OPTION

L'option Facture sur Internet peut être souscrite :

- sur le site Internet de SFR, en se connectant à l'espace client : rubrique « Mon compte > Gérer mon offre mobile> Mes options mobiles » ou sur les pages de la Boutique en ligne
- En point de vente

- En appelant votre Service Client au 900 depuis votre mobile 7j/7 de 7h à 21h pour les abonnés SFR (temps d'attente gratuit puis prix d'un appel normal) Du lundi au samedi de 8h à 21h pour les clients Forfaits Bloqués SFR (1min15 gratuite puis prix d'un appel normal)

L'Abonné devra alors indiquer l'adresse email à laquelle il souhaite recevoir les emails confirmant son inscription puis ceux l'informant de la mise à disposition de sa Facture sur le site Internet de SFR.

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

L'Abonné s'engage à informer SFR de tout changement d'adresse email. Pour cela, il lui suffit de se rendre sur le site Internet de SFR rubrique « Mes Coordonnées » de l'espace client.

Pour souscrire à l'option Facture sur Internet, l'Abonné doit accepter les présentes conditions particulières.

Suite à son inscription il recevra un email (excepté en cas de souscription sur Internet) et un Texto de confirmation de son inscription à l'option Facture sur Internet.

L'option Facture sur Internet est activée dans les 48 heures suivant sa souscription.

Toutefois si l'option a été souscrite moins de 48h avant son prochain JJ, l'Abonné recevra sa prochaine facture en version papier.

Rétractation : Conformément aux dispositions des articles L121-20 et L121-20-2 du Code de la Consommation, dans le cadre de sa souscription auprès du Service Client ou sur le site Internet de SFR l'Abonné bénéficie d'un délai de 7 jours francs à compter de l'acceptation de l'offre pour renoncer au service. Toutefois, cette faculté de rétractation ne peut être exercée à compter de l'activation par SFR du service lorsque cette activation a débuté, avec l'accord de l'Abonné, avant la fin du délai de 7 jours francs. L'abonné est informé et accepte que l'option soit activée sous 48 heures. Il est par ailleurs informé qu'il pourra résilier l'option à tout moment conformément aux conditions de l'article 6 ci-dessous.

#### ARTICLE 5 - CONDITIONS FINANCIÈRES

L'inscription et l'option Facture sur Internet sont gratuites (hors coût de connexion à Internet ou appel au Service Client).

Un duplicata peut être obtenu sur simple demande au Service Client. Chaque duplicata sera facturé conformément à la documentation établie et mise à jour par SFR à l'intention de ses Abonnés.

#### ARTICLE 6 : RÉSILIATION

L'Abonné peut résilier à tout moment l'option Facture sur Internet auprès du Service Client ou en se connectant sur le site Internet sfr.fr, rubrique « Mes Options » de l'espace client.

A compter de la résiliation de l'option Facture sur Internet, la notification prendra fin et l'Abonné recevra une Facture papier par courrier postal.

L'option Facture sur Internet sera automatiquement résiliée :

- en cas de résiliation du contrat d'abonnement au service de téléphonie SFR
- en cas de migration vers une offre tarifaire ou une option incompatibles
- en cas de suppression du prélèvement automatique quel qu'en soit le motif.
- en cas de passage en Facture groupée

Un Texto sera envoyé par SFR à l'Abonné afin de l'informer de la résiliation de l'option Facture sur Internet. Un email sera également envoyé par SFR lorsque la demande de résiliation aura été formulée auprès du Service Client.

Une telle résiliation est sans conséquence sur le contrat d'abonnement au service de téléphonie mobile SFR.

#### ARTICLE 7 - DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

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 font l'objet d'un traitement informatique. Elles sont utilisées par SFR ou ses prestataires pour la gestion du compte de l'abonné, et le cas échéant, pour toute opération de marketing direct,

quel que soit le média utilisé, réalisée par SFR pour informer ses abonnés de ses offres et services. Si ces derniers sont situés en dehors de l'Union européenne, ils auront alors, dans les cas prévus par la Décision de la Commission européenne 2002/16/CE du 27 décembre 2001, préalablement signé les "clauses contractuelles types". A ce jour, SFR transmet de telles informations à ses prestataires marocains. Un tel transfert est nécessaire à la bonne exécution du contrat passé entre SFR et l'abonné. La liste des pays destinataires sera tenue à jour par SFR et mise à disposition de ses clients.

Les abonnés peuvent exercer leur droit individuel d'accès, de rectification, d'information complémentaire et, le cas échéant, d'opposition, auprès de SFR. L'abonné souhaitant exercer son droit d'accès devra fournir à SFR ses nom, prénom, numéro d'appel ainsi qu'une copie de sa carte d'identité. Il devra préciser en outre l'adresse à laquelle il souhaite recevoir la réponse de SFR.

SFR se réserve par ailleurs le droit, sauf avis contraire de l'abonné, 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 par voie postale. L'abonné peut s'opposer à une telle utilisation des données le concernant auprès de SFR.

Il peut exercer ses droits en envoyant un courrier à l'adresse suivante :

- Abonnés SFR : SFR Service Clients - Accès, Rectification, Opposition - TSA 91121 - 57757 METZ CEDEX 9
- Clients Forfaits Bloqués SFR : SFR Service Clients - Accès, Rectification, Opposition - TSA 21123 - 57757 METZ CEDEX 9

#### ARTICLE 8 - COOKIE

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

#### ARTICLE 9 - LITIGES

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

# Conditions d'abonnement et d'utilisation des offres SFR - Professionnels Grand Public

## Conditions particulières des offres Forfaits Bloqués SFR

### FORAITS BLOQUÉS SFR - INFORMATIONS ESSENTIELLES

#### 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 (CGA) et Conditions Particulières applicables aux offres Forfaits Bloqués SFR que nous vous invitons à lire attentivement et à conserver.

##### L'OFFRE FORAITS BLOQUÉS SFR PROPOSÉE PAR L'OPÉRATEUR SFR

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

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

##### CONDITIONS DE SOUSCRIPTION

- L'Abonné, personne physique majeure, fournit une copie recto verso de sa pièce d'identité en cours de validité et un chèque annulé. Pour les paiements par prélèvement automatique, l'Abonné fournit un relevé d'identité bancaire à son nom, correspondant au compte bancaire indiqué sur l'autorisation de prélèvement automatique reproduite sur le Bulletin de Souscription qu'il aura rempli et signé. En cas de divergence entre ces pièces, un justificatif de domicile pourra être demandé (Cf. article 2.1. dans les CGA).
- Dans certains cas (cf. article 4 des CGA), le versement d'un dépôt de garantie peut être demandé. Le montant du dépôt de garantie est indiqué dans la brochure des tarifs des offres SFR. Il vous appartient de vérifier que la demande d'abonnement que vous effectuez via le Bulletin de Souscription, sur lequel vous apposez votre signature, est conforme à votre choix (données personnelles, options éventuelles et durée d'engagement) et que la Brochure des Tarifs et les Conditions Générales d'Abonnement et Conditions Particulières applicables aux offres Forfaits Bloqués SFR vous ont bien été remises.

##### DURÉE D'ENGAGEMENT

- Le point de départ de votre contrat est le jour de la première mise en service de votre ligne. Le contrat est établi pour une période indéterminée assortie d'une durée minimale initiale de 12 (douze) ou 24 (vingt-quatre) 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 de dix (10) jours (cf. article 12 dans les CGA). Vous obtiendrez toutes les informations sur cette résiliation auprès de votre Service Client SFR.

- Si vous résiliez votre contrat avant la fin de la période minimale d'abonnement, 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. article 12.2.2 des CGA).
- En cas de non-couverture de votre domicile ou bureau, vous avez la possibilité de mettre fin à votre contrat sous 7 (sept) jours calendaires à compter de la souscription de l'abonnement (cf. article 12.2.1 des CGA).
- SFR peut restreindre ou suspendre votre ligne en cas de non respect de vos obligations (cf. article 11 des CGA).

##### INFORMATIONS SUR LES TARIFS

- Une brochure des tarifs vous a été remise par votre distributeur afin de pouvoir choisir votre Forfait Bloqué SFR et prendre connaissance des services proposés. Ces informations sont disponibles sur le site web sfr.fr
- En cas de changement tarifaire, vous serez averti par un message facturé.
- En cas de hausse des tarifs du Service Principal (cf. article 12.2.4 des CGA), vous avez la possibilité de résilier votre contrat sans préavis. Cette résiliation peut être demandée, dans le délai indiqué, pendant la période minimale d'abonnement, sans paiement des mois restants (cf. article 7.1.2 des CGA).
- Pendant chacune de vos premières périodes minimales d'abonnement sur une offre d'abonnement, SFR s'engage à ne pas augmenter les tarifs du service principal, sauf à ce que cette augmentation résulte d'une décision règlementaire

##### 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. Les autres modalités de paiement sont facturées (cf. brochure des tarifs des offres SFR).
- Sur simple demande, vous pouvez bénéficier de la Facture Détaillée gratuite aussi longtemps que vous le souhaitez.
- En cas de retard ou incident de paiement, votre ligne peut être limitée à la seule réception d'appels ou suspendue par SFR (cf. art. 7.3.3 des CGA). Votre ligne sera rétablie dès régularisation de votre situation.

##### SERVICE CLIENT FORAITS BLOQUÉS SFR

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

Le Service Client Forfaits Bloqués SFR est facilement accessible, du lundi au samedi de 8h à 21h, soit depuis un poste fixe au 06 1200 1900 (prix d'un appel vers un mobile SFR), soit au 900 depuis votre mobile (1 minute 15 gratuite puis prix d'un appel normal).

##### PERTE OU VOL

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

##### 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 des communications électroniques (cf. art. 16).

## CONDITIONS PARTICULIÈRES DES OFFRES FORAITS BLOQUÉS SFR AOÛT 2007

### ARTICLE 1 – OBJET

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

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

### ARTICLE 2 – L'OFFRE FORAITS BLOQUÉS SFR

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

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

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

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

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

### ARTICLE 3 – MODALITÉS D'ACCÈS AU SERVICE

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

### ARTICLE 4 – RECHARGEMENT

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

#### a) Rechargement Complémentaire

Le Rechargement Complémentaire permet à l'Abonné de compléter son Forfait Bloqué à tout moment, dans la limite de vingt (20) euros par mois.

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

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

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

#### b) Recharges SFR La Carte

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

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

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

### ARTICLE 5 – ACCÈS GPRS/UMTS HORS DE FRANCE METROPOLITAINE

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

### ARTICLE 6 – RESILIATION

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

# Conditions d'abonnement et d'utilisation des offres SFR - Professionnels Grand Public

## Conditions particulières de l'offre SFR ACCÈS

### SFR ACCÈS - INFORMATIONS ESSENTIELLES

## 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 et conditions particulières applicables pour vous engager auprès de SFR en toute sérénité. Les offres de renouvellement de mobile ne sont pas accessibles dans le cadre de l'offre SFR ACCÈS.

Ce document ne se substitue pas aux Conditions Générales d'Abonnement et conditions particulières applicables que nous vous invitons à lire attentivement et à conserver.

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

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

### CONDITIONS DE SOUSCRIPTION D'UN CONTRAT

- Le particulier fournit une copie de sa carte d'identité valide, un chèque annulé et pour les paiements par prélèvement un relevé d'identité bancaire à son nom. En cas de divergence entre ces pièces, un justificatif de domicile pourra être demandé. Les entreprises ou les commerçants sont soumis à la remise de documents spécifiques (cf. article 2 des Conditions Générales d'Abonnement).
- Dans certains cas (cf. art 4.1 des Conditions Générales d'Abonnement), 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 et options éventuelles) 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. Votre contrat est établi pour une période indéterminée laquelle n'est assortie d'aucune période minimale d'engagement, sauf dans l'hypothèse où vous seriez titulaire d'une offre SFR assortie d'une période minimale d'abonnement que vous souhaiteriez remplacer par une offre SFR ACCÈS.
- Vous pouvez mettre fin à votre contrat par lettre recommandée avec accusé de réception moyennant un préavis de dix (10) jours (cf article 12 dans les CGA). Vous obtiendrez toutes les informations sur cette résiliation auprès de votre Service Client SFR.

- Si vous êtes engagé pendant une période minimale d'abonnement et que vous souhaitez résilier votre offre avant la fin de ladite période, 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 des Conditions Générales d'Abonnement), 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 des Conditions Générales d'Abonnement).

### 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.

### 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).
- Sur simple demande, vous pouvez bénéficier de la Facture Détaillée gratuite aussi longtemps que vous le souhaitez.
- En cas de retard ou incident de paiement, votre ligne peut être limitée à la seule réception d'appels ou suspendue par SFR (cf. art.7.3.3 des Conditions Générales d'Abonnement). Votre ligne sera rétablie dès régularisation de votre situation.

### SERVICE CLIENT

- Avant la souscription d'un abonnement, vous pouvez nous contacter par téléphone au 0 805 702 424 (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 mobile (cf. art. 3.2 des Conditions Générales d'Abonnement), vous devez avertir immédiatement le Service Client de SFR pour faire suspendre votre ligne. Vous devez le confirmer par courrier recommandé avec AR accompagné, en cas de vol, d'une copie du dépôt de plainte déposé auprès des autorités compétentes. La suspension

de votre ligne n'entraîne pas l'arrêt de sa facturation.

SFR vous rembourse, en cas de vol déclaré, jusqu'à un mois maximum d'abonnement (correspondant à la durée de la suspension de votre ligne), dans la limite d'une fois par an. Des produits d'assurance existent et n'hésitez pas à demander conseil à votre distributeur ou auprès de votre Service Client.

### RECLAMATIONS

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

## CONDITIONS PARTICULIÈRES À L'OFFRE SFR ACCÈS AOÛT 2007

### ARTICLE 1 - OBJET

Les présentes conditions particulières d'abonnement à l'offre SFR Accès complètent les Conditions Générales d'Abonnement GSM/GPRS Professionnels Grand Public de SFR. Les dispositions des Conditions Générales d'Abonnement non modifiées par ces conditions particulières demeurent pleinement applicables.

### ARTICLE 2 - DUREE DU CONTRAT

2.1 Le contrat d'abonnement de SFR Accès est conçu pour une durée indéterminée. Il ne comporte aucune période minimale d'abonnement.

2.2 Toutefois, lorsqu'un abonné est lié par une période minimale d'abonnement au titre de son offre d'abonnement et qu'il souhaite substituer à ladite offre l'offre SFR Accès il reste néanmoins tenu par cette période minimale d'engagement jusqu'à son terme.

2.3 Par ailleurs, les abonnés à l'offre SFR Accès pourront se voir proposer, en cours de contrat, des offres spécifiques impliquant l'acceptation d'une période minimale d'abonnement. Cette dernière est alors indiquée dans les conditions relatives à ces offres spécifiques.

2.4 Enfin, le choix en cours de contrat d'une autre offre d'abonnement en remplacement de l'offre SFR Accès implique l'acceptation d'une

période minimale d'abonnement de 12 ou 24 mois. La période minimale d'abonnement, qui prend effet au JJ suivant la date de souscription de la nouvelle offre d'abonnement, peut toutefois être étendue pour des offres spécifiques

### ARTICLE 3 - RESILIATION DU CONTRAT

3.1 Le contrat d'abonnement à l'offre SFR Accès peut être résilié par l'abonné à tout moment en appelant le Service Clients, puis en confirmant la résiliation par courrier recommandé avec accusé de réception moyennant le respect d'un préavis de dix (10) jours calculé à partir de la date de réception par SFR de ladite lettre.

3.2 Lorsque l'abonné est engagé pour une période minimale d'abonnement, conformément aux dispositions des articles 2.2 à 2.4 des présentes conditions particulières, et s'il résilie le contrat avant la fin de cette période minimale, les redevances restant à courir jusqu'à la fin de cette période deviennent immédiatement exigibles.

# Conditions d'abonnement et d'utilisation des offres SFR - Professionnels Grand Public

## Conditions particulières des services de messagerie

### CONDITIONS PARTICULIÈRES D'ABONNEMENT DE L'OPTION BUSINESS MAIL

MAI 2007

(Hors Forfaits Bloqués SFR)

Les présentes conditions particulières d'abonnement concernent à la fois les options Business Mail pour BlackBerry (paragraphe 3.1) et Business Mail pour SFR (paragraphe 3.2).

#### PREAMBULE

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

La société Research In Motion (RIM) concernant l'option Business Mail pour BlackBerry et la société VISTO concernant l'option Business Mail pour SFR ont respectivement développé une solution permettant d'envoyer et de réceptionner les e-mails depuis un terminal compatible avec ces dites options et ont concédé à SFR une licence d'utilisation de ces solutions afin que SFR puisse la proposer à ses clients.

L'Utilisateur ne pourra souscrire aux options Business Mail pour BlackBerry et Business Mail pour SFR simultanément, ces deux options étant incompatibles entre elles.

#### ARTICLE 1 : OBJET

Les présentes conditions ont pour objet de définir les Conditions Particulières d'Abonnement communes aux options Business Mail SFR (Business Mail pour BlackBerry et Business Mail pour SFR) proposant un accès aux messages des comptes internes et/ou externes de l'Utilisateur (ci-après dénommés « Options »).

Les présentes conditions constituent un accessoire des Conditions Générales d'Abonnement acceptées par l'Utilisateur, l'intégralité de leurs dispositions non contraires aux présentes restant pleinement applicable.

#### ARTICLE 2 : DEFINITIONS

Boîte Aux Lettres : Boîte électronique permettant de recevoir, stocker ou envoyer des messages électroniques. Les adresses des Boîtes Aux Lettres sont celles des comptes e-mail externes de l'Utilisateur.

Compte E-mail Externe : Le compte e-mail externe correspond au compte e-mail créé par l'Utilisateur chez une société tierce telle qu'un fournisseur d'accès Internet.

#### ARTICLE 3 : DESCRIPTION DES OPTIONS

3.1 Business Mail pour BlackBerry

Business Mail pour BlackBerry permet à l'Utilisateur depuis son terminal spécifique BlackBerry :

- d'accéder à ses e-mails hébergés par un fournisseur tiers de services de messagerie Internet et, depuis son terminal BlackBerry, de recevoir et d'envoyer des e-mails à partir de sa Boîte aux Lettres POP/IMAP habituelle,
- de disposer d'un carnet d'adresses spécifique (synchronisé avec son PC),

- de consulter son agenda (synchronisé avec son PC),
- de naviguer sur le Web (inclus dans son forfait).

Si l'Utilisateur ne disposant pas de compte email externe créé un compte email interne, il pourra recevoir et envoyer des emails depuis son terminal BlackBerry à partir de cette boîte aux lettres interne, dont l'adresse principale est utilisateur@mobileemail.vodafone.fr.

Le compte e-mail interne correspond au compte e-mail dont l'adresse principale est utilisateur@mobileemail.vodafone.fr et dont la création peut être faite au moment de la souscription aux Options par l'Utilisateur, lorsqu'il ne dispose pas d'un compte email externe.

L'Utilisateur est informé et accepte que les messages reçus sur son compte email interne ou externe ne soient pas conservés au-delà de 30 jours sur son terminal BlackBerry.

L'Option Business Mail pour BlackBerry est compatible avec les serveurs d'e-mails qui supportent les protocoles suivants : Pop, Imap, Outlook Web Access, Inotes. L'utilisation de ces protocoles et des informations qui ont été communiquées par l'Utilisateur (paramètres du serveur, login et mot de passe) à RIM, lui permettent de récupérer le courrier sur n'importe quel serveur de Boîtes Aux Lettres prenant en charge ces protocoles.

Pour ce faire, l'Utilisateur devra dans certains cas se rendre sur le site de son Fournisseur d'Accès à Internet afin que sa Boîte Aux Lettres soit en mesure de prendre en charge ces protocoles, service parfois payant au gré du Fournisseur d'Accès.

Pour accéder à Business Mail pour BlackBerry, l'Utilisateur est tenu de s'inscrire au service BlackBerry de RIM, d'accepter expressément les conditions spécifiées par RIM et d'indiquer l'adresse des Boîtes Aux Lettres externes pour lesquelles il souhaite bénéficier dudit service.

Pour chacune de ces Boîtes aux Lettres externes, l'Utilisateur doit renseigner les paramètres du serveur de messagerie, son login (nom d'utilisateur) et son mot de passe de messagerie électronique fournis par chacun des fournisseurs d'accès Internet.

Business Mail pour BlackBerry est limité à un nombre maximum de dix (10) Boîtes Aux Lettres externes par Utilisateur.

L'Utilisateur peut désactiver chacune de ses Boîtes Aux Lettres à tout moment depuis le terminal ou depuis l'interface web accessible depuis le site www.mobileemail.vodafone.fr.

Selon les données constructeur de RIM, toutes les 3, 6 ou 15 minutes, et en fonction de leur fréquence de réception, les e-mails de l'Utilisateur réceptionnés sur ses Boîtes Aux Lettres externes sont copiés sur le serveur de RIM et renvoyés vers le terminal BlackBerry de l'Utilisateur. La synchronisation de l'agenda et du carnet d'adresse est possible en local grâce au logiciel de synchronisation sur le CD-ROM Desktop Manager.

Lors de sa première connexion à l'option Business Mail pour BlackBerry, l'Utilisateur pourra être amené à communiquer à RIM, pour les besoins de l'option, des informations personnelles.

L'Utilisateur s'engage à ce que les informations personnelles qu'il communique le cas échéant à RIM pour les besoins de sa connexion soient exactes et s'engage à communiquer à RIM tout changement ou toute

modification ultérieure de l'une de ses informations personnelles. Pour ce faire, l'Utilisateur pourra utiliser l'interface web, accessible depuis le site www.mobileemail.vodafone.fr.

3.2 Business Mail pour SFR

L'Option Business Mail pour SFR permet à l'Utilisateur :

- d'émettre et de recevoir à intervalles réguliers, inférieurs à 15 minutes, sur son mobile compatible, ses e-mails via le compte e-mail externe de la messagerie qu'il aura configurée au préalable en renseignant ses Identifiants (login et mot de passe),
- d'utiliser son forfait pour la navigation web s'il le souhaite (configuration du terminal nécessaire, mode opératoire disponible sur le site sfr.fr),
- d'utiliser son forfait pour l'usage modem.

Pour accéder à Business Mail pour SFR, l'Utilisateur est tenu de s'inscrire au service Business Mail pour SFR, d'accepter expressément les conditions spécifiées par VISTO et d'indiquer l'adresse des Boîtes aux Lettres pour lesquelles il souhaite bénéficier dudit service.

La consultation d'e-mails sur le compte e-mail externe nécessite l'utilisation du protocole standard POP (Post Office Protocol) ou IMAP (protocole utilisé par les fournisseurs AOL, HOTMAIL/MSN, VOILA et CARAMAIL par exemple). L'envoi d'e-mails sur le compte e-mail externe nécessite l'utilisation du protocole standard SMTP.

Dans le cas où l'Utilisateur disposant d'un terminal mobile recevrait des pièces jointes à ses e-mails, ces dernières seront téléchargées entièrement sur le mobile. L'Utilisateur pourra alors les retrouver, à condition que le terminal mobile puisse recevoir ce type de fichier (.doc ; .xls ; .ppt ; .pdf).

Pour chacun de ces comptes e-mail externes, l'Utilisateur doit renseigner les paramètres du serveur de messagerie, son login (nom d'utilisateur) et son mot de passe de messagerie électronique fournis par chacun des fournisseurs d'accès Internet.

L'Utilisateur peut configurer jusqu'à 10 adresses e-mails externes et est informé qu'un seul compte e-mail peut être actif à la fois.

Lors de sa première connexion à Business Mail pour SFR, l'Utilisateur pourra être amené à communiquer à VISTO, pour les besoins de l'option, des informations personnelles.

L'Utilisateur s'engage à ce que les informations personnelles qu'il communique le cas échéant à VISTO pour les besoins de sa connexion soient exactes et s'engage à communiquer à VISTO tout changement ou toute modification ultérieure de l'une de ses informations personnelles.

#### ARTICLE 4 : SOUSCRIPTION DES OPTIONS

Les Options Business Mail pour BlackBerry et Business Mail pour SFR sont ouvertes aux abonnés SFR (hors gammes SFR Entreprises) ayant souscrit ou souscrivant une offre SFR (hors offre prépayée), telle que décrite dans la documentation établie et mise à jour par SFR à l'attention de ses clients.

L'Utilisateur est informé que chaque Option peut ne pas être proposée aux clients des offres SFR décrites dans la documentation établie et mise à jour par SFR en fonction des incompatibilités techniques des dites Options avec l'offre souscrite par l'Utilisateur.

Les Options sont accessibles en situation de mobilité, dans la limite de la zone de couverture du réseau GSM/GPRS/3G de SFR en France métropolitaine.

L'accès aux Options hors de France Métropolitaine est possible en mode GPRS avec l'Option SFR Monde Business Mail (pour toutes options Business Mail) ou par le forfait roaming Business Mail comprenant 6Mo d'échange de données.

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

#### ARTICLE 5 : DELAI DE RETRACTATION

L'Utilisateur accepte expressément que les Options soient activées dès leur souscription. Il renonce de ce fait et pour chacune des Options souscrites à exercer son droit de rétractation dans le délai de sept (7) jours francs, conformément aux dispositions des articles L. 121-20 et L. 121-20-2 du Code de la Consommation.

#### ARTICLE 6 : DUREE

La souscription des Options prend effet à compter de leur activation par SFR via le web, le WAP ou par téléphone et ce, pour une durée indéterminée. La souscription des Options vaut acceptation pleine et entière des présentes conditions particulières.

#### ARTICLE 7 : CONDITIONS FINANCIERES

Les tarifs applicables aux Options sont définis dans la documentation établie et mise à jour par SFR à l'attention de ses clients.

La facturation des Options par SFR débute à la date d'activation de chacune des Options. La facturation est donc, pour la première facture, calculée au prorata temporis en fonction de la date d'activation de ladite Option par rapport au JJ du contrat d'abonnement principal de l'Utilisateur.

#### ARTICLE 8 : RESTRICTIONS D'UTILISATION COMMUNES AUX OPTIONS

La réception et l'envoi d'e-mails se font dans la limite de la mémoire du terminal de l'Utilisateur. En cas de saturation, un e-mail trop volumineux ne pourra pas être reçu mais il sera néanmoins facturé (décompte selon le volume d'information émis ou reçu). L'Utilisateur est donc invité à vérifier régulièrement les capacités mémoire de son terminal et de procéder régulièrement à un nettoyage de ses anciens messages.

L'Utilisateur est informé qu'il doit vérifier au préalable que le fournisseur de la Boîte aux Lettres externe ait autorisé l'interrogation automatique (gratuite ou payante) du compte e-mail de messagerie. SFR met à disposition de l'Utilisateur une liste indicative des fournisseurs disponibles sur les sites dédiés aux Options.

#### ARTICLE 9 : RESPONSABILITE

9.1 Débit des Options

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

L'Utilisateur reconnaît et accepte que la qualité des Options et les débits ne soient pas garantis par SFR. Les débits précisés dans la documentation établie et mise à jour par SFR à l'attention de ses clients ou sur le site www.sfr.fr sont des débits théoriques qui dépendent

# Conditions d'abonnement et d'utilisation des offres SFR – Professionnels Grand Public

## Conditions particulières des services de messagerie

notamment du nombre de terminaux fixes et/ou mobiles connectés au réseau et du nombre d'accès simultanés.

### 9.2 Disponibilité des Options

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

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

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

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

### 9.3 Contenus transmis

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

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

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

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

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

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

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

SFR ne saurait être tenue pour responsable du caractère illégal des

contenus au regard des lois et réglementations en vigueur.

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

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

Les contenus transmis étant protégés par le secret des correspondances, SFR n'est pas en mesure de contrôler les messages ou les données transmis, reçus ou stockés, et par conséquent ne pourra en aucune manière être tenue responsable de quelque dommage que ce soit résultant notamment du non-respect de la réglementation en vigueur, d'erreur ou d'omission dans les messages.

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

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

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

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

L'Utilisateur s'interdit toute utilisation frauduleuse, abusive ou excessive des 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 desdits serveurs ou réseau.

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

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

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

- en cas d'interruption de l'Option indépendante du contrôle de SFR;
- en cas d'utilisation de l'Option par l'utilisateur non conforme aux dispositions des présentes conditions ou à la réglementation applicable;
- en cas d'inadéquation à l'option des équipements de l'Utilisateur (notamment serveurs et terminaux);
- en cas d'incident ou interruption de l'Option causé par un incident ou une panne survenant sur d'autres réseaux que le réseau SFR et sur les matériels (serveurs et terminaux) et logiciels de l'Utilisateur;

- en cas de coupures générales d'alimentation;

- au titre du contenu ou de la nature des données émises ou reçues par l'Utilisateur;

- en cas de détérioration de fichiers ou de documents liés à l'utilisation de l'Option par l'Utilisateur. L'Utilisateur s'engage à se prémunir contre ces risques en effectuant des sauvegardes régulières de l'ensemble de ses informations;

- en cas de perturbations et/ou d'indisponibilité totale ou partielle, et/ou d'interruption de tout ou partie des services proposés sur les réseaux exploités par des opérateurs tiers;

- en cas de perturbations et/ou d'indisponibilité totale ou partielle, et/ou d'interruption de tout ou partie du service proposé par RIM dans le cadre de l'utilisation de l'Option;

- en cas de force majeure.

## ARTICLE 10 : SUSPENSION DE L'OPTION

L'utilisation des Options ou l'utilisation de matériels ou logiciels par l'Utilisateur, en contravention avec les dispositions des présentes conditions ou la réglementation applicable, aura pour conséquence la suspension de l'Option concernée.

Cette suspension prend effet à réception par l'Utilisateur d'une lettre recommandée avec accusé de réception restée sans effet au terme d'un délai de préavis de 72 heures ouvrées et sans préjudice de l'application des dispositions de l'article 11 ci-dessous.

Dans le cas où la suspension se prolongerait pour une durée supérieure à 3 (trois) mois consécutifs, SFR serait en droit de résilier l'accès à l'Option conformément aux dispositions de l'article 11 ci-après.

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

Il est rappelé que la suspension d'une Option n'entraîne pas l'arrêt de la facturation.

## ARTICLE 11 : RESILIATION

La souscription d'une Option est résiliée de plein droit en cas d'expiration, pour quelque cause que ce soit, du contrat d'abonnement principal de l'Utilisateur dont les présentes conditions particulières constituent l'accessoire. A contrario, en cas de résiliation d'une Option, le contrat d'abonnement principal de l'Utilisateur se poursuit dans les conditions dudit contrat.

Chaque Option peut être résiliée à tout moment par l'Utilisateur, auprès du Service Client. La résiliation sera effective immédiatement. Le mois en cours sera alors facturé prorata temporis.

La demande de résiliation est effectuée en contactant le Service Client.

Lorsque la résiliation est sur l'initiative de SFR - en cas d'inexécution de l'une de ses obligations par l'abonné - la dénonciation doit être effectuée moyennant un préavis d'un (1) mois.

La résiliation par RIM de la licence accordée à SFR pour la commercialisation de la solution Business Mail pour BlackBerry mettra fin de plein droit aux présentes conditions. Cette résiliation sera notifiée par courrier à l'Utilisateur.

La résiliation par VISTO de la licence accordée à SFR pour la commercialisation de la solution Business Mail pour SFR mettra fin de plein droit aux présentes conditions. Cette résiliation sera notifiée par

courrier à l'Utilisateur.

Dans le cas où le service ou le contrat d'abonnement principal est résilié, le compte e-mail interne lié à l'Option souscrite ainsi que l'accès à l'Option sont supprimés de plein droit.

L'Utilisateur est informé que la résiliation de l'Option entraîne la perte des données stockées. Avant la résiliation de l'Option, l'Utilisateur est chargé de sauvegarder au préalable les données stockées sur son téléphone mobile s'il souhaite les conserver, car celles-ci seront effacées et définitivement perdues une fois l'Option résiliée.

Néanmoins, l'Utilisateur est informé qu'il a accès à sa boîte e-mail SFR durant les quinze (15) jours suivant la date de résiliation, durée pendant laquelle il peut sauvegarder ses messages.

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

## ARTICLE 12 : DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

Les données collectées font l'objet d'un traitement informatique.

Elles sont utilisées par SFR ou ses prestataires pour la gestion du compte du client et, le cas échéant, pour toute opération de marketing direct, quel que soit le média utilisé, réalisée par SFR pour informer ses clients de ses offres et services. SFR se réserve par ailleurs le droit, sauf avis contraire de l'Utilisateur, 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.

Conformément à la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 modifiée par la loi du 6 août 2004, l'Utilisateur dispose d'un droit d'accès ainsi que d'un droit d'information complémentaire, de rectification et, le cas échéant, d'opposition sur les données le concernant.

Il peut s'opposer à tout moment à leur communication à des tiers.

Il peut exercer ses droits en envoyant un courrier mentionnant ses nom, prénom et numéro d'appel et en y joignant une copie de sa pièce d'identité à l'adresse suivante :

- Clients Abonnés : SFR Service Clients - Accès, Rectification, Opposition - TSA 91121 - 57757 METZ CEDEX 9

Concernant les Options Business Mail pour BlackBerry, RIM 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.

Les informations recueillies dans le cadre de l'Option Business Mail pour BlackBerry ont un caractère obligatoire. Elles peuvent donner lieu à exercice du droit d'accès ainsi que d'un droit d'information complémentaire, de rectification et, le cas échéant, d'opposition sur les données le concernant auprès de RIM :

RIM

295 Phillip Street Waterloo - Ontario - Canada

N2L 3W8

Concernant l'Option Business Mail pour SFR, VISTO prend les mesures

# Conditions d'abonnement et d'utilisation des offres SFR - Professionnels Grand Public

## Conditions particulières des services de messagerie

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.

Les informations recueillies dans le cadre de l'Option Business Mail pour SFR ont un caractère obligatoire. Elles peuvent donner lieu à exercice du droit d'accès ainsi que d'un droit d'information complémentaire, de rectification et, le cas échéant, d'opposition sur les données les concernant auprès de VISTO :

U.S. Offices  
Corporate Headquarters  
Visto Corporation  
275 Shoreline Drive  
Suite 300  
Redwood City, CA 94065

### ARTICLE 13 : PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

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

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

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

### ARTICLE 14 : LITIGES

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

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

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

## CONDITIONS PARTICULIÈRES D'ABONNEMENT DE L'OPTION SFR

### MAILS ABONNÉS SFR

OCTOBRE 2006

(Hors Forfaits Bloqués SFR)

### PREAMBULE

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

### ARTICLE 1 : OBJET

Les présentes conditions ont pour objet de définir les Conditions Particulières d'Abonnement de l'Option SFR Mails proposant un accès aux messages des comptes internes et/ou externes de l'Utilisateur (ci-après dénommée « Option »).

Les présentes conditions constituent un accessoire des Conditions Générales d'Abonnement acceptées par l'Utilisateur, l'intégralité de leurs dispositions non contraires aux présentes restant pleinement applicables.

### ARTICLE 2 : DEFINITIONS

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

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

### ARTICLE 3 : DESCRIPTION DE L'OPTION

L'Option SFR Mails permet à l'Utilisateur :

- D'avoir accès à une boîte e-mail SFR créée automatiquement par SFR lors de la souscription de l'Option, dont l'adresse personnalisable (possibilité de créer des pseudos ou modifier son nom d'expéditeur) est par défaut sous la forme numérodemobile@sfr.net et dont la capacité de stockage est limitée à dix (10) Mo au total. Au-delà de cette limite, tout e-mail supplémentaire sera rejeté et l'expéditeur recevra un e-mail d'information de non réception du message par le destinataire.

- De recevoir sur son mobile avec accès aux MMS, ses e-mails sous forme de MMS Texte (les 1600 premiers caractères, sans pièces jointes). Ces MMS sont une copie des e-mails que l'Utilisateur reçoit via la boîte e-mail SFR mise à sa disposition et via les comptes e-mail externes des messageries qu'il aura configurées au préalable en renseignant ses identifiants (login et mot de passe).

L'Utilisateur est informé qu'il ne pourra recevoir plus de cent (100) MMS par jour sur son mobile.

- De visualiser sur le portail WAP le texte complet de tous les e-mails reçus sur son mobile ainsi que les pièces jointes du type image ou photo correspondantes.

- De répondre par MMS aux messages reçus au tarif d'envoi d'un MMS selon l'offre souscrite. L'Utilisateur est informé que SFR met à sa disposition un crédit de 30 MMS vers e-mails gratuits par mois, duquel seront décomptés tous les envois de MMS vers e-mails faits par l'Utilisateur, que ce soit dans le cadre ou non de l'utilisation de son option SFR Mails.

- D'avoir accès à ses e-mails reçus sur l'adresse numérodemobile@sfr.net sur le site web www.sfr-mails.fr.

- D'acheter pour 0,5€ une capacité de dix (10) e-mails supplémentaires à

recevoir sur son mobile (ces e-mails supplémentaires sont utilisables sans limite de temps). Il y aura information sur la capacité restante en réception d'e-mails sur le Wap (coût d'une connexion Wap) et sur le Web (coût d'une connexion Web).

L'Utilisateur est informé que deux (2) comptes e-mails peuvent être configurés au maximum en plus du compte e-mail interne SFR, étant précisé que chaque compte e-mail peut être supprimé et/ou remplacé à tout moment sur le site web www.sfr-mails.fr ou sur le WAP rubrique « SFR Mails ». Pour chacun de ses comptes e-mail externes, l'Utilisateur doit renseigner les paramètres du serveur de messagerie, son login (nom d'utilisateur) et son mot de passe de messagerie électronique fourni par chacun des fournisseurs d'accès Internet, si son adresse email n'est pas automatiquement reconnue, l'utilisateur devra en plus renseigner les paramètres POP ou IMAP du serveur de messagerie (information disponible auprès du fournisseur de messagerie uniquement).

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

L'Utilisateur est informé que l'adresse e-mail fournie par SFR (par défaut numérodemobile@sfr.net) ne peut être supprimée.

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

L'Utilisateur est informé que lorsque sa boîte e-mail a atteint 80% de son espace de stockage disponible, un système de purge automatique supprime définitivement tous les messages plus vieux de 3 jours, contenus dans les dossiers « Corbeille », « Courrier indésirable » et « Mes autres e-mails ».

L'Utilisateur est informé qu'il reçoit ses e-mails sans pièce jointe et que seuls les messages non bloqués par les fonctions anti-spam et anti-virus de l'Option SFR Mails sont transmis sur le mobile de l'Utilisateur, étant précisé que l'ensemble des e-mails reçus via l'adresse e-mail SFR peuvent être consultés sur le site web www.sfr-mails.fr. L'Utilisateur a accès aux modalités et conditions de filtrage des fonctions anti-virus et anti-spam sur le site Web www.sfr-mails.fr.

### ARTICLE 4 : SOUSCRIPTION

L'Option SFR Mails est ouverte aux Abonnés SFR ayant souscrit ou souscrivant une offre d'abonnement SFR, telle que décrite dans la documentation commerciale établie et mise à jour par SFR à l'attention de ses clients.

L'Utilisateur est informé que l'Option peut ne pas être proposée aux clients des offres SFR décrites dans la documentation établie et mise à jour par SFR, en fonction des incompatibilités techniques de ladite Option avec l'offre souscrite par l'Utilisateur.

L'Option est accessible en situation de mobilité, dans la limite de la zone de couverture du réseau GSM/GPRS/3G de SFR en France métropolitaine.

L'accès à l'Option hors de France Métropolitaine est possible en mode GPRS avec l'Option SFR Monde.

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

### ARTICLE 5 : DELAI DE RETRACTATION

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

### ARTICLE 6 : DUREE

La souscription de l'Option prend effet à compter de son activation par SFR via le web, le WAP ou par téléphone et ce, pour une durée indéterminée. La souscription de l'Option vaut acceptation pleine et entière des présentes conditions particulières.

### ARTICLE 7 : CONDITIONS FINANCIERES

Les tarifs applicables à l'Option et à l'envoi de MMS sont définis dans la documentation établie et mise à jour par SFR à l'attention de ses clients.

La facturation de l'Option par SFR débute à la date d'activation de l'Option. La facturation est donc, pour la première facture, calculée au prorata temporis en fonction de la date d'activation de l'Option par rapport au JJ du contrat d'abonnement principal de l'Utilisateur.

### ARTICLE 8 : RESTRICTIONS D'UTILISATION

La réception et l'envoi d'e-mails au format MMS se font dans la limite de la mémoire du terminal de l'Utilisateur. En cas de saturation, un message ne pourra pas être reçu mais il sera néanmoins facturé (décompte selon le volume d'information émis ou reçu). L'Utilisateur est donc invité à vérifier régulièrement les capacités mémoire de son terminal et de procéder régulièrement à un nettoyage de ses anciens messages MMS.

L'Utilisateur est informé qu'il doit vérifier au préalable que le fournisseur de la Boîte aux Lettres externe ait autorisé l'interrogation automatique (gratuite ou payante) du compte e-mail de messagerie. SFR met à disposition de l'Utilisateur une liste indicative des fournisseurs disponibles, accessible depuis la rubrique AIDE/FAQ du site www.sfr-mails.fr.

### ARTICLE 9 : RESPONSABILITE

#### 9.1 Débit

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

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

#### 9.2 Disponibilité

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

# Conditions d'abonnement et d'utilisation des offres SFR – Professionnels Grand Public

## Conditions particulières des services de messagerie

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

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

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

### 9.3 Contenus transmi

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

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

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

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

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

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

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

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

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

L'Utilisateur ne peut enregistrer ou transmettre des contenus qui révèlent les affaires privées ou personnelles d'une quelconque personne.

L'Utilisateur s'engage à ce que chaque personne représentée ait donné son accord express pour l'utilisation et la diffusion de son image.

Les contenus transmis étant protégés par le secret des correspondances, SFR n'est pas en mesure de contrôler les messages ou les données transmis, reçus ou stockés, et par conséquent ne pourra en aucune manière être tenue responsable de quelque dommage que ce soit résultant notamment du non-respect de la réglementation en vigueur, d'erreur ou d'omission dans les messages.

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

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

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

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

L'Utilisateur s'interdit toute utilisation frauduleuse, abusive ou excessive de l'Option, 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 desdits serveurs ou réseau.

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

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

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

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

exploités par des opérateurs tiers ;

- en cas de force majeure.

### ARTICLE 10 : SUSPENSION DE L'OPTION

L'utilisation de l'Option ou l'utilisation de matériels ou logiciels par l'Utilisateur, en contravention avec les dispositions des présentes conditions ou la réglementation applicable, aura pour conséquence la suspension de l'Option.

Cette suspension prend effet à réception par l'Utilisateur d'une lettre recommandée avec accusé de réception restée sans effet au terme d'un délai de préavis de 72 heures ouvrées et sans préjudice de l'application des dispositions de l'article 11 ci-dessous.

Dans le cas où la suspension se prolongerait pour une durée supérieure à 3 (trois) mois consécutifs, SFR serait en droit de résilier l'accès à l'Option conformément aux dispositions de l'article 11 ci-après.

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

Il est rappelé que la suspension de l'Option n'entraîne pas l'arrêt de la facturation.

### ARTICLE 11 : RESILIATION

La souscription de l'Option est résiliée de plein droit en cas d'expiration, pour laquelle cause que ce soit, du contrat d'abonnement principal de l'Utilisateur dont les présentes conditions particulières constituent l'accessoire. A contrario, en cas de résiliation de l'Option, le contrat d'abonnement principal de l'Utilisateur se poursuit dans les conditions dudit contrat.

L'Option peut être résiliée à tout moment par l'Utilisateur, auprès du Service Client ou depuis le site Web « Gérer Mon Compte ». La résiliation sera effective immédiatement. Le mois en cours sera alors facturé prorata temporis.

Dans le cas où le service ou le contrat d'abonnement principal est résilié, le compte e-mail interne lié à l'Option souscrit ainsi que l'accès à l'Option sont supprimés de plein droit.

L'Utilisateur est informé que la résiliation de l'Option entraîne la perte des données stockées (e-mails stockés, carnet d'adresse, adresse e-mail). Avant la résiliation de l'Option, l'Utilisateur est chargé de sauvegarder au préalable les données stockées sur son téléphone mobile ou sur le site web [www.sfr-mails.fr](http://www.sfr-mails.fr) s'il souhaite les conserver, car celles-ci seront effacées et définitivement perdues une fois l'Option résiliée.

Néanmoins, l'Utilisateur est informé qu'il a accès à sa boîte e-mail SFR durant les quinze (15) jours suivant la date de résiliation, durée pendant laquelle il peut sauvegarder ses messages.

L'Utilisateur est informé, s'il bénéficie de l'Option gratuite ou incluse dans un forfait SFR, que l'accès à cette option ainsi qu'à la boîte mail fournie par SFR peuvent être supprimés par SFR si l'Utilisateur ne reçoit aucun e-mail (hors e-mail d'information envoyé par SFR) ou bien s'il ne configure aucune adresse e-mail, et ce, pendant 3 mois consécutifs. L'option pourra être réactivée sur demande auprès du Service Client. Si la réactivation de l'Option intervient dans les quinze (15) jours de la suppression de l'accès à l'Option, tous les messages, ainsi que l'alias éventuellement choisi, seront conservés.

L'Utilisateur recevra alors un MMS quinze (15) jours avant la

suppression de l'accès à l'Option et de ses messages. L'Utilisateur est informé que dans ce cas, le contenu de sa boîte e-mail fournie par SFR sera immédiatement perdu. De ce fait, l'Utilisateur devra assurer la sauvegarde de ses messages. SFR ne pourra être tenue responsable pour non respect par l'Utilisateur de cette obligation.

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

### ARTICLE 12 : DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

Les données collectées font l'objet d'un traitement informatique.

Elles sont utilisées par SFR ou ses prestataires pour la gestion du compte du client et, le cas échéant, pour toute opération de marketing direct, quel que soit le média utilisé, réalisée par SFR pour informer ses clients de ses offres et services. SFR se réserve par ailleurs le droit, sauf avis contraire de l'Utilisateur, 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.

Conformément à la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 modifiée par la loi du 6 août 2004, l'Utilisateur dispose d'un droit d'accès ainsi que d'un droit d'information complémentaire, de rectification et, le cas échéant, d'opposition sur les données le concernant.

Il peut s'opposer à tout moment à leur communication à des tiers.

Il peut exercer ses droits en envoyant un courrier mentionnant ses nom, prénom et numéro d'appel et en y joignant une copie de sa pièce d'identité à l'adresse suivante : Clients Abonnés : SFR Service Clients – Accès, Rectification, Opposition - TSA 91121 - 57757 METZ CEDEX 9.

### ARTICLE 13 : PROPRIETE INTELLECTUELLE

SFR est seule propriétaire de ses marques, noms, sigles, logos, couleurs, graphismes ou autres signes distinctifs, notamment sur le site [www.sfr-mails.fr](http://www.sfr-mails.fr).

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

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

### ARTICLE 14 : LITIGES

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

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

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

# Conditions d'abonnement et d'utilisation des offres SFR – Professionnels Grand Public

## Conditions particulières de l'option Happy Zone

### CONDITIONS PARTICULIÈRES LIÉES À L'OPTION HAPPY ZONE

#### AOUT 2007

#### ARTICLE 1 - OBJET

Le présent document a pour objet de définir les conditions particulières liées à l'Option HAPPY ZONE (ci-après désignée « l'Option »).

Ces conditions particulières s'adressent aux abonnés SFR titulaires d'un abonnement souscrivant l'Option HAPPY ZONE et remplissant les critères d'éligibilité suivants :

- être titulaire d'un forfait SFR (hors SFR Entreprises et Forfaits Bloqués SFR),
- disposer d'une adresse déclarée éligible à l'Option HAPPY ZONE,
- ne pas avoir souscrit l'option Carte Jumelle.

Les dispositions des Conditions Générales d'Abonnement précédemment acceptées par l'abonné et non modifiées par les présentes demeurent pleinement applicables.

#### ARTICLE 2 - PRÉSENTATION DE L'OPTION HAPPY ZONE

L'Option HAPPY ZONE permet à l'abonné d'émettre depuis son domicile (ou l'adresse professionnelle qu'il a déclarée) situé dans une zone éligible, et à partir de son téléphone mobile, un nombre illimité d'appels 24H/24 et 7J/7 dans la limite de 3 heures par appel à destination de numéros de téléphones fixes situés en France métropolitaine.

##### 2.1 Description des appels inclus

Les appels illimités inclus dans l'Option HAPPY ZONE sont uniquement les appels métropolitains voix à destination de correspondants personnes physiques titulaires de numéros fixes émis via le téléphone mobile depuis la Happy Zone ; cette Option étant réservée à un usage non lucratif. Sont également inclus les appels émis vers des correspondants personnes physiques titulaires de numéros de type Box (n° à 10 chiffres commençant par 087 ou 09) en France métropolitaine.

Par ailleurs, ces appels sont inclus dans l'Option sous réserve qu'ils n'excèdent pas la durée par appel spécifiée (3 heures par appel). Au-delà de cette durée, les minutes d'appels supplémentaires sont décomptées du forfait ou au-delà du forfait si celui-ci est épuisé.

Par nature, les appels vers les équipements destinés à détourner ou router les appels notamment sur un autre réseau, et les appels depuis boîtiers radio sont exclus du bénéfice de cette Option car contraires aux dispositions des Conditions Générales d'Abonnement et des présentes conditions.

Enfin, seront décomptés du forfait ou facturés aux tarifs en vigueur, car ils n'entrent pas dans le périmètre de l'Option les appels suivants : les appels vers des plates-formes téléphoniques (serveurs vocaux interactifs pouvant avoir comme racine un numéro d'appel commençant par 01, 02, 03, 04 ou 05), les appels vers le Service Client, les appels vers Info Conso, les renvois d'appel et numéros libre appel, les appels vers les numéros courts, les numéros spéciaux, ou certains services, les n° d'accès wap et web, les transferts de données GPRS, les communications fax/data, les connexions Wap CSD, les appels vers le service Message Direct.

##### 2.2 Fonctionnement de l'Option HAPPY ZONE

Un signal sonore HAPPY ZONE indique à l'abonné émettant un appel depuis

son domicile (ou l'adresse professionnelle qu'il a déclarée) qu'il se trouve dans sa Happy Zone.

##### Présentation de la Happy Zone

La solution HAPPY ZONE repose sur une technologie cellulaire de repérage des cellules couvrant le domicile de l'abonné (ou l'adresse professionnelle qu'il a déclarée).

Par conséquent, la Happy Zone d'un abonné ne se restreint pas à son domicile (ou l'adresse professionnelle qu'il a déclarée), il s'agit d'une zone plus large autour de son domicile.

Il importe cependant de souligner que l'Option HAPPY ZONE n'est pas une offre qui permet d'améliorer la couverture à domicile. Elle utilise le réseau cellulaire GSM et UMTS déployé par SFR. Le bon fonctionnement de cette Option dépend donc de la qualité de couverture du domicile des souscripteurs.

La couverture de la Happy Zone, du fait de la technologie cellulaire, peut en effet être affectée en raison des conditions atmosphériques, topographiques, ou en raison d'obstacles (bâtiments, ...). Elle est également susceptible d'être mise à jour en fonction de l'évolution normale du réseau.

Seule la signalisation sonore HAPPY ZONE confirme à l'abonné qu'il est effectivement dans sa Happy Zone.

##### Bénéfice de la tarification HAPPY ZONE

Tout appel d'une durée inférieure à 3 heures, émis depuis la Happy Zone de l'abonné (signal sonore HAPPY ZONE entendu par l'abonné) et entrant dans le périmètre des appels inclus dans l'Option bénéficiera de la tarification préférentielle « HAPPY ZONE ».

Au-delà des 3 heures, l'appel sera décompté du forfait au tarif en vigueur.

L'abonné est également informé que tout appel HAPPY ZONE (émis depuis la Happy Zone, validé par la signalisation sonore HAPPY ZONE et entrant dans le périmètre de l'Option) bénéficiera de la tarification « HAPPY ZONE » pendant toute sa durée, dès lors qu'elle est inférieure à 3 heures, et ce même s'il quitte sa Happy Zone en cours d'appel.

A l'inverse, tout appel émis en dehors de la Happy Zone ne pourra pas bénéficier de la tarification préférentielle « HAPPY ZONE », même si l'abonné rejoint sa Happy Zone en cours d'appel.

#### ARTICLE 3 - SOUSCRIPTION DE L'OPTION HAPPY ZONE

La souscription de l'Option HAPPY ZONE s'effectue soit auprès des points de vente SFR, soit par téléphone.

Lorsque la souscription est effectuée à distance, l'abonné dispose d'un délai de sept (7) jours à compter de son acceptation pour se rétracter.

Si ce délai de sept (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 de l'Option ainsi souscrite avant l'expiration du délai de sept (7) jours est réputé avoir renoncé à son droit de rétractation.

#### ARTICLE 4 - DURÉE

La souscription de l'Option prend effet à compter de son activation par SFR, soit dans les 24 heures de sa souscription, et ce pour une durée indéterminée.

L'activation effective de l'Option est confirmée par la mise en service du signal sonore HAPPY ZONE.

La souscription de l'Option vaut acceptation pleine et entière des présentes conditions particulières.

#### ARTICLE 5 - CONDITIONS FINANCIÈRES

Les tarifs applicables à l'Option sont définis dans la documentation établie et mise à jour par SFR à l'attention de ses clients. La facturation de l'Option débute à la date de souscription de ladite Option. La première facturation de l'Option est donc calculée au prorata temporis en fonction de la date de souscription de l'Option par rapport au JJ du contrat d'abonnement principal de l'abonné.

#### ARTICLE 6 - OBLIGATIONS DE L'ABONNÉ

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

En complément des dispositions visées dans les Conditions Générales d'Abonnement, SFR rappelle à l'abonné que la carte SIM mise à sa disposition par SFR ne peut être utilisée par l'abonné pour proposer une offre commerciale à un tiers. Plus généralement, l'abonné s'interdit toute utilisation commerciale de l'accès au réseau SFR qui est mis à sa disposition, notamment en permettant à des tiers d'accéder au réseau de SFR moyennant une contrepartie notamment financière.

La carte SIM ne peut pas être utilisée, par l'abonné, par un exploitant de réseau de télécommunication ou par un fournisseur de services de télécommunication, aux fins de modifier l'acheminement d'un service de télécommunication sur un réseau public de télécommunication. Notamment, elle ne peut pas être utilisée dans le cadre de boîtiers radio ni en émission, ni en réception.

Tout usage frauduleux de la carte SIM, ou contraire aux présentes conditions, engage la responsabilité personnelle de l'abonné et ouvre droit à suspension et/ou résiliation.

L'abonné s'engage à informer SFR de tout changement d'adresse, notamment afin que l'éligibilité de sa nouvelle adresse à l'Option soit confirmée. A défaut de notification de SFR, l'abonné ne pourra s'en prévaloir auprès de SFR.

L'abonné est informé que la modification de l'adresse de son domicile (ou de l'adresse professionnelle qu'il a déclarée), dans le cadre de l'Option HAPPY ZONE, est soumise aux conditions suivantes par année calendaire :

- Le premier changement est facturé cinq (5) euro TTC,
- du 2ème au 5ème changement, chaque changement est facturé soixante (60) euro TTC,
- au-delà de cinq changements au cours d'une même année calendaire, SFR se réserve le droit de suspendre le bénéfice de l'Option.

#### ARTICLE 7 - RESPONSABILITÉ

L'abonné reconnaît être informé du fait que la solution HAPPY ZONE repose sur une technologie cellulaire de repérage des cellules couvrant son domicile, et que de ce fait la couverture peut être affectée en raison des conditions atmosphériques, topographiques, ou en raison d'obstacles (bâtiments, ...), ce qui peut avoir des conséquences sur la qualité de service.

SFR s'engage à faire ses meilleurs efforts pour proposer un service de qualité.

Afin d'analyser tout dysfonctionnement éventuel et principalement le fait que le signal sonore HAPPY ZONE ne soit pas entendu par l'abonné à son domicile (ou l'adresse qu'il a déclarée), SFR mettra à disposition des abonnés à l'Option HAPPY ZONE un numéro d'appel gratuit ayant pour objet d'analyser ces anomalies et de tenter de les corriger.

La responsabilité de SFR ne peut pas être engagée :

- en cas de mauvaise utilisation par l'abonné et/ou ses correspondants de l'Option,
- en cas de mauvais paramétrage du mobile et/ou de ses accessoires,
- en cas d'utilisation non conforme à son usage de la carte SIM,
- en cas de non respect par l'abonné de ses obligations visées dans les Conditions Générales d'Abonnement et dans les 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 de transmission des signaux radioélectriques affectée par les contraintes ou les limites des normes techniques imposées à SFR par les autorités réglementaires ou les groupements normatifs compétents,
- en cas de perturbation ou d'interruption non directement imputable à SFR,
- en cas de perturbation et/ou d'indisponibilité totale ou partielle, et/ou d'interruption, de tout ou partie des services proposés sur les réseaux de radiotéléphonie publique numérique GSM/GPRS fournis et exploités par des Opérateurs Tiers,
- en cas de force majeure au sens de la jurisprudence de la Cour de Cassation.

#### ARTICLE 8 - RÉSILIATION

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

A contrario, en cas de résiliation de l'Option HAPPY ZONE, le contrat d'abonnement principal de l'abonné se poursuit dans les conditions dudit contrat.

L'Option HAPPY ZONE peut être résiliée à tout moment par l'abonné, auprès du Service Client ou dans les points de vente SFR. La résiliation sera effective immédiatement. Le mois en cours sera alors remboursé au prorata temporis sur la facture suivante.

# Conditions d'abonnement et d'utilisation des offres SFR - Professionnels Grand Public

## Conditions particulières des offres de réengagement d'abonnement

### OFFRES DE RÉENGAGEMENT D'ABONNEMENT INFORMATIONS ESSENTIELLES

#### QUELQUES INFORMATIONS « ESSENTIELLES » À PROPOS DU CONTRAT

Afin de faciliter la lecture de votre contrat, vous trouverez ci-dessous un récapitulatif des points essentiels pour vous réengager auprès de SFR en toute sérénité. En vous réengageant, vous acceptez que votre contrat soit régi par les Conditions particulières de Réengagement d'Abonnement ainsi que par les Conditions Générales et particulières d'Abonnement (CGA) en vigueur à la date de votre réengagement auxquelles elles renvoient.

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

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

#### LA DURÉE D'ENGAGEMENT

- L'acceptation d'une offre de réengagement d'abonnement ne modifie pas la date de prise d'effet de votre contrat (JJ) mais vous réengage pour une période minimale de 12 ou 24 mois. Cette période minimale peut toutefois varier en fonction des offres spécifiques choisies.
- Vous pouvez mettre fin à votre contrat au terme de la période minimale d'abonnement, par lettre recommandée avec accusé de réception, moyennant un préavis de dix (10) jours (cf article 12 dans les CGA). Vous obtiendrez toutes les informations sur cette résiliation auprès de votre Service Client SFR.
- Si vous 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, 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 si vous ne respectez pas les obligations incombant aux abonnés (cf art. 11 des CGA).

#### INFORMATION SUR LES TARIFS

- Une brochure tarifaire vous a été remise par votre distributeur SFR afin de pouvoir choisir votre formule d'abonnement et les services proposés. Ces informations sont disponibles sur le site Web [www.sfr.fr](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.
- Pendant chacune de vos premières périodes minimales d'abonnement sur une offre d'abonnement, SFR s'engage à ne pas augmenter les Tarifs du Service Principal, sauf à ce que cette augmentation résulte d'une décision réglementaire. Au-delà de chacune de ces périodes initiales

d'engagement, SFR sera libre de faire évoluer les Tarifs du Service Principal, vous aurez la possibilité de résilier votre contrat sans préavis si vous refusez cette augmentation.

#### 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 des tarifs des offres SFR).
- Sur simple demande, vous pouvez bénéficier de la Facture Détaillée gratuite aussi longtemps que vous le souhaitez.
- En cas de retard ou incident de paiement, votre ligne peut être limitée à la seule réception d'appels ou suspendue par SFR (cf. art. 7.3.3 des CGA). Votre ligne sera rétablie dès régularisation de votre situation.

#### SERVICE CLIENT

- Le service Client est facilement accessible par le média de votre choix dont vous trouverez les coordonnées en dernière page de ce document. 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 mobile (cf. art. 3.2 des CGA), vous devez avertir immédiatement le Service Client de SFR pour faire suspendre votre ligne. Vous devez le confirmer par courrier recommandé avec AR accompagné, en cas de vol, d'une copie du dépôt de plainte déposé auprès des autorités compétentes. La suspension de votre ligne n'entraîne pas l'arrêt de sa facturation. Afin de pouvoir utiliser votre forfait, SFR vous propose, sous réserve du respect des conditions attachées à chacune des offres de renouvellement de votre mobile. Les informations relatives à ces différentes offres sont disponibles auprès de votre Service Client. Votre nouvelle carte SIM vous parviendra dans un délai de 3 jours ouvrés. Pour effectuer cette démarche en toute sérénité, SFR vous rembourse, en cas de vol déclaré, jusqu'à un mois maximum d'abonnement (correspondant à la durée de la suspension de votre ligne), dans la limite d'une fois par an. Des produits d'assurance existent et n'hésitez pas à demander conseil à votre distributeur ou auprès de votre Service Client.

#### 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 des communications Electroniques (cf. art. 16 des CGA).

### CONDITIONS PARTICULIÈRES DE RÉENGAGEMENT D'ABONNEMENT GSM/GPRS/3G

#### ARTICLE 1 – OBJET

Les présentes Conditions Particulières de Réengagement d'Abonnement sont applicables aux titulaires d'un contrat d'abonnement souscrivant, en cours d'exécution de ce contrat, une offre spécifique impliquant une nouvelle période minimale d'abonnement

L'acceptation de cette offre de (ré)engagement d'abonnement implique l'acceptation des présentes conditions particulières de (ré)engagement d'abonnement, ainsi que l'acceptation des Conditions Générales d'Abonnement GSM/GPRS et, le cas échéant, selon l'offre souscrite des Conditions Particulières d'Abonnement applicables aux Forfaits Bloqués SFR, des Conditions Particulières d'accès au réseau UMTS en vigueur à la date de son réengagement

Les dispositions des Conditions Générales d'Abonnement en vigueur à la date de son (ré)engagement et non modifiées par les présentes conditions particulières demeurent pleinement applicables.

L'ensemble de ces nouvelles dispositions se substitue aux Conditions Générales d'Abonnement régissant précédemment son contrat d'abonnement et, le cas échéant, selon l'offre souscrite, aux Conditions Particulières applicables ce que l'Abonné accepte.

#### ARTICLE 2 – PRISE D'EFFET

La souscription par l'Abonné en cours d'exécution de contrat d'une offre spécifique assortie d'une nouvelle période minimale d'abonnement ne modifie pas la date de prise d'effet du contrat qui demeure la date de première mise en service de la ligne.

Les factures sont dues :

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

#### ARTICLE 3 - DURÉE DU CONTRAT

Le contrat, qui avait été conclu pour une durée indéterminée, se poursuivra pendant une période minimale de 12 (douze) ou 24 (vingt-quatre) mois selon l'offre de renouvellement choisie, à compter du JJ suivant la date de souscription de l'offre impliquant cette période minimale d'abonnement.

Elle se substitue à celle qui était en cours, sauf dans le cas où la nouvelle période d'engagement est d'une durée inférieure à celle qui était en cours.

La période minimale peut toutefois varier dans le cadre d'offres spécifiques, elle est alors fixée par les conditions attachées aux dites offres.

## Conditions de l'offre d'assurance Protect Integrale

### NOTICE D'INFORMATION VALANT CONDITIONS GENERALES DE L'ASSURANCE « PROTECT INTEGRALE »

Contrat d'assurance collectif n° AC468111 souscrit par SFR SA, par l'intermédiaire d'APRIL SOLUTIONS, Société Anonyme au capital de 392 250 euros, dont le siège social est 300 route Nationale 6 – ZAC du Bois des Côtes 69760 LIMONEST, RCS Lyon 493 481 881, garantie financière et assurance de responsabilité civile professionnelle conformes aux articles L. 512-6 et L. 512-7 du Code des Assurances, inscrite au Registre des Intermédiaires en Assurance n°07001808 (www.orias.fr), auprès de l'EQUITE ASSURANCES, Société Anonyme au capital de 15 569 320 €, RCS Paris B572 084 697, entreprise régie par le code des assurances, dont le siège social est 7 bd Haussmann – 75 442 Paris Cedex 09. Ces sociétés sont soumises au contrôle de l'Autorité de Contrôle des assurances et des mutuelles, 61 rue Taitebout 75436 Paris Cedex 09. EQUITE ASSURANCES est une société du groupe GENERALI APRIL SOLUTIONS intervient en qualité de courtier par délégation de l'EQUITE ASSURANCES sans disposer à cet égard d'aucune exclusivité ni être lié financièrement en capital à l'Assureur.

#### 1. BÉNÉFICE DE LA GARANTIE

L'offre PROTECT INTEGRALE est accessible dans les 30 jours civils suivant l'achat ou le renouvellement d'un téléphone mobile, auprès de SFR.

L'adhésion à l'assurance est formalisée par la signature du contrat d'abonnement ou de l'avenant émis par SFR mentionnant la souscription à l'offre, auquel est jointe la présente Notice d'Information.

#### 2. DÉFINITIONS

- **Accessoires** : Tous les accessoires d'origine constructeur, achetés neufs pour l'usage personnel de l'Assuré.
- **Adhérent/Assuré** : La personne physique résidant habituellement en France métropolitaine, titulaire d'un abonnement SFR et propriétaire de l'Appareil garanti, ayant souscrit l'offre PROTECT INTEGRALE et dont le nom figure sur le contrat de souscription à l'abonnement émis par SFR.
- **Appareil garanti** : Le téléphone mobile mentionné dans le contrat de souscription de l'abonnement ou tout téléphone mobile de substitution utilisé habituellement avant la survenance du sinistre, acheté neuf et associé à une Carte SIM SFR
- **Appareil de remplacement** : Appareil neuf de marque et de modèle identique ou si cet appareil n'est plus commercialisé ou disponible, un appareil équivalent possédant les mêmes caractéristiques techniques. La valeur de l'Appareil de remplacement ne pourra dépasser ni la valeur d'achat de l'Appareil garanti à la date du Sinistre, conformément à l'Article L. 121-1 du Code des Assurances, ni la valeur d'achat initiale toutes taxes comprises de l'Appareil garanti.
- **Carte SIM** : La carte délivrée au titre de l'abonnement SFR, utilisée pour le fonctionnement du téléphone mobile garanti.
- **Déchéance** : Sanction consistant à priver l'Assuré du bénéfice de la garantie en cas de non respect de l'une de ses obligations.
- **Dommage matériel** : Toute détérioration, toute destruction extérieurement visible ou toute oxydation, nuisant au bon fonctionnement de l'Appareil garanti.
- **Dommage matériel non réparable** : Un Appareil garanti est non réparable lorsque le coût TTC de la réparation est supérieur à la valeur économique du téléphone mobile au jour du Sinistre.
- **Sinistre** : Evénement susceptible, au sens du présent contrat d'assurance collectif, de mettre en œuvre la garantie du présent contrat d'assurance.
- **Tiers** : Toute personne autre que l'Assuré, son conjoint ou son concubin, ses ascendants ou descendants, ou toute personne non autorisée par l'Assuré à utiliser l'Appareil garanti.
- **Valeur de remplacement** : Valeur économique à neuf de l'Appareil garanti au jour du Sinistre.
- **Vol caractérisé** : Tout Vol de l'Appareil garanti commis par un Tiers avec

Agression (1) ou Effraction (2) constaté par un récépissé de dépôt de plainte auprès des autorités de police compétentes sous réserve des exclusions des garanties.

(1) Vol avec Agression : toute attaque violente et brutale ou toute contrainte physique exercée volontairement par un Tiers en vue de déposséder l'Assuré.

(2) Vol avec Effraction : tout Vol avec forçage de ou des serrures d'un véhicule ou d'un local (construit et couvert en dur).

- **Vol à la tire** : Acte frauduleux consistant à dérober l'Appareil garanti en le prélevant sans violence physique ou morale de la poche d'un vêtement ou du sac portés par l'Assuré au moment du Vol.
- **Vol à la sauvette** : Acte frauduleux consistant à subtiliser l'Appareil garanti en le prélevant sans violence physique ou morale, en présence de l'Assuré, lorsque l'Appareil garanti est posé dans un rayon maximum d'un mètre à distance de l'Assuré.
- **Vol par introduction clandestine** : Vol avec entrée intervenue à l'insu de l'Assuré et dans un but illicite, dans son habitation ou dans son véhicule terrestre à moteur.

#### 3. OBJET DES GARANTIES

L'offre PROTECT INTEGRALE a pour objet de garantir, en cas de Vol Caractérisé, de Vol à la tire, de Vol à la sauvette ou par Introduction clandestine et de Dommage matériel :

- La réparation de l'Appareil garanti à la suite d'un Dommage matériel.
- Le remplacement de l'Appareil garanti à la suite d'un vol ou d'un Dommage matériel non réparable.
- Le remboursement à l'Adhérent du prix des communications effectuées frauduleusement par un Tiers à la suite d'un Vol ainsi que le remplacement de la Carte SIM (toutes les communications effectuées frauduleusement à la suite d'un même vol constituent un seul et même Sinistre, dans la mesure où les communications frauduleuses ont été effectuées avant l'enregistrement de la demande de mise en opposition de la Carte SIM et dans les 24 heures qui suivent le vol).
- Le remboursement des Accessoires, lorsqu'ils ont été volés ou endommagés avec l'Appareil garanti ou s'ils ne sont pas utilisables avec l'Appareil de remplacement (y compris s'ils n'ont pas été achetés en même temps que l'appareil).

#### 4. PLAFONDS DE GARANTIE

Réparation de l'Appareil garanti : à concurrence des coûts de réparation TTC

Remplacement de l'Appareil garanti et de la Carte SIM : à concurrence de la Valeur de remplacement

Utilisation frauduleuse de l'Appareil garanti suite à vol : à hauteur du préjudice subi par l'Assuré

Remboursement des Accessoires : à concurrence de 50 euros TTC.

Il n'y a pas de limite en nombre de Sinistres par année d'assurance.

#### 5. EXCLUSIONS DES GARANTIES

**Exclusions spécifiques à la garantie Vol :**

- **Le vol autre que le Vol caractérisé, Vol à la tire, Vol à la sauvette, Vol par introduction clandestine.**
- **La perte, la disparition ou l'oubli de l'Appareil garanti.**
- **Le vol commis dans les véhicules en stationnement sur la voie publique entre 22 h et 7 h.**
- **Le vol commis dans les véhicules si l'appareil est visible de l'extérieur.**
- **Le vol commis par toute personne autre qu'un Tiers.**
- **Les utilisations frauduleuses commises après la date d'enregistrement de la demande de mise hors service de la ligne.**
- **Tout vol à la tire pour lequel l'assuré ne s'est pas rendu compte du vol, immédiatement après celui-ci.**
- **Tout vol par effraction d'un local immobilier fermé par un cadenas.**
- **Tout vol par effraction sur un véhicule 2 roues.**

**Exclusions spécifiques à la garantie « Dommage matériel » :**

- **Les Dommages matériels concernant un téléphone mobile garanti dont le n° IMEI est invisible ou altéré.**
- **Les Dommages matériels pour lesquels l'Assuré ne peut présenter le téléphone mobile garanti.**
- **Les Dommages causés aux parties extérieures de l'Appareil garanti dont l'endommagement ne nuit pas à son bon fonctionnement.**
- **La réparation effectuée par un réparateur non agréé par April Solutions.**
- **Les dommages imputables à la prestation du réparateur.**
- **Les dommages d'origine interne tels que dérèglages ou Pannes ou relevant de la garantie constructeur.**
- **Les frais d'entretien, de modification ou de mise au point du téléphone mobile garanti.**
- **Les dommages, défaillances ou défauts, imputables aux causes suivantes : source électrique, connexion ou support électrique ou fuite de batterie.**
- **L'usure ou l'effet prolongé de l'exploitation de l'Appareil garanti, l'encrassement,**
- **L'utilisation non conforme aux normes et prescriptions du constructeur.**
- **Etat esthétique du téléphone en incohérence avec l'évènement donnant lieu au sinistre et déclaré par l'assuré.**

**Exclusions générales :**

- **Les conséquences de la guerre civile ou étrangère ou d'insurrection ou de confiscation par les autorités.**
- **Les conséquences de la désintégration du noyau de l'atome.**
- **La faute intentionnelle ou dolosive de l'Assuré, ou de toute personne autre qu'un Tiers.**
- **Les préjudices ou pertes financières indirectes subies par l'Assuré pendant ou suite au Vol.**

#### 6. EN CAS DE SINISTRE

6.1. Déclaration du Sinistre

Sous peine de Déchéance de garantie, sauf cas fortuit ou de force majeure, l'Assuré devra déclarer son Sinistre dans les 2 (deux) jours ouvrés en cas de Vol et dans les 5 (cinq) jours ouvrés en cas de Dommage matériel, à April Solutions / Services SFR.

6.2. Formalités à accomplir par l'Assuré

Pour tout Sinistre :

Déclarer le Sinistre à April Solutions / Services SFR aux coordonnées indiquées à l'Article 12. Dispositions Diverses.

En cas de Vol :

- Demander au plus tôt, dès la connaissance du Sinistre par l'Assuré, la suspension de la Carte SIM concernée auprès du service client de SFR :

Abonnés (Accessible 7j/7 de 7h à 21h) :

- depuis votre mobile, composer le 900 - temps d'attente gratuit puis prix d'un appel normal)

- depuis un poste fixe, composer le 06 1000 1900 - prix d'une communication vers un mobile SFR

Forfaits Bloqués (Accessible du lundi au samedi, de 8h à 21h) :

- depuis votre mobile, composer le 900 (1min15 gratuite puis prix d'un appel normal)

- depuis un poste fixe, composer le 06 1200 1900 (prix d'un appel vers un mobile SFR)

- Déposer plainte, dans les 48 heures suivant la connaissance du Sinistre, auprès des autorités de police compétentes.

- Doivent être mentionnées dans le dépôt de plainte, les circonstances exactes du Vol, ainsi que les références de l'Appareil volé garanti (marque, modèle, numéro IMEI) et, le cas échéant, le type d'Accessoires volés.

En cas de Dommage matériel :

L'Assuré doit s'abstenir de procéder lui-même à toute réparation.

6.3 Pièces justificatives :

Sous peine de Déchéance de garantie, l'Assuré devra fournir à l'assurance April Solutions / Services SFR - 300, Route Nationale 6 - 69576 LIMONEST cedex - tel : 04 26 29 43 38 les pièces justificatives suivantes :

Dans tous les cas :

- La facture d'achat originale au nom de l'assuré de l'Appareil garanti.
- La copie d'une pièce d'identité.

En cas de Vol :

- L'original du procès verbal de dépôt de plainte pour Vol, obtenu auprès des autorités compétentes, mentionnant les références de l'Appareil garanti (marque, modèle et IMEI) ainsi que les circonstances exactes du Vol.

- La copie de la lettre de confirmation de mise en opposition de la Carte SIM et du numéro IMEI de l'appareil auprès de SFR.

En cas de Dommage accidentel :

- L'Appareil garanti endommagé

- Une Déclaration sur l'honneur précisant les circonstances du Sinistre ainsi que les références de l'Appareil garanti (marque, modèle et n° IMEI)

En cas de remplacement de la Carte SIM : la facture de la Carte SIM de remplacement.

En cas de remboursement des communications frauduleuses : la facture détaillée des communications effectuées entre la date et l'heure du Vol ou de la perte de l'Appareil garanti et la mise en

# Conditions d'abonnement et d'utilisation des offres SFR - Professionnels Grand Public

## Conditions de l'offre d'assurance Protect Integrale

opposition de sa Carte SIM

En cas de remplacement des Accessoires : la facture d'achat originale des accessoires volés et la facture acquittée de rachat des Accessoires aux fonctionnalités équivalentes.

L'assureur peut demander l'avis d'un expert ou d'un enquêteur ainsi que toute pièce justificative qu'il estime nécessaire pour apprécier le Sinistre. Si les informations contenues dans les justificatifs fournis par l'Assuré ne sont pas concordantes, la garantie ne sera pas accordée.

6.4. Règlement des Sinistres

Dès que le dossier est complet et après réception, le cas échéant, du rapport d'expertise ou d'enquête, l'Assuré recevra un courrier confirmant la position retenue :

En cas de remplacement de l'appareil : L'Appareil de remplacement est envoyé au domicile de l'Assuré. Il est précisé que l'appareil sinistré qui a fait l'objet d'un remplacement par l'Assureur devient propriété de celui-ci.

En cas de réparation de l'Appareil garanti : une fois les réparations effectuées, l'appareil réparé est envoyé au domicile de l'Assuré.

En cas d'utilisation frauduleuse de la Carte SIM, de remplacement de la Carte SIM et des Accessoires : l'Assuré recevra un chèque du montant correspondant.

## 7. COTISATION

Le montant de la cotisation en vigueur dans le guide tarifaire SFR figure sur la facture SFR de l'Assuré. En cas de règlement de cette cotisation par prélèvement bancaire, ce dernier sera effectué par SFR sur le compte sur lequel est prélevé l'abonnement SFR de l'assuré.

Le montant de la cotisation peut être réévalué annuellement par l'assureur. L'Adhérent en est avisé par SFR et dispose alors de la faculté de résilier son adhésion par lettre recommandée avec accusé de réception adressée à SFR dans les 30 jours suivant la réception du courrier l'informant de la modification de sa cotisation. La résiliation prendra effet 1 mois après l'expédition de la lettre recommandée avec accusé de réception.

## 8. EFFET ET DURÉE DES GARANTIES

L'adhésion prend effet à la date de souscription de l'option PROTECT INTEGRALE, sous réserve du paiement effectif de la cotisation d'assurance, et du respect par l'Adhérent des conditions d'adhésion stipulées à l'Article 1 « Bénéfice de la garantie ».

Le contrat est accordé pour une durée de 12 (douze) mois à compter de la date de souscription du contrat.

Il est ensuite tacitement reconduit annuellement sous réserve de l'encaissement de la cotisation, dans la limite de 5 (cinq) années.

## 9. CESSATION DE LA GARANTIE

La garantie prend fin :

- en cas de résiliation par l'Assuré de son adhésion sous préavis de 1 (un) mois avant l'échéance de ladite adhésion, par lettre recommandée, le cachet de la poste faisant foi. La résiliation prend alors effet à la date d'échéance annuelle de son adhésion suivant le préavis.
- en cas de non-paiement des cotisations
- en cas de résiliation par l'assureur de l'adhésion ou de l'ensemble des adhésions sous préavis de 2 (deux) mois avant l'échéance de ladite adhésion. La résiliation prend alors effet à la date d'échéance annuelle de l'adhésion suivant le préavis.

- en cas d'aggravation du risque (article L.113-4 du Code des Assurances).

Les garanties prennent fin de plein droit :

- En cas de disparition ou de destruction totale de l'Appareil garanti n'entraînant pas la mise en jeu de la garantie.
- En cas de résiliation de l'abonnement SFR. La résiliation prend effet à la date de résiliation de l'abonnement.

## 10. MODIFICATION D'ADHÉSION

Toute modification de l'adhésion suite à un changement de nom et / ou d'adresse de l'Adhérent ou d'Appareil garanti, doit être déclarée par l'Adhérent à SFR, sous 15 (quinze) jours ouvrés à compter de la date de survenance de l'événement correspondant.

## 11. TERRITORIALITÉ

Les garanties produisent leurs effets dans le Monde Entier, quel que soit le lieu de survenance de l'événement.

## 12. DISPOSITIONS DIVERSES

Correspondance / Accueil Téléphonique

- Toute demande de modification d'adhésion ou de résiliation devra être exclusivement adressée à :

- Abonnés : SFR Service Client, TSA 91121, 57757 Metz Cedex 9,

- Forfaits bloqués : Service Client SFR, Forfaits Bloqués, TSA 21123, 57757 Metz cedex 9

- Toute demande de renseignement, de précision complémentaire devra être adressée à :

April Solutions / Services SFR, 300, Route Nationale 6, 69576 LIMONEST cedex - Tél. : 0892 56 29 42 (0,34€ la minute à partir d'un poste fixe) - Fax : 04 26 29 41 06 - E-Mail : services.sfr@april-solutions.com

L'accueil téléphonique est ouvert du lundi au vendredi de 8h à 19h et le samedi de 8h30 à 13h.

Fausse déclaration intentionnelle ou non intentionnelle : Toute réticence ou fausse déclaration portant sur les éléments constitutifs du risque ou du Sinistre connus de l'Assuré l'expose aux sanctions prévues par le Code des Assurances, c'est à dire : réduction d'indemnités ou nullité de la garantie (Articles L.113-9 et L.113-8 du Code des Assurances).

Pluralité d'assurances : Conformément aux dispositions de l'Article L.121-4 du Code des Assurances, quand plusieurs assurances sont contractées sans fraude, chacune d'elle produit ses effets dans les limites des garanties du contrat d'assurance collectif, et dans le respect des dispositions de l'Article L.121-1 du Code des Assurances.

Prescription : Toute action dérivant du contrat d'assurance collectif n° AC468111 est prescrite par 2 (deux) ans à compter de l'événement qui y donne naissance. La prescription peut notamment être interrompue par la désignation d'un expert à la suite d'un Sinistre, ou par l'envoi, par l'Assureur ou l'Assuré à l'autre partie, d'une lettre recommandée avec accusé de réception (Articles L.114-1 et L.114-2 du Code des Assurances).

Réclamations – Médiateur : Pour toute difficulté relative aux conditions d'application de la présente garantie, l'Assuré peut écrire à l'Assureur EQUITE ASSURANCES, 7, bd Haussmann 75 442 Paris Cedex 09. Si le désaccord persiste après la réponse donnée par l'Assureur, l'Assuré peut solliciter l'avis d'un Médiateur : Médiation Assurance, le CDIA, l'Autorité de Contrôle des Assurances et des Mutuelles - 61 rue Taitbout 75436 Paris Cedex 09 ou les associations de consommateurs. Le traitement des

réclamations, quelle que soit leur nature, est du ressort de l'Assureur.

Subrogation : Conformément à l'Article L.121-12 du Code des Assurances, en cas de règlement partiel ou total d'indemnités, l'Assureur est subrogé automatiquement dans tous droits et actions de l'Adhérent, à concurrence du montant des indemnités réglées.

Informatique et libertés : L'Assuré est expressément informé de l'existence et déclare accepter le traitement automatisé des données personnelles recueillies auprès de lui par l'Assureur, le Courtier (et leurs mandataires et partenaires contractuels) dans le cadre de sa garantie ainsi qu'en cours de gestion de celle-ci.

Il lui est expressément rappelé que, conformément aux dispositions de la loi relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, la fourniture de ces informations est obligatoire car nécessaire à l'obtention de ses garanties issues du contrat PROTECT INTEGRALE.

## NOTICE D'INFORMATION VALANT CONDITIONS GENERALES DU CONTRAT « SFR ASSISTANCE PROTECT INTEGRALE » (N° BN3)

Contrat collectif SFR ASSISTANCE PROTECT INTEGRALE n° BN3, souscrit par SFR et offert pour toute souscription au contrat optionnel SFR PROTECT INTEGRALE, auprès d'Europ Assistance, Société Anonyme au capital de 23 601 857€ entreprise régie par le Code des Assurances, 451 266 405 RCS Nanterre, siège social 1 promenade de la Bonnette, 92230 Gennevilliers. L'Autorité chargée du contrôle d'Europ Assistance est l'Autorité de Contrôle des Assurances et des Mutuelles – ACAM – 61, rue Taitbout, 75009 Paris.

### I. GENERALITES

#### A. DEFINITIONS COMMUNES AUX GARANTIES

- L'assisteur

Les prestations d'assistance sont garanties et mises en oeuvre par EUROP ASSISTANCE, Entreprise régie par le Code des Assurances. La société EUROP ASSISTANCE, est remplacée par le terme « nous ».

- Adhérent

Toute personne physique, ayant son domicile en France métropolitaine ou en Principauté de Monaco, ayant adhéré au Contrat d'assurance PROTECT INTEGRALE. Les coordonnées de l'adhérent sont mentionnées sur l'abonnement SFR.

- Bénéficiaires

L'adhérent, son conjoint ou pacsé ou concubin vivant sous le même toit, ainsi que leurs enfants âgés de moins de 25 ans, à charge fiscalement et vivant sous le même toit. Les bénéficiaires sont désignés par le terme « vous ».

- Domicile

Votre lieu principal et habituel d'habitation figurant comme domicile sur votre déclaration d'impôts. Il est situé en France métropolitaine ou en Principauté de Monaco et son adresse figure sur l'abonnement SFR.

- Pays d'origine

Le pays de votre domicile (au sens de la définition).

- Accident (de la personne)

Un événement soudain et fortuit atteignant le bénéficiaire, non-intentionnel de la part de ce dernier, provenant de l'action soudaine d'une cause extérieure et lui interdisant tout déplacement par ses propres moyens.

- Accident de la vie privée

Ces fichiers et les données et informations qu'ils contiennent viennent constituer les bases de SFR, de l'Assureur et du Courtier (et leurs mandataires) qui ne pourront les détenir que pour les besoins de la gestion de la garantie. Dans ce cadre, ces derniers sont autorisés par SFR à en permettre l'accès à leurs partenaires contractuels concourants à la réalisation de cette gestion, et uniquement dans ce cadre, ainsi, le cas échéant, qu'aux autorités de tutelle.

L'Assuré dispose d'un droit d'accès, de modification, de rectification ou de suppression des informations le concernant figurant dans les fichiers de l'Assureur ou des Courtiers, dans les conditions prévues par la loi n° 78-17 du 06 janvier 1978 modifiée par la loi n° 2004-801 du 6 août 2004. Il dispose en outre, comme indiqué ci-dessus, de la faculté de s'opposer à leur utilisation à des fins commerciales, en contactant l'Assureur ou le Courtier (ou leurs mandataires) par courrier adressé aux sièges sociaux de ces derniers.

Un accident survenu à l'occasion d'activités domestiques, scolaires, de loisirs ou de sport non rémunérées, un accident de la circulation ou de transport.

- Maladie

Une altération de santé dûment constatée par un docteur en médecine, nécessitant des soins médicaux et présentant un caractère soudain et imprévisible.

- France

France métropolitaine et Principauté de Monaco.

- Franchise

Partie du montant des frais restant à votre charge.

- Membre de la famille

Le conjoint, le pacsé ou le concubin notoire vivant sous le même toit, l'(les) enfant(s) [(légitime(s), naturel(s) ou adopté(s)] du bénéficiaire, le père et la mère, les frères et soeurs, les grands-parents, les beaux-parents et les petits-enfants.

### B. COUVERTURE GEOGRAPHIQUE DU CONTRAT

Les prestations d'assistance s'appliquent :

- Pour les prestations d'assistance médicale décrites au chapitre II :

Dans le monde entier, pour des déplacements privés ou professionnels de 2 à 90 jours consécutifs, sans franchise kilométrique.

**Pays exclus : De manière générale, sont exclus les pays en état de guerre civile ou étrangère, d'instabilité politique notoire, subissant des mouvements populaires, émeutes, actes de terrorisme, représailles, restriction à la libre circulation des personnes et des biens (quel qu'en soit le motif, notamment sanitaire, de sécurité, météorologique...) ou désintégration du noyau atomique.**

- Pour les prestations d'assistance au domicile décrites au chapitre III :

En France métropolitaine et Principauté de Monaco pour les prestations décrites au paragraphe III.A .

En France métropolitaine hors Corse, pour la prestation décrite au

## Conditions de l'offre d'assurance Protect Integrale

paragraphe III.B

### C. COMMENT UTILISER NOS SERVICES ?

Vous devez :

- nous appeler sans attendre au n° de téléphone : SOS ou 767 ou 06 1000 1767 depuis la France, ou 33 6 1000 1767 depuis l'étranger (télécopie : 01 41 85 85 71 depuis la France ou 33 1 41 85 85 71 depuis l'étranger),

- obtenir notre accord préalable avant de prendre toute initiative ou d'engager toute dépense,

- vous conformer aux solutions que nous préconisons,

- nous fournir tous les éléments relatifs au contrat souscrit,

- nous fournir tous les justificatifs originaux des dépenses dont le remboursement est demandé.

Nous demanderons tous les justificatifs nécessaires appuyant toute demande d'assistance tels que certificat médical indiquant les circonstances d'un accident, certificat d'hospitalisation, certificat de décès, justificatif de domicile, justificatif du lien de parenté, déclaration de sinistre, justificatif de dépenses, etc.). A défaut de présentation, l'adhérent sera déchu de son droit à garantie et nous nous réservons en conséquence le droit de vous facturer l'intégralité de la prestation correspondante.

### D. TITRES DE TRANSPORT

Lorsqu'un transport est organisé et pris en charge en application des clauses du contrat, vous nous autorisez à utiliser le(s) titre(s) de transport que vous détenez.

Les transports prévus aux paragraphes « Retour d'un accompagnant », « Présence d'un proche au chevet », « Accompagnement de vos enfants » et « Retour anticipé » s'effectuent en train 1ère classe ou en avion classe économique.

### E. DELAI DE PRESCRIPTION

Toute action concernant le présent contrat est prescrite dans un délai de 2 ans à compter de l'événement qui y donne naissance.

### F. SUBROGATION

Nous sommes subrogés à concurrence des indemnités que nous vous avons payées et des services que nous vous avons fournis dans vos droits et actions contre toute personne responsable des faits ayant motivé notre intervention. Lorsque les prestations fournies en exécution du présent contrat sont couvertes en tout ou partie par une police d'assurance souscrite auprès d'une autre compagnie ou toute autre institution, nous sommes subrogés dans vos droits et actions contre cette compagnie ou institution.

### G. CONDITIONS ET MODALITES D'APPLICATION DU CONTRAT SFR ASSISTANCE PROTECT INTEGRALE

g.1. Prise d'effet et durée

L'adhésion prend effet à la date de prise d'effet du contrat d'assurance PROTECT INTEGRALE mentionnée sur l'abonnement ou l'avenant SFR et pour la même durée.

g.2. Résiliation

L'adhésion cesse de plein droit en cas de cessation du contrat d'assurance

PROTECT INTEGRALE quel qu'en soit le motif. Elle peut être résiliée en cas de résiliation du Contrat collectif n° BN3.

g.3. Réclamation

Toute réclamation peut être adressée à : Europ Assistance - Service Qualité - 1 promenade de la Bonnette - 92230 Gennevilliers.

## II. DESCRIPTION DES PRESTATIONS D'ASSISTANCE MEDICALE

### A. ASSISTANCE AUX PERSONNES EN CAS DE MALADIE OU BLESSURE LORS D'UN DEPLACEMENT

#### • Transport / Rapatriement

Vous êtes malade ou blessé en France ou à l'étranger : nos médecins se mettent en relation avec le médecin local qui vous a pris en charge, à la suite de la maladie ou de l'accident. Nos médecins recueillent toutes les informations nécessaires à la décision qui doit être prise dans votre intérêt médical, auprès du médecin local, éventuellement auprès du médecin traitant habituel. Les informations recueillies nous permettent, après décision de nos médecins, de déclencher et d'organiser, en fonction des seules exigences médicales : soit votre retour à votre domicile, soit votre transport, le cas échéant sous surveillance médicale, vers un service hospitalier approprié proche de votre domicile, par véhicule sanitaire léger, ambulance, wagon-lit, train 1ère classe (couchette ou place assise), avion de ligne classe économique ou avion sanitaire.

Dans certains cas, votre sécurité peut nécessiter un premier transport vers un centre de soins de proximité, avant d'envisager un retour vers une structure proche de votre domicile. Notre Service Médical peut réserver une place dans le service où l'hospitalisation aura été prévue. Seuls votre intérêt médical et le respect des règlements sanitaires en vigueur sont pris en considération pour arrêter la décision de transport, le choix du moyen utilisé pour ce transport et le choix du lieu d'hospitalisation éventuel. Les informations des médecins locaux ou du médecin traitant habituel, qui peuvent être essentielles, nous aident à prendre la décision qui paraît la plus opportune.

Il est, à cet égard, expressément convenu que la décision finale à mettre en œuvre dans votre intérêt médical appartient en dernier ressort à nos médecins, et ce afin d'éviter tous conflits d'autorités médicales. Par ailleurs, dans le cas où vous refusez de suivre la décision considérée comme la plus opportune par nos médecins, vous nous déchargez expressément de toute responsabilité, notamment en cas de retour par vos propres moyens, ou encore en cas d'aggravation de votre état de santé.

#### • Frais de recherche et de secours

Nous prenons en charge les frais de recherche et de secours des bénéficiaires en mer ou en montagne, à hauteur des frais réels en France et à concurrence de 15 000 euros TTC maximum à l'étranger.

#### • Prolongation de séjour à l'hôtel sur prescription médicale

A la suite d'une hospitalisation survenue au cours de votre déplacement, vous devez prolonger votre séjour à l'hôtel, sur prescription médicale. Nous prenons en charge vos frais de séjour (chambre + petit déjeuner) à concurrence de 50 euros TTC par nuit pendant 10 nuits maximum.

#### • Retour d'un accompagnant

Lorsque vous êtes rapatrié(e) par nos soins, selon avis de notre Service Médical, nous organisons et prenons en charge le transport d'une personne également bénéficiaire qui se déplaçait avec vous afin, si possible, de vous accompagner lors de votre retour. Ce transport se fera soit avec vous, soit individuellement. Cette prestation n'est pas cumulable avec la prestation «Présence d'un proche au chevet».

#### • Présence d'un proche au chevet

Lorsque vous êtes hospitalisé(e) sur le lieu de votre maladie ou de votre accident et que nos médecins jugent à partir des informations communiquées par les médecins locaux que votre retour ne peut se faire avant 10 jours, nous organisons et prenons en charge le voyage aller et retour depuis la France d'une personne de votre choix afin qu'elle se rende à votre chevet. Nous prenons en charge également les frais d'hôtel de cette personne (chambre + petit-déjeuner), pendant 10 nuits maximum, jusqu'à un maximum de 50 euros TTC par nuit.

#### • Accompagnement de vos enfants

Lorsque, malade ou blessé(e) vous vous trouvez dans l'impossibilité de vous occuper de vos enfants bénéficiaires de moins de 15 ans, nous organisons et prenons en charge le voyage aller-retour, depuis la France, d'une personne de votre choix ou d'une de nos hôtesses afin de ramener vos enfants en France à votre domicile, ou au domicile d'un membre de votre famille choisi par vous. Les billets des enfants restent à votre charge.

#### • Avance sur frais d'hospitalisation (étranger uniquement)

Vous êtes malade ou blessé(e) pendant votre déplacement à l'étranger : tant que vous vous trouvez hospitalisé(e) nous pouvons faire l'avance des frais d'hospitalisation dans la limite de 100 000 euros TTC par personne bénéficiaire et par an. Cette avance s'effectuera sous réserve des conditions cumulatives suivantes :

- pour des soins prescrits en accord avec nos médecins,

- tant que ces derniers vous jugent intransportable après recueil des informations auprès du médecin local.

Aucune avance n'est accordée à dater du jour où nous sommes en mesure d'effectuer le transport, même si vous décidez de rester sur place. Dans tous les cas, vous vous engagez à nous rembourser cette avance ou plus tard 30 jours après réception de notre facture. Pour être vous-même remboursé(e), vous devrez ensuite effectuer les démarches nécessaires au recouvrement de vos frais médicaux auprès des organismes concernés. Cette obligation s'applique même si vous avez engagé les procédures de remboursement visées ci-avant.

#### • Remboursement complémentaire des frais médicaux

Nature des frais médicaux ouvrant droit à remboursement complémentaire :

- Soins reçus à l'étranger à la suite d'une maladie ou d'une blessure survenue lors d'un déplacement à l'étranger

- Soins reçus en France à la suite d'un accident de la vie privée exclusivement survenu en France.

Les frais médicaux garantis sont les suivants :

#### • Honoraires médicaux,

#### • Frais de médicaments prescrits par un médecin ou un chirurgien,

#### • Frais d'ambulance ou de taxi ordonnés par un médecin pour un trajet local,

#### • Urgence dentaire avec un plafond de 160 euros TTC.

• Pour les maladies ou blessures survenues à l'étranger : frais d'hospitalisation à l'étranger quand vous êtes jugé intransportable par décision de nos médecins prise après recueil des informations auprès du médecin local. Le remboursement complémentaire de ces frais d'hospitalisation à l'étranger cesse à compter du jour où nous sommes en mesure d'effectuer votre transport,

• Les frais d'hospitalisation en France pour les blessures survenues lors

d'un accident de la vie privée en France.

Montant et modalités de prise en charge :

Nous vous remboursons le montant des frais médicaux engagés et restant à votre charge après remboursement effectué par la Sécurité sociale, la mutuelle et/ou tout autre organisme de prévoyance à hauteur de 100 000 euros TTC maximum par personne bénéficiaire et par an.

Une franchise de 30 euros TTC est appliquée dans tous les cas par bénéficiaire et par événement.

Vous (ou vos ayants droit) vous engagez (s'engagent) à cette fin à effectuer, au retour dans votre pays d'origine, toutes les démarches nécessaires au recouvrement de ces frais auprès des organismes concernés, ainsi qu'à nous transmettre les documents suivants :

• décomptes originaux des organismes sociaux et/ou de prévoyance justifiant des remboursements obtenus,

• photocopies des notes de soins justifiant des dépenses engagées.

A défaut, nous ne pourrions pas procéder au remboursement.

### B. ASSISTANCE EN CAS DE DÉCÈS D'UN BENEFICIAIRE LORS D'UN DEPLACEMENT

#### • Transport de corps et frais de cercueil

Un bénéficiaire décède durant son déplacement : nous organisons et prenons en charge le transport du corps jusqu'au lieu des obsèques en France. Nous prenons également en charge l'intégralité des frais nécessités par les soins de préparation et les aménagements spécifiques au transport exclusivement, à l'exclusion de tous les autres frais. De plus, nous participons aux frais de cercueil ou frais d'urne, que vous vous procurez auprès du prestataire funéraire de votre choix, à concurrence de 800 euros TTC maximum. Les autres frais (notamment de cérémonie, convois locaux, inhumation) restent à la charge de la famille.

### C. ASSISTANCE EN CAS D'ACCIDENT D'UN BENEFICIAIRE

#### • Assistance psychologique

En cas de traumatisme consécutif à un accident, nous mettons à votre disposition notre service « Ecoute et Accueil Psychologique », 24H/24 et 365 jours par an, réalisé par des psychologues cliniciens. Nous assurons l'organisation et la prise en charge de 2 entretiens téléphoniques avec le psychologue.

### D. ASSISTANCE EN CAS D'IMPREVU EN FRANCE PENDANT LE DEPLACEMENT D'UN BENEFICIAIRE

#### • Retour anticipé

Pendant votre déplacement, vous apprenez l'hospitalisation imprévue ou le décès en France d'un membre de votre famille, ou des dommages causés à votre domicile à la suite d'un sinistre (dégâts des eaux, effraction ...) nécessitant votre présence pour effectuer des démarches administratives. Nous organisons et prenons en charge soit votre voyage aller-retour, soit votre voyage aller simple et celui d'une personne bénéficiaire se déplaçant avec vous jusqu'à votre domicile en France.

## Conditions de l'offre d'assurance Protect Integrale

## III. DESCRIPTION DES PRESTATIONS D'ASSISTANCE AU DOMICILE

## A. ASSISTANCE EN CAS DE SINISTRE AU DOMICILE

- Dépannage d'urgence dans les domaines de la plomberie, vitrerie, électricité, serrurerie

Vous devez faire effectuer une réparation d'urgence à votre domicile dans les cas suivants : Plomberie (en cas d'inondation, fuite ou coupure d'eau), Vitrerie (en cas de bris de glace), Electricité (en cas de panne de l'installation électrique), Serrurerie (en cas de perte des clés ou effraction du domicile). Nous recherchons le prestataire qui pourra intervenir le plus rapidement 24H/24, 7J/7 et, avec votre accord, le dépêchons à votre domicile. Nous prenons en charge ses frais d'intervention (déplacement et main-d'œuvre) à concurrence de 200 euros TTC maximum par sinistre.

## B. ASSISTANCE PREVENTION

- Surveillance du domicile en cas d'absence

Sur votre demande expresse, nous organisons et prenons en charge la surveillance de votre domicile en cas d'absence, à concurrence d'une ronde par tranche de 24 heures pendant 2 semaines consécutives maximum. Cette prestation est accessible 2 fois par an maximum à votre convenance. La ronde consistera à vérifier la normalité de la façade et l'état des ouvertures (fenêtres et portes) visibles depuis la voie terrestre la plus proche de votre domicile, et accessible sans clés. Un avis de passage est laissé sur place dans la boîte aux lettres. Les demandes doivent être formulées au plus tard 72H avant la date de la première ronde souhaitée. Lors de votre demande, vous devez impérativement nous laisser les coordonnées téléphoniques où vous serez joignable pendant votre absence. En cas de problème constaté par l'agent de surveillance lors de la ronde ou en cas de doute de celui-ci, vous pourrez ainsi être prévenu et prendre les mesures conservatoires qui s'imposent le cas échéant.

**Sont exclus :** l'organisation et la prise en charge de la gestion des clés, le contrôle des ouvertures non visibles depuis la voie d'accès routière la plus proche, l'organisation et la prise en charge des mesures conservatoires.

## IV. ETENDUE DES EXCLUSIONS

## A. EXONERATIONS EN CAS DE FORCE MAJEURE OU AUTRES EVENEMENTS ASSIMILÉS

Nous ne pouvons être tenus pour responsables des manquements à l'exécution des prestations résultant de cas de force majeure ou d'événements tels que guerres civiles ou étrangères, instabilité politique notoire, mouvements populaires, émeutes, actes de terrorisme, représailles, restriction à la libre circulation des personnes et des biens, et ce quel qu'en soit le motif notamment sanitaire, de sécurité, météorologique, limitation ou interdiction de trafic aéronautique, grèves, explosions, catastrophes naturelles, désintégration du noyau atomique, ni des retards dans l'exécution des prestations résultant des mêmes causes.

Nous ne pouvons pas être tenus pour responsables des manquements à l'exécution des prestations en cas de délais et/ou d'impossibilité à obtenir les documents administratifs tels que visas d'entrée et de sortie, passeport, etc., nécessaires à votre transport à l'intérieur ou hors du pays où vous vous trouvez, ou à votre entrée dans le pays préconisé par nos médecins pour y être hospitalisé(e), ni des retards dans l'exécution résultant des mêmes causes.

## B. EXCLUSIONS APPLICABLES AU CONTRAT

Nous ne pouvons en aucun cas nous substituer aux organismes locaux de secours d'urgence.

Pour les prestations d'assistance médicale décrites au chapitre II, sont exclus :

- les conséquences des guerres civiles ou étrangères, émeutes, mouvements populaires, actes de terrorisme, catastrophes naturelles,
- les conséquences des situations à risques infectieux en contexte épidémique, de l'exposition à des agents biologiques infectants, de l'exposition à des agents chimiques type gaz de combat, de l'exposition à des agents incapacitants, de l'exposition à des agents neurotoxiques ou à effets neurotoxiques rémanents, qui font l'objet d'une mise en quarantaine ou de mesures préventives ou de surveillances spécifiques de la part des autorités sanitaires internationales et/ou sanitaires locales du pays où vous séjournez et/ou nationale de votre pays d'origine,
- la participation volontaire d'une personne bénéficiaire à des émeutes ou grèves, rixes ou voies de fait,
- les conséquences de la désintégration du noyau atomique ou toute irradiation provenant d'une source d'énergie présentant un caractère de radioactivité,
- les conséquences de l'usage de médicaments, drogues, stupéfiants et produits assimilés non ordonnés médicalement et de l'usage abusif d'alcool,
- les conséquences d'actes intentionnels de votre part ou les conséquences d'actes dolosifs, de tentatives de suicide ou suicides,
- les maladies et/ou blessures préexistantes diagnostiquées et/ou traitées ayant fait l'objet d'une hospitalisation continue, d'une hospitalisation de jour ou d'une hospitalisation ambulatoire dans les 6 mois précédant toute demande, qu'il s'agisse de la manifestation ou de l'aggravation dudit état,
- les frais engagés sans notre accord, ou non expressément prévus par les présentes Dispositions Générales du contrat,
- les frais non justifiés par des documents originaux,
- les sinistres survenus dans les pays exclus de la garantie ou en dehors des dates de validité du contrat, et notamment au delà de la durée de déplacement prévu à l'étranger,
- les conséquences des incidents survenus au cours d'épreuves, courses, ou compétitions motorisées (ou leurs essais), soumises par la réglementation en vigueur à l'autorisation préalable des pouvoirs publics, lorsque vous y participez en tant que concurrent,
- L'organisation des recherches et secours
- les frais de recherche et de secours dans le cas où vous n'auriez pas respecté les consignes de prudence énoncées par les autorités locales du fait de conditions météorologiques notamment,
- les voyages entrepris dans un but de diagnostic et/ou de traitement médical ou d'intervention de chirurgie esthétique,
- l'organisation et la prise en charge du transport visé au paragraphe "Transport/Rapatriement" pour des affections bénignes qui peuvent être traitées sur place et qui ne vous empêchent pas de poursuivre votre déplacement ou votre séjour,
- les demandes d'assistance se rapportant à la procréation médicalement assistée ou à l'interruption volontaire de grossesse,

- les incidents liés à un état de grossesse dont le risque était connu avant le départ et leurs conséquences (accouchement compris), et dans tous les cas, les incidents dus à un état de grossesse à partir de la 36ème semaine d'aménorrhée et leurs conséquences (accouchement compris),
  - les appareillages médicaux et les prothèses (dentaires, auditives, médicales),
  - les cures thermales et les frais en découlant,
  - les frais médicaux engagés en France, à l'exception des frais médicaux engagés à la suite d'un accident de la vie privée survenu en France tel que décrit au paragraphe « Remboursement complémentaire des frais médicaux »
  - les hospitalisations prévues,
  - les frais d'optique (lunettes et verres de contact par exemple),
  - les vaccins et frais de vaccination,
  - les visites médicales de contrôle et les frais s'y rapportant, et leurs conséquences,
  - les interventions à caractère esthétique, ainsi que leurs éventuelles conséquences,
  - les séjours dans une maison de repos et les frais en découlant,
  - les rééducations, kinésithérapies, chiropraxies, et les frais en découlant, et leurs conséquences,
  - les services médicaux ou paramédicaux et l'achat de produits dont le caractère thérapeutique n'est pas reconnu par la législation française, et les frais s'y rapportant,
  - les bilans de santé concernant un dépistage à titre de prévention, les traitements ou analyses réguliers,
  - les frais liés aux excédents de poids des bagages lors d'un transport par avion et les frais d'acheminement des bagages lorsqu'ils ne peuvent être transportés avec vous,
  - les frais d'annulation de séjour, les frais de restaurant, les frais de douane.
- Pour les prestations d'assistance à domicile décrites au chapitre III, sont exclus :
- les frais engagés sans notre accord, ou non expressément prévus par ce contrat,
  - les frais non justifiés par des documents originaux,
  - les sinistres survenus en dehors des dates de validité de ce contrat,
  - les conséquences d'actes intentionnels de votre part ou les conséquences d'actes dolosifs,
  - les sinistres à domicile consécutifs à une négligence grave ou à un défaut d'entretien manifeste,
  - les sinistres répétés causés par la non-remise en état du domicile après notre première intervention.

# Conditions générales d'utilisation SFR La Carte

Mai 2007

## SFR LA CARTE - INFORMATIONS ESSENTIELLES

### BIENVENUE CHEZ SFR

#### QUELQUES INFORMATIONS « ESSENTIELLES »

Vous vous apprêtez à choisir SFR comme opérateur de téléphonie mobile et nous vous remercions de votre confiance. Afin de faciliter la lecture de nos conditions générales d'utilisation, vous trouverez ci-dessous un récapitulatif des points essentiels pour vous engager auprès de SFR en toute sérénité.

Ce document ne se substitue pas aux Conditions Générales d'Utilisation que nous vous invitons à lire attentivement et à conserver.

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

- Vous accédez au réseau GSM/GPRS de SFR pour émettre et recevoir des appels nationaux et internationaux depuis la zone de couverture du réseau GSM/GPRS de SFR ainsi qu'à l'ensemble des services disponibles définis dans les Tarifs SFR La Carte.
- En cas de défaillance de votre portable, le Service Client vous communique les coordonnées du Service Après-vente compétent.

#### PRESENTATION DE SFR LA CARTE

La carte prépayée, est une carte SIM à laquelle est associé un numéro d'appel attribué par SFR et qui permet l'accès aux Services de SFR.

Selon l'offre souscrite, elle peut comprendre un crédit de communication initial.

La Carte doit être mise en service par le premier appel émis ou reçu en France métropolitaine au plus tard avant la date inscrite au dos du Kit d'accès, et utilisée aux périodes prévues aux articles 1 et 2 des Conditions Générales d'Utilisation.

Cette Carte est valable durant 6 mois à compter de la fin de la durée de validité du dernier crédit de communication. Au cours de ces 6 mois, le Client peut seulement recevoir des appels et consulter son répondeur en France métropolitaine. Au-delà de ce délai, l'accès aux Services sera résilié sans préavis. Le Client ne pourra donc, en particulier, ni émettre ni recevoir d'appels, ni consulter son répondeur.

Conformément à une demande ministérielle, le Client s'engage à communiquer son identité au moment de l'achat de sa Carte, en présentant l'original et/ou une copie de sa pièce d'identité valide, et en remplissant le formulaire d'identification. Si ces formalités n'ont pas été effectuées au moment de l'achat de sa Carte, notamment en cas d'achat sur le site Internet de vente en ligne SFR, le Client s'engage à envoyer une copie recto verso de sa pièce d'identité et le formulaire d'identification de l'acheteur dûment complété dans les 15 jours à compter de l'activation de sa ligne.

La Carte peut faire l'objet d'un rechargement en crédit de communications.

#### INFORMATION SUR LES TARIFS

- Une brochure tarifaire vous a été remise par votre distributeur SFR

afin de pouvoir consulter les tarifs des services proposés. Ces informations sont disponibles sur le site Web [www.sfr.fr](http://www.sfr.fr).

#### SERVICE CLIENT

- 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 (cf. art. 10 des Conditions Générales d'Utilisation), vous devez avertir immédiatement le Service Client de SFR pour faire suspendre votre ligne. Vous devez le confirmer par courrier recommandé avec AR accompagné, en cas de vol, d'une copie du dépôt de plainte déposé auprès des autorités compétentes.

#### 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 des Communications Electroniques (cf. art. 14 des Conditions Générales d'Utilisation).

## CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION SFR LA CARTE

Les présentes conditions générales d'utilisation ont pour objet de définir dans quelles conditions la Société Française de Radiotéléphonie, ci-après "SFR", fournit les services de radiotéléphonie publique numérique GSM/GPRS par carte prépayée, ci-après les "Services". Ces conditions sont complétées par les tarifs de SFR et par les éventuelles conditions particulières rattachées à des offres spécifiques, avec lesquels elles forment un tout indivisible.

#### 1. CARTE PREPAYÉE

La carte prépayée, ci-après "SFR La Carte" est une carte SIM (identification) à microprocesseur à laquelle est associé un numéro d'appel attribué par SFR. Selon l'offre souscrite, elle peut comprendre un crédit de communication initial.

La présence de ce crédit et les modalités de ce dernier sont alors indiquées dans la documentation commerciale établie par SFR.

Cette Carte SFR est valable durant 6 mois à compter de la fin de la durée de validité du dernier crédit de communication. Au-delà de ce délai, l'accès aux Services sera résilié sans préavis. Le Client ne pourra donc, en particulier, ni émettre ni recevoir d'appels, ni consulter son répondeur.

Sous réserve du délai précité, elle permet notamment au Client de recevoir, et d'émettre des appels nationaux et internationaux dans la zone de couverture du réseau GSM/GPRS de SFR.

Elle permet également de bénéficier de services complémentaires ou optionnels donnant accès aux prestations définies dans les tarifs de SFR.

Par ailleurs, le Client peut se connecter, dans les conditions figurant dans les tarifs de SFR au(x) réseau(x) de radiotéléphonie publique numérique GSM fournis et exploités par d'autres opérateurs que SFR (ci-après "Opérateurs Tiers") avec lesquels SFR a des accords d'itinérance.

Conformément à une demande ministérielle, le Client s'engage à communiquer son identité au moment de l'achat de sa Carte, en présentant l'original et/ou une copie de sa pièce d'identité valide, et en remplissant le formulaire d'identification. Si ces formalités n'ont pas été effectuées au moment de l'achat de sa Carte, notamment en cas d'achat sur le site Internet de vente en ligne SFR, le Client s'engage à envoyer une copie recto verso de sa pièce d'identité et le formulaire d'identification de l'acheteur dûment complété dans les 15 jours à compter de l'activation de sa ligne. A défaut, SFR suspend le Service sous 15 jours.

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

#### 2. RECHARGEMENT

SFR La Carte peut faire l'objet d'un rechargement en crédit de communication, ci-après "la Recharge", notamment en composant depuis son mobile le numéro d'un serveur vocal, dans la limite d'un rechargement par appel. Le numéro du serveur précité ainsi que les heures d'ouverture de ce service sont indiqués dans la documentation commerciale établie par SFR.

Le paiement du rechargement peut notamment s'opérer :  
- soit par carte bancaire émise en France, après communication du numéro de la carte bancaire et de sa date d'expiration au serveur de rechargement,  
- soit par achat d'un coupon ou ticket de rechargement.

Le rechargement par carte bancaire est plafonné à un montant maximum par mois, par numéro d'appel SFR et/ou par carte bancaire. Ce plafond est indiqué dans la documentation commerciale établie par SFR.

La durée d'utilisation du crédit de communication d'un nouveau rechargement ne s'ajoute pas à celle du rechargement précédent.

Lorsque le paiement s'effectue par carte bancaire, en cas de contestations répétées des ordres de payer SFR se réserve le droit de suspendre l'accès aux Services.

#### 3. CONDITIONS D'UTILISATION DE LA CARTE

SFR La Carte est utilisable sur le réseau GSM/GPRS de SFR avec un portable GSM/GPRS compatible.

Elle doit être mise en service par le premier appel émis ou reçu au plus tard avant la date inscrite au dos du Kit d'accès, et utilisée aux périodes prévues aux articles 1 et 2.

SFR La Carte doit être utilisée conformément à l'usage qui lui est destiné et aux textes et lois en vigueur.

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

La carte SIM ne peut pas être utilisée par le Client pour proposer une offre commerciale à un tiers. Plus généralement, le Client s'interdit toute utilisation commerciale de l'accès au réseau SFR qui est mis à sa disposition,

notamment en permettant à des tiers d'accéder au réseau de SFR moyennant une contrepartie notamment financière.

La carte SIM ne peut pas être utilisée, par le Client, ou par un exploitant de réseau de télécommunication ou par un fournisseur de services de télécommunication, aux fins de modifier l'acheminement d'un service de télécommunication sur un réseau public de télécommunications. Notamment elle ne peut pas être utilisée dans le cadre de boîtiers radio ni en émission, ni en réception.

Tout usage de la carte SIM frauduleux ou contraire aux présentes conditions, engage la responsabilité personnelle du Client.

La composition de trois codes d'initialisation (code PIN) successifs erronés entraîne la neutralisation de la Carte SIM. Cette dernière peut être réinitialisée sur demande du Client.

Le Client identifié est seul responsable de l'utilisation et de la conservation de la carte SIM, dont il s'interdit toute duplication, ainsi que de l'utilisation des Services et plus généralement de l'exécution de l'ensemble des obligations souscrites au titre du présent contrat.

#### 4. TARIFS DES SERVICES

Les tarifs des Services et les frais de mise en service ainsi que leur modalités d'application font l'objet d'une documentation établie et mise à jour par SFR à l'intention de ses Clients.

Ces tarifs sont susceptibles d'évoluer.

#### 5. PRESENTATION DU NUMERO DE L'APPELANT

SFR propose un service de présentation du numéro de l'appelant.

Toutefois, SFR n'assure pas ce service notamment :

- lorsque l'appelant a refusé la divulgation de son numéro,  
- lorsque l'appel émane de l'étranger ou d'un réseau d'opérateur Tiers si l'information n'est pas fournie par le réseau d'origine.

- lorsque l'appel émane d'un réseau à la norme Pointe à l'origine d'un réseau mobile analogique. Dans ce cas, c'est le numéro de la borne radioélectrique qui est divulgué.

- lorsque l'appel émane d'une installation privée à raccordement analogique. Dans ce cas, c'est le numéro de l'installation appelante qui est divulgué.

- lorsque l'appel provient d'une installation Numéris. Dans ce cas, le numéro de terminal appelant n'est divulgué que si l'installation fournit ce numéro.

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

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

#### 6. ENGAGEMENTS DE SFR

6.1 - Conformément aux termes de la décision en date du 31 janvier 2006 l'autorisant à exploiter un réseau GSM/GPRS, SFR s'engage à tout mettre en oeuvre pour assurer la permanence, la continuité et la qualité du service de radiotéléphonie publique dans la zone de couverture.

6.2 - Qualité de service

6.2.1 - Disponibilité du réseau SFR et Rétablissement de Service

En application des dispositions visées à l'article L121-83 du Code de la Consommation, SFR s'engage, à l'égard de chacun de ses clients, à assurer, en zone couverte, une disponibilité de l'accès à son réseau à hauteur de 90% chaque mois calendaire.

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

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

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

S'il est établi que la durée de non-disponibilité de l'accès au réseau SFR a, soit excédé en durée cumulée 10% durant un mois calendaire, soit excédé 48 heures consécutives et que le client, compte-tenu de sa localisation

# Conditions générales d'utilisation SFR La Carte

## Mai 2007

géographique et des moments (date heure) auxquels il a souhaité avoir accès au réseau SFR a effectivement du supporter cette indisponibilité, une des compensations suivantes pourra lui être attribuée si sa demande d'indemnisation est recevable :

- Non-disponibilité excédant 10% mais inférieure ou égale à 11% au titre d'un mois calendaire : attribution de 10 minutes gratuites d'appels voix métropolitains
- Non-disponibilité excédant 11% mais inférieure ou égale à 12% au titre d'un mois calendaire : attribution de 20 minutes gratuites d'appels voix métropolitains
- Non-disponibilité excédant 12% au titre d'un mois calendaire : attribution de 30 minutes gratuites d'appels voix métropolitains
- Non-disponibilité excédant 48 heures consécutives : attribution d'un crédit de communications d'un montant de cinq euro.

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

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

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

### 6.2.2 – Acheminement des SMS

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

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

- Si le pourcentage de SMS acheminés en moins de 30 secondes est supérieur ou égal à 89% mais inférieur à 90% : attribution de 10 SMS métropolitains gratuits
- Si ce pourcentage est supérieur ou égal à 88% mais inférieur à 89% : attribution de 20 SMS métropolitains gratuits
- Si ce pourcentage est inférieur à 88% : attribution de 30 SMS métropolitains gratuits

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

### 6.2.3 – Répondre Vocal

SFR s'engage, à l'égard de ses clients, à assurer un fonctionnement de qualité du service de messagerie vocale (Répondre Vocal permettant aux interlocuteurs de déposer un message lorsque les clients ne sont pas en mesure de prendre les appels) à hauteur de 90% chaque mois calendaire. Par fonctionnement de qualité, on entend la possibilité pour des correspondants de déposer des messages, la notification des messages reçus, et la possible consultation desdits messages.

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

- Taux de dysfonctionnement excédant 10% mais inférieur ou égal à 11% au titre d'un mois calendaire : attribution de 10 minutes gratuites d'appels voix métropolitains.
- Taux de dysfonctionnement excédant 11% mais inférieur ou égal à 12% au titre d'un mois calendaire : attribution de 20 minutes gratuites d'appels voix métropolitains.
- Taux de dysfonctionnement excédant 12% au titre d'un mois calendaire : attribution de 30 minutes gratuites d'appels voix métropolitains.

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

### 6.2.4 – Indemnisation

Tout client, ayant été affecté par une indisponibilité du réseau SFR, par une non-qualité sur l'acheminement des SMS, ou par des dysfonctionnements du Répondre Vocal pourra présenter à SFR une demande afin d'obtenir une indemnisation en contrepartie de la non atteinte du niveau de qualité annoncé.

Cette demande devra être formulée par écrit et indiquer précisément :  
- les dates, heures et localisation en précisant le code postal (code postal à 5 chiffres), ainsi que la durée pendant laquelle le client n'a pu avoir accès au réseau SFR, ou a subi des dysfonctionnements du Répondre Vocal ou a constaté une qualité d'acheminement des SMS en-deçà des objectifs annoncés.

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

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

suivants :

- en cas de mauvaise utilisation par le client et/ou ses correspondants des Services,
- en cas de mauvais paramétrage du mobile et/ou de ses accessoires,
- en cas d'utilisation non conforme à son usage de la carte SIM,
- en cas de non respect par le client de ses obligations visées à l'article 10 des présentes conditions,

- en cas de transmission des signaux radioélectriques affectée par les contraintes ou les limites des normes techniques imposées à SFR par les autorités réglementaires ou les groupements normalisés compétents,
- en cas de perturbation ou d'interruption non directement imputable à SFR,
- en cas de perturbation et/ou d'indisponibilité totale ou partielle, et/ou d'interruption de tout ou partie des services proposés sur les réseaux de radiotéléphonie publique numérique GSM/GPRS fournis et exploités par des Opérateurs Tiers,

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

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

## 7. LIMITATION DE L'UTILISATION DU TELEPHONE

Afin de protéger le Client contre le vol, SFR peut doter le mobile GSM/GPRS d'une protection interdisant son usage sur un autre réseau GSM/GPRS que celui de SFR. Toutefois, le Client peut dans ce cas demander à tout moment à SFR la désactivation de cette interdiction. Cette désactivation est facturée au montant prévu dans les tarifs SFR lorsqu'elle est formulée dans les six mois suivant l'activation de La Carte. Elle est gratuite à compter du septième mois.

## 8. RESPONSABILITE

La responsabilité de SFR ne peut pas être engagée :

- en cas de suspension de l'accès aux Services conformément aux modalités de l'offre ou pour impayé, ou en cas de force majeure,
- en cas de fraude ou système de rechargement,
- en cas de cessation de l'autorisation d'exploitation des Services décidée par les autorités compétentes,
- en cas de modification du numéro d'appel pour des raisons techniques,
- en cas de mauvaise utilisation par le Client et/ou ses correspondants du service,

- en cas de mauvaise installation, de mauvaise utilisation ou de défaillance du mobile et/ou de ses accessoires,
- en cas d'utilisation non conforme à son usage de la carte SIM,

- en cas de non respect par le Client de ses obligations, notamment si ce non respect engendre la suspension ou l'interruption de l'accès aux Services,
- en cas d'utilisation du service consécutive à une divulgation, une désactivation, une perte ou un vol du code d'accès confidentiel associé à chaque carte SIM, et plus généralement, d'utilisation dudit service par une personne non autorisée, non consécutive à une faute de SFR,

- en cas de transmission des signaux radioélectriques affectée par les contraintes ou les limites des normes techniques imposées à SFR par les autorités réglementaires ou les groupements normalisés compétents,
- en cas de perturbations ou d'interruptions non directement imputables à SFR,

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

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

SFR met en oeuvre tous les moyens dont elle dispose pour assurer l'accès au service SFR. Elle ne saurait être responsable des modifications des contenus qui lui sont fournis par les éditeurs, les diffuseurs, ou imposés par les dispositions législatives et réglementaires.

SFR décline toute responsabilité quant aux conséquences d'une utilisation frauduleuse, abusive ou excessive du service par le Client, telles que notamment l'encombrement volontaire ou involontaire des serveurs de messagerie de SFR ou de son réseau, ou l'envoi de messages attractifs générant nécessairement un nombre imposant de réponses pouvant ainsi perturber la disponibilité desdits serveurs ou réseau.

SFR n'est pas responsable des éventuelles conséquences dommageables

pour le Client du fait de l'accès, de la prise de connaissance, ou de l'usage de contenus disponibles sur le réseau Wap.

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

Compte tenu du secret dont doivent bénéficier les correspondances privées, SFR n'exerce aucun contrôle sur le contenu ou les caractéristiques des données reçues ou transmises par le Client sur son réseau. Toutefois, SFR se réserve le droit de supprimer ou d'empêcher toute opération du Client susceptible de perturber le bon fonctionnement de son réseau ou ne respectant pas les règles 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. SFR met en oeuvre tous les moyens dont elle dispose pour assurer l'accès aux services souscrits même si elle ne peut garantir les débits précisés dans sa documentation qui ne sont que des débits théoriques. Elle ne saurait être responsable des modifications des contenus (notamment horaires des programmes) qui lui sont fournis par les éditeurs, les diffuseurs, ou imposés par les dispositions législatives et réglementaires.

SFR décline toute responsabilité quant aux conséquences d'une utilisation frauduleuse, abusive ou excessive du service par le Client, telles que notamment l'encombrement volontaire ou involontaire des serveurs de messagerie de SFR ou de ses destinataires de mails par du spamming sauvage (spamming, bulk e-mail, junk e-mail ou mail bombing) ou de son réseau, ou l'envoi de messages attractifs générant nécessairement un nombre imposant de réponses (teasing ou trolling) pouvant ainsi perturber la disponibilité desdits serveurs ou réseau.

## 9. OBLIGATIONS DU CLIENT

Le Client s'engage à utiliser l'offre qu'il a souscrite conformément à l'usage pour lequel elle a été conçue et pour lequel elle est commercialisée. Le Client est responsable de l'exécution de l'ensemble des obligations souscrites au titre du présent contrat.

Le Client s'engage notamment à respecter les dispositions de l'article 3 visant l'interdiction d'utiliser la carte SIM pour proposer une offre commerciale à un tiers, et de modifier l'acheminement d'un service de télécommunications sur un réseau public de télécommunications, notamment en insérant la carte SIM dans un boîtier radio.

Le Client s'engage à respecter les lois et règlements en vigueur, notamment en matière de Télécommunications.

Le Client s'engage à n'utiliser, conformément aux dispositions du Code des Postes et Télécommunications, que des mobiles et leurs accessoires agréés par les autorités compétentes.

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

Un code secret peut être indispensable à l'utilisation de certains services SFR qui ne peuvent être effectués sans mise en oeuvre de ce code secret. Le cas échéant, ce code est communiqué par SFR au Client et/ou est choisi par le Client lui-même.

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

Il est responsable de la conservation et de la confidentialité de ce code secret ainsi que de tous les actes réalisés au moyen de ce code secret. Le Client s'interdit toute utilisation frauduleuse, abusive ou excessive du Service, telle que notamment l'encombrement volontaire ou involontaire des serveurs de messagerie de SFR ou de son réseau, ou l'envoi de messages attractifs générant nécessairement un nombre imposant de réponses, pouvant ainsi perturber la disponibilité desdits serveurs ou réseau.

## 10. VOL OU PERTE DE LA CARTE

Le Client informe immédiatement SFR et par tout moyen de la perte ou du vol de sa Carte. SFR ne pouvant être tenue responsable des conséquences de ceux-ci, afin que la ligne soit mise hors service. Il confirme le vol ou la perte par lettre recommandée avec accusé de réception accompagnée d'une copie du dépôt de la plainte déposée auprès du commissariat ou des autorités compétentes.

En cas de contestation, la mise hors service est réputée avoir été effectuée à la date de réception par SFR de cette lettre.

SFR ne saurait être tenue responsable des conséquences d'une déclaration de vol ou de perte faite par télécopie, télégamme ou tout autre moyen similaire qui n'émanerait pas du Client.

## 11. SUSPENSION - INTERRUPTION DE SERVICES

L'accès aux Services peut être suspendu de plein droit par SFR, et cette suspension peut entraîner la perte du crédit de communication, sans que le Client puisse prétendre à une quelconque indemnisation dans les cas suivants :

- absence ou fausse déclaration du Client relative à son identité lors de l'achat du Coffret ou Pack SFR La Carte ou du Kit d'accès,
- décès du Client - l'annulation du numéro d'appel s'opère dès que SFR en a eu connaissance, sauf si les ayants droit désirent le rétablir,
- fraude ou tentative de fraude du Client, notamment dans le cadre du rechargement,
- non respect par le Client de l'une quelconque de ses obligations telles que visées à l'article 9 des présentes conditions. Cette suspension pourra être suivie de la résiliation du contrat au terme d'un délai d'un (1) mois, après que SFR ait avisé le Client, et en l'absence de contestation sérieuse dûment motivée.

## 12. PORTABILITE DU NUMERO

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

Les règles encadrant la portabilité du Numéro évoluent à compter du 21 mai 2007 et sont désormais les suivantes :

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

Ce RIO est obtenu auprès de l'Opérateur Donneur, chaque opérateur ayant en effet l'obligation de mettre à disposition de ses clients un serveur vocal interactif gratuit dédié à la Portabilité et permettant d'obtenir ce RIO.

L'Opérateur Receveur en enregistrant la souscription avec Portabilité du Numéro se chargera de mettre en œuvre la procédure de portabilité et de procéder à la résiliation du contrat du Client auprès de l'Opérateur Donneur en application du mandat que lui aura confié le Client.

Le portage du Numéro doit être réalisé dans un délai de sept (7) jours ouvrables hors jours fériés à compter de la demande, sauf à ce que le Client souhaite que son numéro soit porté ou terme d'un délai plus long, sans dépasser la durée maximale de deux mois (60 jours).

La date de portage ne peut faire l'objet d'aucune modification à l'initiative du Client.

Par conséquent, les engagements de SFR et du Client sont les suivants :

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

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

- être le titulaire de la ligne faisant l'objet de la demande de portabilité ou disposer d'un mandat du titulaire de la ligne en bonne et due forme et l'autorisant à porter le numéro objet de la demande
- se munir impérativement de son RIO, et des pièces justificatives requises pour procéder à l'ouverture d'une ligne,
- s'engager auprès de SFR et confier ainsi à SFR un mandat permettant à cette dernière de procéder à la résiliation de la ligne du Client auprès de l'Opérateur Donneur. Le Client sera cependant tenu d'honorer les engagements qu'il avait souscrits auprès de l'Opérateur Donneur s'agissant notamment de sa durée minimale d'engagement (facturation des mois contractuels restant à courir jusqu'à l'échéance du contrat, ...) ce dont il reconnaît être informé et accepte.

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

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

Dans l'hypothèse où le Client déciderait d'annuler sa demande de portabilité, SFR lui attribuera un nouveau numéro de téléphone mobile.

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

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

# Conditions générales d'utilisation SFR La Carte

Mai 2007

SFR met à disposition de ses Clients un serveur vocal interactif gratuit (SVI) leur permettant d'obtenir leur RIO. Cette information est également accessible auprès du Service Client. La demande de portabilité entraînera le jour du portage la perte du crédit de communication que le Client pourrait encore avoir à cette date.

Aucune demande d'annulation d'une portabilité sortante ne pourra être traitée directement par SFR, le Client ayant pour seul interlocuteur l'Opérateur Recepteur. En cas de demande d'annulation d'une portabilité sortante émise par l'Opérateur Recepteur, la demande de résiliation associée sera de même annulée.

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

### 3 – Le jour du portage :

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

## 13. DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

### Collecte et traitement

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

Les informations recueillies dans le cadre de la souscription des Services ainsi que celles recueillies lors du traitement de l'utilisation des Services par le Client font l'objet d'un traitement informatique. Elles sont utilisées par SFR ou ses prestataires pour la gestion du compte du Client, et le cas échéant, pour toute opération de marketing direct, quel que soit le média utilisé, réalisée par SFR pour informer ses Clients de ses offres et services. Si ces derniers sont situés en dehors de l'Union européenne, ils auront alors, dans les cas prévus par la Décision de la Commission européenne 2002/16/CE du 27 décembre 2001, préalablement signé les "clauses contractuelles types". A ce jour, SFR transmet de telles informations à ses prestataires marocains. Un tel transfert est nécessaire à la bonne exécution du contrat passé entre SFR et le Client. La liste des pays destinataires sera tenue à jour par SFR et mise à disposition de ses clients.

Les Clients peuvent exercer leur droit individuel d'accès, de rectification, d'information complémentaire et, le cas échéant, d'opposition, auprès de SFR. Le Client souhaitant exercer son droit d'accès devra fournir à SFR ses nom, prénom, numéro d'appel ainsi qu'une copie de sa carte d'identité. Il devra préciser en outre l'adresse à laquelle il souhaite recevoir la réponse de SFR.

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 par voie postale. Le Client peut s'opposer à une telle utilisation des données le concernant auprès de SFR.

SFR se réserve enfin le droit, moyennant le consentement préalable du Client, d'exploiter et de communiquer lesdites informations à des sociétés pour des opérations de marketing direct par voie électronique.

Par ailleurs, en cas d'imprimé ou de déclaration irrégulière, les informations concernant le Client sont susceptibles d'être inscrites dans un fichier accessible aux opérateurs et sociétés de commercialisation du service de radiotéléphonie publique GSM/GPRS, géré par le GIE PREVENTEL, auprès duquel elles peuvent donner lieu à exercice du droit d'accès à l'adresse suivante : GIE PREVENTEL TSA N° 90003 93588 SAINT OUEN 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.

Le Client est informé que lorsqu'il appelle son Service Client, sa conversation est susceptible d'être enregistrée par SFR, et d'être étudiée afin d'améliorer la qualité du service rendu.

### Annuaire Universel

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

Les différentes possibilités de choix offertes aux Clients dans le cadre de cet

annuaire universel, telles qu'elles ont été précisées par les textes législatifs, sont les suivantes :

### Liste Rouge

- Parution Annuaire sans Recherche Inversée
- Parution Annuaire sans prospection
- Parution Annuaire sans restriction
- Parution Annuaire sans prénom complet
- Parution Annuaire sans adresse complète

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

- Parution coordonnées utilisateur
- Parution activité professionnelle

Le Client peut à tout moment modifier, auprès du Service Client SFR, le choix de parution de ses coordonnées dans les annuaires et services de renseignements.

### Services géolocalisés

Dans le cadre des services géolocalisés qui sont proposés au travers de son réseau, SFR peut être amenée à communiquer à un prestataire les données de localisation géographique du Client qui souhaite bénéficier de ces services et qui y aura consenti préalablement. La communication de ces données est strictement encadrée.

## 14. RECLAMATIONS

### Service Client

Toute réclamation doit être formulée auprès du Service Client par téléphone ou par courrier à l'adresse suivante : SFR Service Client TSA 11122 - 57 757 METZ CEDEX 09.

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

réponse immédiate,

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

La réponse sera communiquée au Client soit par téléphone, soit par SMS, message vocal, courrier postal ou électronique.

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

### Service Consommateurs

Si toutefois le Client estime que la réponse obtenue à sa réclamation n'est pas satisfaisante ou qu'elle ne lui a pas été apportée dans les délais ci-dessus annoncés, il peut alors formuler, par écrit, un recours auprès du Service Consommateurs, soit directement, soit par une association de consommateurs, à l'adresse suivante : SFR - Service Consommateurs 92915 PARIS LA DEFENSE CEDEX.

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

### Médiateur des Communications Electroniques

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

Pour cela il doit se procurer le formulaire de saisine du médiateur des communications électroniques mis à disposition sur le site Internet du médiateur ([www.mediateur-telecom.fr](http://www.mediateur-telecom.fr)) ou disponible sur simple demande auprès du Service Consommateurs. Puis, le Client adressera le document dûment complété et accompagné des pièces qui justifient sa demande à l'adresse suivante :

Le Médiateur, BP 999, 75829 Paris Cedex 17.

## CONDITIONS SPECIFIQUES AUX OFFRES OU OPTIONS

### COMPORTANT UN NOMBRE ILLIMITE D'APPELS OU DE TEXTO®/MMS

Offres ou options comportant un nombre illimité d'appels. Certaines offres commercialisées par SFR incluent un nombre illimité d'appels passés dans certaines plages horaires.

Ces appels sont uniquement les appels voix métropolitains à destination de correspondants personnes physiques titulaires de numéros SFR et/ou fixes (selon l'offre souscrite) passés pendant les plages horaires spécifiées pour chacune desdites offres.

Par ailleurs, ces appels sont inclus sous réserve qu'ils n'excèdent pas la durée par appel spécifiée pour chacune desdites offres. Au-delà de cette durée, les minutes d'appels supplémentaires sont facturées aux tarifs en vigueur.

Par nature, les appels vers les équipements destinés à détourner ou rerouter les appels notamment sur un autre réseau, et les appels depuis boîtiers radio sont exclus du bénéfice de ces offres car contraires aux dispositions de l'article 3 des Conditions Générales d'Utilisation.

Enfin, seront facturés aux tarifs en vigueur, car ils n'entrent pas dans le périmètre de ces offres, les appels suivants: les appels vers des plates-formes téléphoniques (serveurs vocaux interactifs pouvant avoir comme racine un numéro d'appel commençant par 01,02,03,04 ou 05), les appels vers le service client, les appels vers Info Conso, les renvois d'appel et numéros libre appel, les appels vers les numéros courts, les numéros spéciaux, ou certains services, les n° d'accès wap et web, les transferts de données GPRS, les communications fax/data, les connexions Wap CSD, les appels vers le service Message Direct.

Offres ou options comportant un nombre illimité de Texto®/MMS. Certaines offres commercialisées par SFR incluent un nombre illimité de Texto®/MMS envoyés pendant certaines plages horaires.

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

Par nature, les Texto®/MMS émis via automate et/ou dispositif automatique d'envoi de Texto®/MMS sont donc exclus du bénéfice de ces offres, car contraires aux dispositions de l'article 3.

Les Texto®/MMS surtaxés seront facturés aux tarifs en vigueur, car ils n'entrent pas dans le périmètre de ces offres.

### CONDITION PARTICULIÈRES D'ACCÈS AU RESEAU UMTS DE SFR - JUIN 2005

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 1900-1980 MHz et 2100-2025 MHz, sur le territoire de la France Métropolitaine. La norme UMTS étant une technologie innovante dont le réseau est actuellement en cours de déploiement, le Client reconnaît que les conditions d'accès au réseau UMTS et d'usage des services puissent ne pas être optimales à tout moment.

### ARTICLE 1 - DEFINITIONS

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.

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 ou 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 (3G).

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 Clients SFR La Carte acquérant, un mobile leur permettant d'accéder au réseau UMTS et de bénéficier ainsi des services 3G. Les conditions générales d'utilisation, non

contraires aux présentes, demeurent pleinement applicables.

### ARTICLE 3 - MODALITES D'ACCES AU RESEAU UMTS DE SFR

3.1 Matériel requis pour l'accès au réseau

L'accès au réseau UMTS de SFR suppose l'utilisation par le Client de matériels et de logiciels compatibles, correctement paramétrés, tels que décrits dans la documentation établie et mise à jour par SFR, accessible notamment sur le site "www.sfr.fr".

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".

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, le Client 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 le Client quitte une zone couverte par le réseau UMTS de SFR ou si l'accès au réseau est momentanément indisponible, le Client 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 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 le Client 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 le Client utilise un des services spécifiques au réseau UMTS (Streaming en mode Wap) alors qu'il quitte une des zones couvertes par le réseau UMTS, la connexion sera interrompue.

3.3 Accès au réseau hors de France Métropolitaine

Les réseaux GPRS et UMTS ne sont pas disponibles à l'étranger.

### 3.4 Débit

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

### ARTICLE 4 - MISE EN GARDE DU CLIENT

4.1 Mise en garde sur le respect de la législation

Le Client est expressément informé que les contenus stockés, utilisés, transmis et reçus par lui le sont sous sa seule responsabilité, notamment à l'occasion d'une connexion ou portail Wap ou à l'Internet. Par conséquent, le Client assume l'entière responsabilité, tant civile que pénale, attachée à ces opérations.

Ainsi, le Client s'interdit de stocker, télécharger ou envoyer toute donnée prohibée, illicite, illégale, contraire aux bonnes mœurs ou à l'ordre public et portant atteinte ou étant 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.

4.2 Mise en garde sur les comportements

4.2.1 Comportements raisonnables

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

# Conditions générales d'utilisation SFR La Carte

Mai 2007

potentiellement constituer une gêne pour les autres usagers.

Le Client déclare en être totalement informé et l'avoir accepté. SFR se réserve donc la possibilité de suspendre et/ou de résilier, selon les modalités précisées à l'article 6 des présentes, l'accès à son réseau UMTS à l'abonné qui ne respecterait pas cet engagement d'usage raisonnable.

## 4.2.2 Inactivité

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

## 4.2.3 Comportements prohibés

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

- l'encombrement volontaire ou involontaire des serveurs de messageries et des réseaux de SFR et/ou des destinataires de mails par, notamment, du publipostage sauvage (bulk e-mail, junk e-mail, mail bombing, flooding),
  - envoi d'un ou plusieurs courriers électroniques non sollicités dans une boîte aux lettres ou dans un forum de discussion (spamming),
  - l'envoi de messages attractifs générant nécessairement un nombre 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 4.2.1 des présentes.

De plus, le Client 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.

Le Client 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)

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

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

## 4.3 Mise en garde liée au réseau Internet

Le Client reconnaît être pleinement informé du défaut de fiabilité du réseau Internet, tout particulièrement en termes :

- d'absence de sécurité relative à la transmission de données,
- de non garantie des performances relatives au volume et à la rapidité de transmission des données.

Il est expressément rappelé qu'Internet n'est pas un réseau sécurisé. Le secret des correspondances transmises sur ce réseau n'est pas assuré. Dans ces conditions, il appartient au Client de prendre toutes les mesures appropriées de façon à protéger ses propres données et/ou logiciels notamment de la contamination par d'éventuels virus circulant sur le réseau Internet ou de l'intrusion d'un tiers dans le système de ses terminaux à quelque fin que ce soit et de procéder à des sauvegardes préalablement et postérieurement à son accès au réseau.

Le Client reconnaît être informé que l'intégrité, l'authenticité et la confidentialité des informations, fichiers et données de toute nature qu'il souhaite échanger sur le réseau Internet ne peuvent être garantis sur ce réseau. Le Client ne doit donc pas transmettre via le réseau Internet des messages dont il souhaiterait voir la confidentialité garantie.

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

## ARTICLE 5 - RESPONSABILITE

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, le Client reconnaît être informé que si SFR est alerté par un tiers ou par l'autorité judiciaire, et par quelque moyen que ce soit, de l'illicéité d'un contenu transmis via le réseau 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 au Client émetteur de contenus litigieux et ce, sans préavis ni indemnité.

Quel que soit le fait générateur, SFR ne pourra être tenue pour responsable du préjudice indirect que pourrait subir le Client lors de son accès au réseau UMTS. Les parties reconnaissent que sont notamment considérés comme préjudices indirects tout préjudice moral, commercial ou financier ainsi que toute action dirigée contre le Client par un tiers, cette liste n'étant pas exhaustive.

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

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

## ARTICLE 6 - SUSPENSION/RESILIATION

Toute utilisation frauduleuse, abusive, excessive ou prohibée dans le cadre des présentes et/ou d'offres spécifiques, telle que décrite aux articles 4.2.1 et 4.2.3 ci-dessus engage la responsabilité du Client. Dans ce cas, SFR se réserve le droit, après notification par tous moyens faite au Client, ou immédiatement et sans préavis dans le cas visé à l'article 5 des présentes, de suspendre ou de résilier l'accès à son réseau UMTS ou au service concerné par une telle utilisation.

Il est rappelé que les présentes conditions particulières constituent l'accessoire du contrat principal GSM ou GSM/GPRS. Les conditions particulières seront donc résiliées de plein droit en cas d'expiration, pour quelque cause que ce soit, dudit contrat.