

The SFR logo is a red square with rounded corners, containing the letters 'SFR' in white. It is positioned in the top left corner of the page.

SFR

# SFR RÉUNION

## Conditions Générales

**PROGRAMME  
DE FIDELITE  
SFR CARRÉ ROUGE**

**EDITION JANVIER 2020**

**SFR.RE**

Société Réunionnaise du Radiotéléphone (SRR), ci-après « SFR », Siège social : 21 rue Pierre Aubert – ZI chaudron – 97490 Sainte Clotilde. SCS au capital de 3 375 165€, immatriculée au RCS de Saint-Denis de la Réunion sous le numéro B 393 551 007.

A – FORFAITS & COMPTES BLOQUÉS SFR.....	2
B – SFR LA CARTE.....	4
C – AVANTAGE SFR BUSINESS.....	5
D – NRJ MOBILE : FORFAITS & COMPTES BLOQUÉS.....	6
E – NRJ MOBILE : LA CARTE.....	9
F – MODIFICATION DU PROGRAMME DES AVANTAGES.....	9
G – DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL .....	10

## A – FORFAITS & COMPTES BLOQUES SFR

### 1. PRÉSENTATION DU PROGRAMME DE FIDÉLITÉ

Le programme de Fidélité SFR Carré Rouge Grand Public récompense chaque année les Abonnés des offres de la SRR, ci-après SFR, par l'attribution d'un nombre de Points Carré Rouge permettant de bénéficier de l'Avantage Renouvellement de mobile ou de les convertir en primes.

Par ancienneté, il convient d'entendre l'ancienneté attachée au contrat de l'Abonné (poursuite ininterrompue d'un même contrat), qui se décompte par année de date à date à compter de l'activation de la ligne de l'Abonné.

L'adhésion à l'avantage renouvellement de mobile est automatique et ne nécessite aucune manifestation de volonté de la part de l'Abonné. Ce programme est régi par les présentes conditions.

### 2. LES POINTS CARRÉ ROUGE

#### *2.1 Les généralités*

Les points Carré Rouge sont attribués aux Abonnés en fonction du/des montant(s) facturé(s) et prélevé(s) par SFR, et ce par tranche indivisible de un (1) euro facturé = six (6) points Carré Rouge attribués, et ce par tranche indivisible de un (1) euro toutes taxes comprises.

Pour les Abonnés en Compte Bloqué, les points Carré Rouge sont également comptabilisés selon les modalités suivantes : en fonction des rechargements, et ce par tranche indivisible de un (1) euro = trois (3) points Carré Rouge attribués, et ce par tranche indivisible de un (1) euro toutes taxes comprises.

Seuls les frais d'abonnement, de communications et d'options facturés à l'Abonné génèrent des points Carré Rouge. Ne sont pas convertibles en points Carré Rouge les montants versés au titre des dépôts de garantie ou des avances sur factures, les majorations pour retard de paiement, ainsi que les participations financières éventuelles aux offres de renouvellement de mobile.

Les points Carré Rouge (ci-après Compte points) sont crédités dans un délai maximum d'un mois suivant la date de facturation, de prélèvement ou de rechargement.

En cas d'impayé sur un contrat générant des points Carré Rouge dans le cadre de l'Avantage Renouvellement de Mobile, le fonctionnement du compte points au titre de ce contrat est bloqué jusqu'à régularisation de l'impayé.

Dans cette hypothèse, il est impossible, tant que demeure l'impayé, d'acquérir des points au titre de ce contrat. Une fois l'impayé régularisé, les points correspondants seront crédités sur le compte.

L'Abonné peut transférer des points vers d'autres Clients SFR, dans la limite d'un transfert vers une autre ligne SFR Réunion tous les 3 mois. Le transfert ne doit pas excéder 15000 points.

Ces points transférés ont une durée de validité de 15 jours. Le bénéficiaire ne peut recevoir qu'un seul transfert par an. Aucun mouvement de points ne pourra être effectué entre des contrats personnels et des contrats souscrits au titre d'une société à l'exception d'accords spécifiques expressément conclus entre SFR et le payeur.

Les points acquis ne peuvent être ni vendus, ni échangés, ni convertis en espèces, ni servir pour le règlement des factures SFR à l'exception d'accords spécifiques expressément conclus entre SFR et le payeur ou d'opérations de promotion organisées par SFR. Un compte points ne peut en aucun cas être débiteur. Les points acquis pourront être utilisés dans le cadre de l'Avantage Renouvellement de mobile ou convertis en primes.

## 2.2 L'Avantage Renouvellement de mobile :

### 2.2.1 Principe de fonctionnement de l'avantage renouvellement de mobile :

Cet Avantage se décline en trois types de renouvellement de mobile :

- Renouvellement de mobile Bronze,
- Renouvellement de mobile Argent,
- Renouvellement de mobile Or.

### 2.2.2 L'offre de renouvellement Bronze :

L'Abonné peut changer de mobile à tout moment moyennant un délai de carence d'un jour entre chaque achat de mobile et par ligne.

Ce changement de mobile est possible sans condition de seuil de points et sans dépense de points. Le prix pratiqué est le prix Bronze indiqué en point de vente.

Cette offre de renouvellement n'est pas soumise à réengagement.

### 2.2.3 L'offre de renouvellement Argent 12 ou 24 mois :

Sont éligibles à l'offre de renouvellement Argent, les Abonnés :

- Ayant au minimum 12 mois d'ancienneté,
- N'ayant pas bénéficié d'une offre de renouvellement de mobile Argent ou Or durant les douze (12) derniers mois,
- Et sous réserve de disposer d'un seuil minimum de deux mille (2000) points.

Les Abonnés éligibles à l'offre de renouvellement Argent, bénéficieront d'une remise sur le prix Bronze, indiqué en point de vente, pour acquérir le mobile de leur choix. L'Abonné se réengage pour une période minimale de douze (12) mois.

La remise est calculée sur la base de la règle de conversion suivante :

Cent (100) points Carré Rouge correspondent à un (1) euro de remise, dans la limite du respect de tranches indivisibles de cent (100) points. En toute hypothèse, le prix de vente du mobile ne peut être inférieur à un (1) euro.

L'Abonné conserve les points dépassant la dernière tranche de cent (100) points dépensés au jour de l'opération.

Lorsque l'Abonné se réengage pour une période de vingt-quatre (24) mois, la SRR peut lui faire bénéficier d'un bonus de points allant de mille (1000) points à sept mille (7000) points supplémentaires venant se cumuler à son solde de points au jour de l'opération. D'autres cadeaux de points pourront être attribués aux Abonnés lors de périodes spéciales ou à l'occasion d'opérations promotionnelles selon des barèmes particuliers, qui seront portés à la connaissance de l'Abonné au jour des opérations.

### 2.2.4 L'offre de renouvellement Or :

Sont éligibles à l'offre de renouvellement Or, les Abonnés :

- Ayant au minimum 12 mois d'ancienneté,
- N'ayant pas bénéficié d'une offre de renouvellement de mobile Argent ou Or durant les douze (12) derniers mois,
- Et sous réserve de disposer d'un seuil minimum de deux mille (10000) points.

Les Abonnés éligibles qui possèdent au moins dix mille (10 000) points, pourront acquérir le mobile de leur choix au Prix renouvellement de mobile Or, indiqué en point de vente.

L'accès à l'offre renouvellement de mobile Or entraîne la déduction immédiate des dix mille (10 000) points. L'Abonné s'engage alors pour une durée minimale de vingt-quatre (24) mois.

Les points non utilisés, au-delà des dix mille (10 000) premiers points déduits, peuvent donner lieu à une remise sur le Prix renouvellement de mobile Or, calculée sur la base de la règle de conversion suivante : cent (100) points Carré Rouge correspondent à un (1) euro de remise, dans la limite du respect de tranches indivisibles de cent (100) points. En toute hypothèse, le prix de vente du mobile ne peut être inférieur à un (1) euro.

L'Abonné conserve les points dépassant la dernière tranche de cent (100) points dépensés au jour de l'opération. Des cadeaux de points pourront être attribués aux Abonnés lors de périodes spéciales ou à l'occasion d'opérations promotionnelles selon des barèmes particuliers, qui seront portés à la connaissance de l'Abonné au jour des opérations.

## 2.3 La conversion des points en primes diverses

### 2.3.1 Principes de fonctionnement de la conversion

Les points acquis sont convertibles en services de communications gratuits ou en autres primes.

A cette fin, sont communiqués par téléphone au 1097 (appel gratuit depuis un poste Fixe SFR ou un mobile SFR Réunion) : la liste descriptive des primes, le nombre de points requis pour chacune des primes. SFR se réserve la possibilité d'actualiser, à tout moment, la liste des primes.

Seules les primes existantes à la date de la commande pourront être commandées. Les points les plus anciens sont affectés par priorité à chaque conversion.

Les minutes de communication locales gratuites sont non cumulables, non reportables et sont décrétementées après le forfait mensuel habituel. Les minutes non utilisées durant la période de validité de la prime seront définitivement perdues.

Ces minutes gratuites de communication apparaîtront sur la facture de l'Abonné.

### 2.3.2 Modifications de la Commande / Echanges

Une fois la commande passée, celle-ci ne pourra être modifiée. L'Abonné commande autant de produits qu'il le désire dans la limite de son solde de points Carré Rouge au moment où il les commande.

### 2.3.3 Activation

Les services de communications et primes sont activables sur simple appel au 1097 (appel gratuit depuis un poste Fixe SFR ou un mobile SFR Réunion). SFR se réserve la possibilité de modifier la liste des primes ou, en cas d'indisponibilité technique de proposer des primes équivalentes d'une valeur en points Carré Rouge égale.

En cas de contestation, l'Abonné devra adresser dans un délai de un (1) mois à compter de la commande, sa réclamation dûment motivée et tout élément justificatif nécessaire par lettre recommandée avec accusé de réception à

*Société Réunionnaise du Radiotéléphone  
Programme de Fidélité SFR Carré Rouge Grand Public,  
21 Rue Pierre Aubert - CS 62001  
97743 Saint-Denis Cedex 9*

### 2.4 Durée de validité des points

Les points sont acquis pour une durée de vingt-quatre (24) mois au 31 décembre de l'année en cours, à l'exclusion des contrats résiliés pour lesquels ils sont définitivement perdus à date de résiliation. Pour les contrats résiliés en situation d'impayé, les points acquis sont définitivement perdus si l'impayé n'est pas régularisé dans les 30 jours suivant la résiliation effective.

### 2.5 Comptabilisation des points

Les points acquis au titre d'une facturation/d'un prélèvement/d'un rechargement sont consultables par l'Abonné en appelant le 1097 (appel gratuit depuis un poste Fixe SFR ou un mobile SFR Réunion) ou directement depuis son mobile SFR Réunion en envoyant gratuitement un Texto au 427.

En cas de réclamation, la facture précédente, le justificatif du paiement, tous les justificatifs de prélèvement, et tous les justificatifs de rechargement feront foi pour déterminer le nombre de points acquis.

Toute réclamation devra être adressée l'adresse ci-dessous, dans un délai d'un mois à compter de la date d'émission de la facture contestée :

*Société Réunionnaise du Radiotéléphone  
Programme de Fidélité SFR Carré Rouge Grand Public,  
21 Rue Pierre Aubert - CS 62001  
97743 Saint-Denis Cedex 9*

### 2.6 Clôture du compte points

L'Abonné peut demander la clôture de son compte points ou son retrait de l'Avantage renouvellement de mobile en écrivant à l'adresse suivante :

*Société Réunionnaise du Radiotéléphone  
Programme de Fidélité SFR Carré Rouge Grand Public,  
21 Rue Pierre Aubert - CS 62001  
97743 Saint-Denis Cedex 9*

Dans ce cas, le compte points sera clos à la date de réception de son courrier par SFR. Passée cette date, les points antérieurement acquis seront définitivement perdus, sans qu'aucune réclamation et/ou indemnité ne puisse être demandée.

En cas d'expiration du contrat d'abonnement SFR, quelle qu'en soit la cause, le compte points sera clos à la date d'expiration du contrat.

## **B – SFR LA CARTE**

4

### **1. PRÉSENTATION DU PROGRAMME**

Le Programme de Fidélité Carré Rouge SFR La Carte récompense les Clients SFR La Carte de la SRR (ci-après la SFR) par l'attribution d'un Avantage Renouvellement de mobile. Par ancienneté, il convient d'entendre l'ancienneté attachée au numéro de téléphone (poursuite ininterrompue d'un même numéro de téléphone), qui se décompte par année de date à date à compter de l'activation de la ligne du Client SFR La Carte.

L'adhésion à l'Avantage renouvellement de mobile est automatique et ne nécessite aucune manifestation de volonté de la part des Clients SFR La Carte. Le Programme de Fidélité SFR La Carte est régi par les présentes conditions.

### **2. L'AVANTAGE RENOUVELLEMENT DE MOBILE**

#### 2.1 Les généralités

Le Client a la possibilité de changer de mobile en restant Client SFR La Carte, sans dépenser de points, et en effectuant un Renouvellement de mobile Bronze. Le Client a aussi la possibilité de changer de mobile en migrant vers un abonnement.

Dans ce cas, il pourra utiliser les points acquis. Les points Carré Rouge sont attribués au Client en fonction du/des montant(s) rechargés, et ce par tranche indivisible de un (1) euro facturé = trois (3) points Carré Rouge attribués, et ce par tranche indivisible de un (1) euro toutes taxes comprises. Les points acquis ne peuvent être ni vendus, ni échangés, ni convertis en espèces, ni convertis en crédits de communication. Un compte points ne peut en aucun cas être débiteur.

### 2.2 L'offre de renouvellement Bronze

Le Client peut changer de mobile à tout moment moyennant un délai de carence d'un jour entre chaque achat de mobile et par ligne. Ce changement de mobile est possible sans condition de seuil de points et sans dépense de points. Le prix pratiqué est le prix Bronze indiqué en point de vente.

### 2.3 Utilisation des points Carré Rouge en cas de migration

Le Client pourra utiliser ses points Carré Rouge pour changer de mobile, uniquement en cas de migration vers un abonnement en bénéficiant de l'Avantage Renouvellement de mobile Argent ou Or, aux conditions prévues aux Conditions générales du Programme de Fidélité SFR Carré Rouge – Grand Public.

Les points sont acquis pour une durée de vingt-quatre (24) mois au 31 décembre de l'année en cours, à l'exclusion des lignes SFR La Carte qui ne sont plus valides pour lesquelles ils sont définitivement perdus.

## C – AVANTAGES SFR BUSINESS

### 1. PRÉSENTATION DU PROGRAMME FIDÉLITÉ

Le Programme de Fidélité **AVANTAGES SFR BUSINESS** (ci-après désigné «le Programme») est un programme de fidélité qui permet aux Abonnés des offres SFR Business de la société Réunionnaise du Radiotéléphone (ci-après SFR) de bénéficier d'avantages divers.

Le Programme récompense la consommation de l'Abonné en lui attribuant un budget avec lequel il pourra bénéficier desdits avantages aux conditions ci-après désignées :

### 2. ELIGIBILITÉ

Le Programme de Fidélité est ouvert aux Abonnés mobiles SFR Business ayant un numéro de SIREN et titulaires d'abonnements depuis au moins douze (12) mois, à l'exclusion des Abonnés ayant conclu un Contrat Cadre SFR Grands Comptes et des Abonnés aux contrats suivant :

- Evidence,
- Forfaits M2M
- Forfaits Flotte

Le bénéfice du Programme de Fidélité **AVANTAGES SFR BUSINESS** est conditionné à l'acceptation des présentes conditions. Les Abonnés en incident de paiement ou dont la ligne est suspendue ne peuvent bénéficier du Programme de Fidélité **AVANTAGES SFR BUSINESS** tant que l'incident persiste ou que la suspension n'est pas levée.

### 3. PRINCIPES DE FONCTIONNEMENT DU PROGRAMME

#### 3.1 Modalité d'attribution de l'enveloppe budgétaire

Tous les 1er janvier de chaque année, le montant de l'enveloppe budgétaire est déterminé en fonction des lignes actives éligibles et du chiffre d'affaires réalisé par celles-ci au cours de l'année précédente.

Un pourcentage de ce chiffre d'affaires sera reversé sous la forme d'une enveloppe budgétaire. Le pourcentage applicable est communiqué chaque année à l'Abonné par tous moyens. L'enveloppe budgétaire ne peut en aucun cas être utilisée pour le règlement des factures nées des contrats passés entre SFR et l'Abonné, ni être convertie en espèce.

Ces crédits sont réservés à la stricte utilisation dans le cadre du présent programme de fidélité. L'enveloppe budgétaire est attachée à la personne de l'Abonné et ne peut en aucun cas être cédée ou échangée.

#### 3.2 Modalités d'utilisation de l'enveloppe

L'enveloppe pourra être utilisée pour changer de mobile ou pour l'achat des crédits de communications supplémentaires. Le tarif référentiel applicable dans le cadre d'un changement de mobile est le Prix Bronze indiqué en points de vente. L'Abonné pourra utiliser cette enveloppe en toute ou partie, ou ne pas l'utiliser, ainsi la fraction restante sera reportée à l'année suivante. Si l'année suivante, elle n'est pas entièrement consommée, celle-ci sera définitivement perdue.

Le budget non utilisé reporté sur l'année suivante s'utilise une fois que le budget de l'année en cours est entièrement consommé.

##### 3.2.1 Modalités spécifiques du renouvellement de mobile

Chaque renouvellement de mobile est soumis à un réengagement de 24 mois si le paiement du nouveau mobile se fait en utilisant tout ou partie de l'enveloppe budgétaire.

La ou les ligne(s) réengagée(s) ne peut/peuvent bénéficier de l'offre fidélité que l'année suivante.

Le nombre maximum de renouvellement de mobile par an correspond au nombre de lignes actives du titulaire au 1er janvier de l'année en cours.

Il est attribué un crédit par mobile correspondant à la fraction de l'enveloppe sur le nombre de lignes de l'Abonné. Toutefois, l'Abonné peut demander à cumuler plusieurs crédits de mobile pour le renouvellement d'un seul mobile. Dans ce cas, tous les crédits mobiles affectés donnent lieu à autant de réengagement de ligne.

Par défaut, les lignes réengagées sont celles dont la date de fin de période contractuelle est dépassée ou la plus proche. Toutefois, l'Abonné pourra, s'il en fait la demande lors de son renouvellement de mobile(s), choisir parmi ses contrats ceux qui seront réengagés sur 24 mois.

L'Abonné a toujours le choix de renouveler un mobile en partie avec des crédits mobiles et en partie avec des moyens de paiement classique. Après utilisation de l'offre fidélité, l'enveloppe restante est fractionnée entre les lignes qui n'ont pas encore fait l'objet d'un réengagement.

### 3.2.2 Modalités spécifiques d'achat de services

L'enveloppe pourra également être utilisée pour acheter des crédits de communication supplémentaires. A cette fin, sont communiqués par téléphone au 1097 (appel gratuit depuis un poste Fixe SFR ou un mobile SFR Réunion), la liste descriptive des crédits de communication supplémentaires disponible ainsi que le prix de chacun de ces crédits.

SFR se réserve la possibilité d'actualiser, à tout moment, la liste des crédits. Seuls les crédits existants à la date de la commande pourront être achetés.

#### 3.2.2.1 Modifications de la Commande / Echanges

Une fois l'achat du crédit de communication effectué, celui-ci ne pourra être modifié.

L'Abonné commande autant de crédits qu'il le désire dans la limite du solde de son enveloppe ou au moment où il effectue son achat.

#### 3.2.2.2 Activation

Les crédits de communications supplémentaires sont activables sur simple appel au 1097 (appel gratuit depuis un poste Fixe SFR ou un mobile SFR Réunion). En cas d'indisponibilité technique, SFR se réserve la possibilité de proposer des crédits équivalents d'une valeur égale.

En cas de contestation, l'Abonné devra adresser dans un délai de un (1) mois à compter de la commande, sa réclamation dûment motivée et tout élément justificatif nécessaire par lettre recommandée avec accusé de réception à:

*Société Réunionnaise du Radiotéléphone  
Programme de Fidélité ANTAGES SFR BUSINESS  
21 Rue Pierre Aubert - CS 62001  
97743 Saint-Denis Cedex 9*

## **4. RESILIATION DU PROGRAMME DE FIDELITE AVANTAGES BUSINESS SFR**

Le programme de fidélité est automatiquement résilié si l'Abonné résilie la totalité de ses contrats SFR Business.

## **D – NRJ MOBILE : FORFAITS & COMPTES BLOQUÉS**

### **1. PRÉSENTATION DU PROGRAMME**

Le Programme de Fidélité NRJ Mobile récompense les Abonnés des offres NRJ Mobile (Abonnements et Comptes Bloqués), par des offres de Bons Plans toutes les semaines et par l'attribution d'un nombre de points Carré Rouge permettant de bénéficier des offres de renouvellement mobile ou de les convertir en primes.

L'adhésion aux Bons Plans et à l'avantage renouvellement de mobile est automatique et ne nécessite aucune manifestation de volonté de la part des Abonnés NRJ Mobile.

### **2. L'AVANTAGE BONS PLANS**

#### 2.1 Eligibilité

Le Programme Bons Plans NRJ Mobile est exclusivement réservé aux Abonnés NRJ Mobile. Le bénéfice du Programme de Fidélité NRJ Mobile est conditionné à l'acceptation des présentes conditions.

Les Abonnés dont la ligne est suspendue ne peuvent bénéficier du Programme de Fidélité tant que la suspension n'est pas levée.

#### 2.2 Principes de fonctionnement de l'Avantage Bons Plans

Toutes les semaines les offres de Bons Plans sont mises à jour sur le site Internet [www.bepapareil.com](http://www.bepapareil.com).

Les offres de Bons Plans sont strictement personnelles et ne peuvent être ni cédées, ni mises à disposition ou, échangées en nature ou en espèces.

Si l'Abonné résilie son contrat NRJ Mobile, il ne pourra plus bénéficier des Bons Plans.

### **3. L'AVANTAGE DU RENOUELEMENT DE MOBILE**

#### 3.1 Les généralités

Les points Carré Rouge sont attribués aux Abonnés en fonction du/ des montant(s) facturé(s) et prélevé(s) par NRJ Mobile, et ce par tranche indivisible de un (1) euro facturé = six (6) points Carré Rouge attribués, et ce par tranche indivisible de un (1) euro toutes taxes comprises.

Pour les Abonnés en Compte Bloqué, les points Carré Rouge sont également comptabilisés selon les modalités suivantes : en fonction des rechargements ce par tranche indivisible de un (1) euro = trois (3) points Carré Rouge attribués, et ce par tranche indivisible de un (1) euro toutes taxes comprises.

Seuls les frais d'abonnement, de communications et d'options facturés à l'Abonné génèrent des points Carré Rouge.

Ne sont pas convertibles en points Carré Rouge les montants versés au titre des dépôts de garantie ou des avances sur factures, les majorations pour retard de paiement, ainsi que les participations financières éventuelles aux offres de renouvellement des mobiles.

Les points Carré Rouge (ci-après Compte points) sont crédités dans un délai maximum d'un mois suivant la date de facturation, de prélèvement ou de rechargement.

En cas de facture impayée sur un contrat générant des points Carré Rouge dans le cadre de l'Avantage Renouvellement de Mobile, le fonctionnement du compte points au titre de ce contrat est bloqué jusqu'à régularisation de l'impayé. Dans cette hypothèse, il est impossible, tant que demeure l'impayé, d'acquérir des points au titre de ce contrat. Une fois l'impayé régularisé, les points correspondant seront crédités sur le compte. L'Abonné peut transférer des points vers d'autres Clients SFR, dans la limite d'un transfert vers une autre ligne SFR Réunion tous les 3 mois.

Le transfert ne doit pas excéder 15000 points. Ces points transférés ont une durée de validité de 15 jours. Le bénéficiaire ne peut recevoir qu'un seul transfert par an.

Les points acquis ne peuvent être ni vendus, ni échangés, ni convertis en espèces, ni servir pour le règlement des factures NRJ Mobile à l'exception d'accords spécifiques expressément conclus entre NRJ Mobile et le payeur ou d'opérations de promotion organisées par NRJ Mobile.

Un compte points ne peut en aucun cas être débiteur. Les points acquis pourront être utilisés dans le cadre de l'Avantage Renouvellement de mobile ou convertis en primes.

#### 3.2 L'Avantage Renouvellement de mobile

##### 3.2.1 Principes de fonctionnement de l'Avantage

Renouvellement de mobile :

Cet Avantage se décline en trois types de renouvellement de mobile :

- Renouvellement de mobile Bronze,
- Renouvellement de mobile Argent,
- Renouvellement de mobile Or.

##### 3.2.2 L'offre de renouvellement bronze

Le Client peut changer de mobile à tout moment moyennant un délai de carence d'un jour entre chaque achat de mobile et par ligne. Ce changement de mobile est possible sans condition de seuil de points et sans dépense de points. Le prix pratiqué est le prix Bronze indiqué en point de vente.

Cette offre de renouvellement n'est pas soumise à réengagement.

##### 3.2.3 L'offre de renouvellement Argent 12 mois ou 24 mois :

Sont éligibles à l'offre de renouvellement Argent, les Abonnés :

- Ayant au minimum 12 mois d'ancienneté,
- N'ayant pas bénéficié d'une offre de renouvellement de mobile Argent ou Or durant les douze derniers mois,
- Et sous réserve de disposer d'un seuil minimum de deux mille (2000) points.

Les Abonnés éligibles à l'offre de renouvellement Argent, bénéficieront d'une remise sur le prix Bronze, indiqué en point de vente, pour acquérir le mobile de leur choix. L'Abonné se réengage pour une période minimale de douze (12) mois.

La remise est calculée sur la base de la règle de conversion suivante :

Cent (100) points Carré Rouge correspondent à un (1) euro de remise, dans la limite du respect de tranches indivisibles de cent (100) points. En toute hypothèse, le prix de vente du mobile ne peut être inférieur à un(1) euro.

L'Abonné conserve les points dépassant la dernière tranche de cent (100) points dépensés au jour de l'opération.

Lorsque l'Abonné se réengage pour une période de vingt-quatre (24) mois, la SRR peut lui faire bénéficier d'un bonus de points allant de mille (1000) points à sept mille (7000) points supplémentaires venant se cumuler à son solde de points au jour de l'opération. D'autres cadeaux de points pourront être attribués aux Abonnés lors de périodes spéciales ou à l'occasion d'opérations promotionnelles selon des barèmes particuliers, qui seront portés à la connaissance de l'Abonné au jour des opérations.

##### 3.2.4 L'offre de renouvellement Or :

Sont éligibles à l'offre de renouvellement Or, les Abonnés :

- Ayant minimum 12 mois d'ancienneté,
- N'ayant pas bénéficié d'une offre de renouvellement de mobile Argent ou Or durant les douze derniers mois,
- Et sous réserve de disposer d'un seuil minimum de dix mille (10 000) points.

Les Abonnés éligibles qui possèdent au moins dix mille (10 000) points, pourront acquérir le mobile de leur choix au Prix renouvellement de mobile Or, indiqué en point de vente.

L'accès à l'offre renouvellement de mobile Or entraîne la déduction immédiate des dix mille (10 000) points. L'Abonné s'engage alors pour une durée minimale de vingt-quatre (24) mois.

Les points non utilisés, au-delà des dix mille (10 000) premiers points déduits, peuvent donner lieu à une remise sur le Prix renouvellement de mobile Or, calculée sur la base de la règle de conversion suivante :

Cent (100) points Carré Rouge correspondent à un (1) euro de remise, dans la limite du respect de tranches indivisibles de cent (100) points. En toute hypothèse, le prix de vente du mobile ne peut être inférieur à un (1) euro. L'Abonné conserve les points dépassant la dernière tranche de cent (100) points dépensés au jour de l'opération.

Des cadeaux de points pourront être attribués aux Abonnés lors de périodes spéciales ou à l'occasion d'opérations promotionnelles selon des barèmes particuliers, qui seront portés à la connaissance de l'Abonné au jour des opérations.

### 3.3 La conversion des points en primes diverses

#### 3.3.1 Principes de fonctionnement de la conversion

Les points acquis sont convertibles en services de communications gratuits ou en autres primes. A cette fin, sont communiqués par téléphone au 1097 (appel gratuit depuis un poste Fixe SFR ou un mobile NRJ Mobile) : la liste descriptive des primes, le nombre de points requis pour chacune des primes.

SFR se réserve la possibilité d'actualiser, à tout moment, la liste des primes. Seules les primes existantes à la date de la commande pourront être commandées.

Les points les plus anciens sont affectés par priorité à chaque conversion.

Les minutes de communication locales gratuites sont non cumulables, non reportables et sont décrémentées après le forfait mensuel habituel. Les minutes non utilisées durant la période de validité de la prime seront définitivement perdues.

Ces minutes gratuites de communication apparaîtront sur la facture de l'Abonné.

#### 3.3.2 Modifications de la Commande / Echanges

Une fois la commande passée, celle-ci ne pourra être modifiée. L'Abonné commande autant de produits qu'il le désire dans la limite de son solde de points Carré Rouge.

#### 3.3.3 Activation

Les services de communications et primes sont activables sur simple appel au 1097 (appel gratuit depuis un poste Fixe SFR ou un mobile NRJ Mobile). SFR se réserve la possibilité de modifier la liste des primes ou, en cas d'indisponibilité technique de proposer des primes équivalentes d'une valeur en points Carré Rouge égale.

En cas de contestation, l'Abonné devra adresser dans un délai de un (1) mois à compter de la commande, sa réclamation dûment motivée et tout élément justificatif nécessaire par lettre recommandée avec accusé de réception à :

*Société Réunionnaise du Radiotéléphone*

*Programme de Fidélité NRJ Mobile*

*21 Rue Pierre Aubert - CS 62001*

*97743 Saint-Denis Cedex 9*

### 3.4 Durée de validité des points

Les points sont acquis pour une durée de vingt-quatre (24) mois au 31 décembre de l'année en cours, à l'exclusion des contrats résiliés pour lesquels ils sont définitivement perdus à date de résiliation.

Pour les contrats résiliés en situation d'impayé, les points acquis sont définitivement perdus si l'impayé n'est pas régularisé dans les 30 jours suivant la résiliation effective.

### 3.5 Comptabilisation des points

8

Les points acquis au titre d'une facturation/d'un prélèvement/d'un rechargement sont consultables par l'Abonné en appelant le 1097 (appel gratuit depuis un poste Fixe SFR ou un mobile NRJ Mobile) directement depuis son mobile NRJ Mobile ou en envoyant gratuitement un Texto au 427.

En cas de réclamation, la facture précédente, le justificatif du paiement, tous les justificatifs de prélèvement, et tous les justificatifs de rechargement feront foi pour déterminer le nombre de points acquis. Toute réclamation devra être adressée, dans un délai d'un mois à compter de la date d'émission de la facture contestée, à l'adresse suivante :

*Société Réunionnaise du Radiotéléphone*

*Programme de Fidélité NRJ Mobile Grand Public*

*21 Rue Pierre Aubert - CS 62001*

*97743 Saint-Denis Cedex 9*

### 3.6 Clôture du compte points

L'Abonné peut demander la clôture de son compte points ou son retrait de l'Avantage renouvellement de mobile en écrivant à :

*Société Réunionnaise du Radiotéléphone*

*Programme de Fidélité NRJ Mobile Grand Public*

*21 Rue Pierre Aubert - CS 62001*

*97743 Saint-Denis Cedex 9*



Dans ce cas, le compte points sera clos à la date de réception de son courrier par SFR. Passée cette date, les points antérieurement acquis seront définitivement perdus. En cas d'expiration du contrat d'abonnement NRJ Mobile, quelle qu'en soit la cause, le compte points sera clos à la date d'expiration du contrat.

## E – NRJ MOBILE : LA CARTE

### 1. PRÉSENTATION DU PROGRAMME

Le Programme de Fidélité NRJ Mobile récompense les Clients des offres NRJ Mobile La Carte, avec des offres de Bons Plans toutes les semaines et des offres de renouvellement mobile.

L'adhésion aux Bons Plans NRJ Mobile et à l'avantage renouvellement de mobile est automatique et ne nécessite aucune manifestation de volonté de la part des Clients NRJ Mobile La Carte.

### 2. L'AVANTAGE BONS PLANS

#### 2.1 Eligibilité

L'Avantage Bons Plans NRJ Mobile est exclusivement réservé aux Clients NRJ Mobile La Carte. Le bénéfice de l'Avantage Bons Plans NRJ Mobile La Carte est conditionné à l'acceptation des présentes conditions. Les Clients dont la ligne est suspendue ne peuvent bénéficier du Programme de Fidélité tant que la suspension n'est pas levée. Ils ne peuvent de même bénéficier des Bons Plans pendant la durée de leur suspension de ligne.

#### 2.2 Principes de fonctionnement de l'Avantage Bons Plans

Toutes les semaines les offres de Bons Plans sont mises à jour sur le site Internet [www.bepapareil.com](http://www.bepapareil.com). Les offres de Bons Plans sont strictement personnelles et ne peuvent être ni cédées, ni mises à disposition ou, échangées en nature ou en espèces.

Lorsque la ligne NRJ Mobile La Carte n'est plus valide, le Client ne peut plus bénéficier des Bons Plans.

### 3. L'AVANTAGE RENOUELEMENT DE MOBILE

#### 3.1 Les généralités

Le Client a la possibilité de changer de mobile en restant Client NRJ Mobile La Carte, sans dépenser de points, et effectuant un Renouvellement de mobile Bronze. Le Client a aussi la possibilité de changer de mobile en migrant vers un abonnement NRJ Mobile. Dans ce cas, il pourra utiliser les points acquis.

Les points Carré Rouge sont attribués au Client en fonction du/des montant(s) rechargés, et ce par tranche indivisible de un (1) euro facturé = trois (3) points Carré Rouge attribués, et ce par tranche indivisible de un (1) euro toutes taxes comprises. Les points acquis ne peuvent être ni vendus, ni échangés, ni convertis en espèces, ni convertis en crédits de communication. Un compte points ne peut en aucun cas être débiteur.

#### 3.2 L'offre de renouvellement Bronze

Le Client peut changer de mobile à tout moment moyennant un délai de carence d'un jour entre chaque achat de mobile et par ligne. Ce changement de mobile est possible sans condition de seuil de points et sans dépense de points. Le prix pratiqué est le prix Bronze indiqué en point de vente.

#### 3.3 Utilisation des points Carré Rouge en cas de migration

Le Client pourra utiliser ses points Carré Rouge pour changer de mobile, uniquement en cas de migration vers un abonnement en bénéficiant de l'Avantage Renouvellement de mobile Argent ou Or, aux conditions prévues aux Conditions générales du Programme de Fidélité NRJ Mobile.

#### 3.4 Durée de validité des points

Les points sont acquis pour une durée de vingt-quatre (24) mois au 31 décembre de l'année en cours, à l'exclusion des lignes NRJ Mobile La Carte qui ne sont plus valides pour lesquelles ils sont définitivement perdus.

## F – MODIFICATION DU PROGRAMME DES AVANTAGES

### 1. MODIFICATION DU PROGRAMME/DDES AVANTAGES SFR

Programmes de fidélité concernés par cette clause : Forfaits et Comptes bloqués SFR, La Carte SFR, SFR Entreprises

SFR se réserve le droit à tout moment de modifier les présentes Conditions Générales, et éventuellement de mettre fin au Programme/ou aux avantages, sous réserve d'en informer les Abonnés au minimum un (1) mois à l'avance.

Cette information sera adressée aux Abonnés au travers d'un message facture, ou par courrier électronique à l'adresse déclarée par l'Abonné, ou par SMS pour les clients ayant acceptés d'être informés par ce canal de communication.

La modification, l'interruption ou la fin du Programme ou des avantages n'ouvre droit à aucune indemnité de quelque nature qu'elle soit. Toutefois en cas de suppression du Programme/ou des avantages, l'Abonné conservera le bénéfice de ses avantages jusqu'au terme initialement fixé.

## **2. MODIFICATION DU PROGRAMME/ DES AVANTAGES NRJ MOBILES**

NRJ Mobile La Carte se réserve le droit à tout moment de modifier les présentes Conditions Générales, et éventuellement de mettre fin au Programme/ou aux avantages, sous réserve d'en informer les Clients y ayant adhéré au minimum un (1) mois à l'avance.

Cette information sera adressée aux Abonnés au travers d'un message attaché à sa facture et aux Clients Compte bloqué et La carte par SMS ou par courrier électronique à l'adresse déclarée par le Client. La modification, l'interruption ou la fin du Programme/ou des avantages n'ouvre droit à aucune indemnité de quelque nature qu'elle soit. Toutefois en cas de suppression du Programme/ou des avantages, le Client conservera le bénéfice de ses avantages jusqu'au terme initialement fixé.

## **G – DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL**

### **1. LOIS APPLICABLES**

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

### **2. CONTACT**

Le responsable du traitement des DCP est la Société, dont le siège est sis 21 rue Pierre Aubert ZI du Chaudron 97490 Sainte-Clotilde, représentée par son directeur général adjoint. Le délégué à la protection des données (ci-après « DPO ») peut être contacté à l'adresse suivante :

*SRR – Service Client, DPO - Délégué à la Protection des Données  
21 rue Pierre Aubert CS 62001  
97743 Saint-Denis Cedex.*

### **3. NATURE DES DONNEES**

Les DCP sont collectées par la Société dans le cadre de la souscription et de l'utilisation des Services par l'Acheteur.

### **4. FINALITES**

Le traitement des DCP a pour finalités : la gestion du compte de l'Acheteur y compris la prévention des impayés et la lutte contre la fraude, le développement de produits et services de la Société ou de tiers, la réalisation d'études statistiques, d'analyses et de mesures d'audience, l'enrichissement et la valorisation de la base clients, la fourniture de contenus localisés et de recommandations personnalisées, la communication avec l'Acheteur à propos des offres et services de la Société (par e-mail, messages instantanés, SMS et via des services de messagerie en ligne) et dans le cadre de l'assistance technique, le cas échéant, après recueil du consentement préalable de l'Acheteur conformément à la Réglementation. La fourniture de certaines DCP par l'Acheteur conditionne la conclusion et, dans certains cas, l'exécution du contrat par la Société.

### **5. DUREES DE CONSERVATION**

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

10

### **6. DESTINATAIRES**

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

### **7. PROSPECTION**

La Société pourra utiliser les DCP pour des actions de prospection relative à des produits ou services analogues par téléphone ou par courrier postal. La Société se réserve également le droit d'utiliser les DCP dans le cadre d'opérations marketing et commerciales de partenaires ou de tiers, par email, SMS, MMS, courrier postal ou téléphone, avec le consentement de l'Acheteur.

Dans tous les cas visés au présent paragraphe, l'Acheteur aura la possibilité de s'opposer à tout moment à l'utilisation des DCP de manière simple et sans frais.

## 8. DONNEES DE GEOLOCALISATION

Dans le cadre des services géo-localisés proposés grâce à son réseau, la Société peut être amenée à communiquer à un prestataire ou à un partenaire les données de localisation géographique de l'Acheteur qui souhaite bénéficier de ces services et qui aura consenti préalablement à être localisé.

## 9. ENREGISTREMENT DES APPELS

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

## 10. DROITS DES PERSONNES

À tout moment, l'Acheteur peut demander l'accès aux DCP le concernant, recueillies dans le cadre des finalités détaillées ci-dessus, la rectification ou l'effacement de celles-ci (dans la mesure où cela n'empêche pas la bonne exécution du contrat ou le respect des obligations légales de la Société) et la limitation d'un ou plusieurs traitements particuliers le concernant, dans les conditions prévues par la Réglementation. L'Acheteur dispose également du droit de s'opposer à un traitement de ses DCP et du droit à leur portabilité, dans les conditions fixées par la Réglementation. De manière générale, l'Acheteur a le droit de comprendre et interroger la Société à propos de l'utilisation qui est faite de ses DCP.

Il peut exercer ces droits :

- en envoyant un courrier postal à :

*SRR – Service Client, DPO - Délégué à la Protection des Données  
21 rue Pierre Aubert CS 62001  
97743 Saint-Denis Cedex.*

Il devra fournir son nom, prénom, numéro d'appel ainsi qu'une copie d'une pièce d'identité.

- par voie électronique : [donneespersonnelles@srr.fr](mailto:donneespersonnelles@srr.fr)

Lorsqu'un traitement de DCP est fondé sur le recueil de son consentement, l'Acheteur dispose du droit de retirer ledit consentement à tout moment, sans porter atteinte à la licéité du traitement fondé sur le consentement effectué avant le retrait de celui-ci, via les mentions contenues dans chaque message publicitaire, via SMS/MMS/Email ou via son espace personnel. L'Acheteur a le droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL. L'Acheteur est informé que les DCP le concernant sont conservées ou supprimées après son décès conformément à la Réglementation et qu'il dispose du droit de donner instruction de communiquer ou non ces données à un tiers qu'il aura préalablement désigné.

## 11. PREVENTION DES IMPAYES

En cas d'impayé ou de déclaration irrégulière, les informations concernant l'Acheteur sont susceptibles d'être inscrites dans un fichier accessible aux opérateurs et sociétés de commercialisation du service de radiotéléphonie publique GSM/ GPRS géré par le GIE PREVENTEL, auprès duquel le droit d'accès peut être exercé à l'adresse suivante :

*GIE PREVENTEL  
Service des consultations TSA 54315  
77050 MELUN CEDEX.*

Afin de se prémunir contre d'éventuels impayés et de lutter contre les fraudes, la Société pourra :

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

## 12. Annuaire Universel

Les coordonnées de l'Acheteur figurent dans l'Annuaire universel. L'Acheteur peut s'inscrire sur les listes anti-prospection et anti annuaire inversé ou sur les listes communiquant partiellement les coordonnées. Ces choix peuvent être modifiés en envoyant un courrier postal à : SFR Service Client - 21 rue Pierre Aubert – CS 62001 - 97743 Saint Denis Cedex. Il est rappelé à l'Acheteur qu'il a la possibilité de s'opposer de manière simple, expresse et sans frais au démarchage téléphonique de la part de sociétés tiers, en s'inscrivant gratuitement sur le site <http://www.bloctel.gouv.fr>.

The SFR logo is a red hexagon with the letters 'SFR' in white. It is positioned in the top left corner of the page, overlapping a large, abstract graphic of overlapping geometric shapes in shades of red, orange, and yellow that extends across the top half of the page.

**SFR**

**VOUS SOUHAITEZ  
NOUS CONTACTER ?**

## **INFORMATIONS CLIENT**

### **Grand public**

Pour tout renseignement, consultez le site internet

**[www.sfr.re](http://www.sfr.re)**

ou Appelez votre Service Client

du lundi au samedi de 8h à 21h,

au **1097** depuis votre mobile SFR

(appel gratuit depuis un poste Fixe ou un mobile SFR Réunion)

ou au **0262 19 25 00** depuis un poste fixe

(coût d'un appel local, au delà du temps d'attente gratuit)

### **Entreprise**

Pour tout renseignement, consultez le site internet

**[www.sfrbusiness.re](http://www.sfrbusiness.re)**

ou contactez votre Service Client SFR Business

du lundi au samedi de 8h à 21h et le dimanche de 10h à 20h,

Par téléphone et par SMS au **1097** depuis votre mobile SFR

(appel gratuit depuis un poste Fixe ou un mobile SFR Réunion)

ou au **02 62 97 55 55**

(coût d'un appel local depuis un poste fixe à La Réunion)

Par mail à l'adresse suivante

**[sc.conseilentreprise@srr.fr](mailto:sc.conseilentreprise@srr.fr)**