



# **SFR REUNION**

## **CONDITIONS GENERALES DE VENTES**

### **BOUTIQUE EN LIGNE**

**Juillet 2018**

**Société Réunionnaise du Radiotéléphone (SRR), ci-après « SFR »,**

Siège social : 21, rue Pierre Aubert – Z.I. du Chaudron – 97490 Sainte-Clotilde

SCS au capital de 3 375 185 euros, immatriculée au RCS de Saint-Denis de La Réunion sous le numéro  
B 393 551 007

# Conditions Générales de Ventas

## Article 1 - OBJET

Les présentes conditions générales de vente, ci-après dénommée « CGV », ont pour objet de déterminer les conditions dans lesquelles la Société Réunionnaise du Radiotéléphone, ci-après dénommée « SFR » ou « SFR Réunion », vend sur Internet des équipements de radiocommunication (ou terminaux) ou des équipements de radiocommunication (ou « terminaux ») ou des équipements (Clé Internet à partager, tablettes, etc.), ci-après dénommés « les Produits » ou « le Produit », ainsi que des cartes SIM (cartes à microprocesseur auxquelles est associé un numéro d'appel attribué par SFR), ci-après dénommées « Carte(s) SIM », à une personne physique, ci-après dénommée « l'Acheteur ». Il est conseillé à l'Acheteur de conserver et/ou d'imprimer les présentes conditions.

Les présentes CGV constituent le socle unique de la négociation au sens de l'article L441-6 du Code du commerce.

L'Acheteur reconnaît avoir pris connaissance des informations précontractuelles, avoir bénéficié du délai nécessaire à leur compréhension et avoir lu et accepté les termes des présentes.

Les CGV sont celles en vigueur à la date de la commande passée par l'Acheteur.

## Article 2 – COMMANDE

Les Produits et Cartes SIM sont réservés aux particuliers domiciliés à la Réunion et sous réserve d'acceptation du dossier par SFR. Les commandes sont limitées à quatre (4) par personne et par foyer (même nom, prénom et même adresse), tous les 6 mois. Il est interdit à l'Acheteur de faire un usage commercial des Produits et Cartes SIM. Dans certains cas et pour des raisons d'ordre technique, le service de boutique en ligne pourra être partiellement ou totalement inaccessible. Dans cette hypothèse, l'Acheteur est invité à se diriger vers les points de vente (hors offre spéciale de la boutique en ligne) ou à demander conseil auprès du service client de SFR Réunion. A l'issue de sa commande, l'Acheteur aura accès à l'ensemble de ses documents contractuels dans son espace de suivi de commande pendant toute la durée de vie de son contrat. Ces documents lui seront également transmis par courriel. Il est conseillé à l'Acheteur de les conserver et/ou de les imprimer.

### 2.1 NOUVEAUX CLIENTS :

Les Produits sont proposés seuls ou avec la souscription concomitante d'un Abonnement SFR dont les conditions générales d'abonnement et, le cas échéant, la durée minimale d'engagement, sont portées à la connaissance de l'Acheteur sur la boutique en ligne SFR Réunion lors de sa commande.

Les Produits peuvent être également proposés avec une offre La Carte dont les conditions générales d'utilisation sont portées à la connaissance de l'Acheteur sur la boutique en ligne SFR Réunion lors de sa commande. Il est interdit à l'Acheteur de faire un usage commercial des Produits et Cartes Sim.

L'Acheteur consulte l'ensemble des caractéristiques du Produit et/ou de la Carte Sim et passe commande sur le site. Les différentes étapes de la commande en ligne sont les suivantes :

- L'Acheteur choisit sa formule d'abonnement SFR ainsi que d'éventuelles options.
- L'Acheteur choisit le cas échéant son Produit.
- L'Acheteur corrige les éventuelles erreurs de saisie sur une première page récapitulant sa commande et la valide.
- L'Acheteur confirme définitivement son choix sur une seconde page récapitulative.
- L'Acheteur renseigne ses informations personnelles.

- Après renseignement des moyens de paiement ou paiement par carte bancaire le cas échéant, SFR Réunion accuse réception de la commande en indiquant à l'Acheteur que celle-ci a correctement été prise en compte via un écran web, sous réserve de disponibilité du Produit et après vérification des éléments transmis en ligne par l'Acheteur.
- Sous réserve d'acceptation du dossier, SFR Réunion envoie un email de confirmation à l'Acheteur détaillant l'ensemble de sa commande et son prix toutes taxes et frais de livraison compris.

**Toute commande implique l'acceptation expresse, entière et sans réserve, par l'Acheteur, des présentes CGV ainsi, le cas échéant, que des Conditions Générales d'Abonnement ou d'Utilisation attachées à la formule d'abonnement éventuellement souscrite et du Guide des tarifs.**

Le prix préférentiel des Produits avec abonnement est conditionné à la souscription d'un abonnement SFR au tarif en vigueur d'une durée minimum de 24 mois, hors offres spéciales sans engagement.

Une facture au format PDF récapitulatif ces montants est mise à la disposition de l'Acheteur dans son « suivi de commande » et lui est envoyée par courriel.

Le Produit vendu reste la propriété de SFR Réunion jusqu'au paiement intégral de son prix. Les risques (notamment vol, perte, détérioration) sont transférés à l'Acheteur dès la livraison du (des) Produit(s) et/ou Accessoire(s) et aucun remboursement ne pourra être demandé à SFR Réunion à ce titre.

Les Produits peuvent également être acquis sans abonnement, moyennant le versement de la somme stipulée sur la page de présentation de chaque Produit.

## 2.2 CLIENTS SFR :

La boutique en ligne permet aux clients SFR Réunion, titulaires de leur(s) ligne(s) (forfait et/ou forfait bloqué, La Carte), d'ouvrir une nouvelle ligne ou d'effectuer un renouvellement de Produit, dans les conditions énoncées ci-dessous.

### 2.2.1 OUVERTURE D'UNE NOUVELLE LIGNE :

L'Acheteur peut, sous réserve d'éligibilité, souscrire un nouvel Abonnement SFR dont les conditions générales d'abonnement et, le cas échéant, la durée minimale d'engagement, sont portées à sa connaissance lors de sa commande.

Cette souscription peut s'accompagner ou non de l'achat de Produit. L'Acheteur consulte alors l'ensemble des caractéristiques du Produit et/ou de la Carte Sim et passe commande sur le site.

Les différentes étapes de la commande en ligne sont les suivantes :

- L'Acheteur saisit ses données d'identification.
- L'Acheteur choisit sa formule d'abonnement SFR avec ou sans durée d'engagement.
- L'Acheteur choisit le cas échéant son Produit et/ou une Carte Sim et/ou d'éventuelles options.
- L'Acheteur corrige les éventuelles erreurs de saisie sur une première page récapitulatif sa commande et la valide.
- L'Acheteur confirme définitivement son choix sur une seconde page récapitulative.
- L'Acheteur renseigne et/ou vérifie ses informations personnelles.
- Après renseignement des moyens de paiement ou paiement par carte bancaire le cas échéant, SFR

- Réunion accuse réception de la commande en indiquant à l'Acheteur que celle-ci a correctement été prise en compte via un écran web, sous réserve de disponibilité du Produit et après vérification des éléments transmis en ligne par l'Acheteur.
- Sous réserve d'acceptation du dossier, SFR Réunion envoie un email de confirmation à l'Acheteur détaillant l'ensemble de sa commande et son prix toutes taxes et frais de livraison compris.

**La commande implique l'acceptation expresse, entière et sans réserve, par l'Acheteur, des présentes Conditions Générales de Vente ainsi, le cas échéant, que des Conditions Générales d'Abonnement ou d'Utilisation et/ou des Conditions Particulières attachées à la formule d'abonnement éventuellement souscrite et du Guide des tarifs.**

Le prix préférentiel des Produits avec abonnement est conditionné à la souscription d'un abonnement SFR au tarif en vigueur d'une durée minimum de 24 mois, hors offres spéciales sans engagement.

Une facture au format PDF récapitulant ces montants est mise à la disposition de l'Acheteur dans son « suivi de commande » et lui est envoyée par courriel.

Le Produit vendu reste la propriété de SFR Réunion jusqu'au paiement intégral de son prix. Les risques (notamment vol, perte, détérioration) sont transférés à l'Acheteur dès la livraison du (des) Produit(s) et/ou Accessoire(s) et aucun remboursement ne pourra être demandé à SFR Réunion à ce titre.

#### 2.2.2 RENOUELEMENT DE PRODUIT :

Les Produits sont proposés, sous réserve d'éligibilité, dans le cadre d'un renouvellement de Produit, adossé ou non à un changement concomitant de forfait.

Le renouvellement de Produit peut se faire avec réengagement ou sans engagement.

Les conditions attachées aux offres de réengagement d'abonnement et la durée minimale de réengagement sont portées à la connaissance de l'Acheteur sur la boutique en ligne SFR Réunion lors de sa commande. Les Produits peuvent également être acquis sans abonnement, moyennant le versement de la somme stipulée sur la page de présentation de chaque Produit dans le cadre d'un renouvellement « Bronze », dans la limite d'une (1) commande par jour.

L'Acheteur consulte l'ensemble des caractéristiques du Produit et passe commande sur le site. Les différentes étapes de la commande en ligne sont les suivantes :

- L'Acheteur saisit ses données d'identification.
- L'Acheteur choisit son terminal et une Carte Sim le cas échéant, ainsi que d'éventuelles options.
- Selon les cas, l'Acheteur choisit sa formule de réabonnement et/ou sa durée de réengagement.
- L'Acheteur choisit d'utiliser l'ensemble ou non de ses points Carrés Rouge, lorsque ce choix lui est ouvert et en fonction du type de renouvellement choisi.
- L'Acheteur corrige les éventuelles erreurs de saisie sur une première page récapitulante sa commande.
- L'Acheteur confirme définitivement son choix sur une seconde page récapitulative.
- L'Acheteur renseigne et/ou vérifie ses informations personnelles.
- Après validation du paiement, SFR Réunion accuse réception de la commande en indiquant à l'Acheteur que celle-ci a correctement été prise en compte via un écran web, sous réserve de disponibilité du Produit et de validation de la commande.
- SFR Réunion envoie un SMS et un email de confirmation à l'Acheteur détaillant l'ensemble de sa commande et son prix toutes taxes et frais de livraison compris.

**La commande implique l'acceptation expresse, entière et sans réserve, par l'Acheteur, des présentes Conditions Générales de Vente ainsi, le cas échéant, que des Conditions Générales d'Abonnement/ de réengagement d'Abonnement ou d'Utilisation attachées à la formule d'abonnement éventuellement souscrite et du Guide des tarifs.**

Les Produits peuvent être proposés à un prix préférentiel à la condition que soit souscrit un abonnement SFR au tarif en vigueur d'une durée minimum de 24 mois, hors offres spéciales ou offres spéciales sans engagement.

Une facture au format PDF récapitulant ces montants est mise à la disposition de l'Acheteur dans son « suivi de commande » et lui est envoyée par courriel. Le Produit vendu reste la propriété de SFR Réunion jusqu'au paiement intégral de son prix. Les risques (notamment vol, perte, détérioration) sont transférés à l'Acheteur dès la livraison du (des) Produit(s) et/ou Accessoire(s) et aucun remboursement ne pourra être demandé à SFR Réunion à ce titre.

### **Article 3 - EXPÉDITION - LIVRAISON**

SFR Réunion valide la commande de l'Acheteur dans les vingt-quatre (24) heures ouvrées suivant la confirmation de celle-ci (cf. Art 2) puis procède à la livraison du colis.

SFR Réunion propose la livraison à domicile, par Chronopost :

- Frais de livraison : 7€ (hors offre spéciale)
- Livraison sous 72 heures ouvrées (sous réserve de disponibilité des stocks)

Les délais ci-dessus précisés sont valables à compter de la notification de mise à disposition du Produit à l'Acheteur.

Les livraisons ne s'effectuent qu'à la Réunion, à l'adresse de livraison indiquée par l'Acheteur. Sous réserve de sa disponibilité en stock, la réception du/des Produit(s) et/ou de la Carte Sim commandé(s) se matérialise par la signature, par l'Acheteur, du document de livraison.

Le colis n'est remis qu'au destinataire de la commande, ou à un tiers désigné par lui et autre que le transporteur.

Il appartient à l'Acheteur de faire toute réclamation éventuelle concernant la nature du Produit ou de la Carte Sim ou toute avarie subie par le Produit ou la Carte Sim au cours du transport, au moment de sa livraison ou de refuser la livraison, et de confirmer cette réclamation par lettre recommandée avec accusé de réception adressée dans les sept (7) jours suivant la livraison du Produit ou de la Carte Sim à :

**Service Clients SFR Réunion 21, rue Pierre Aubert, CS 62001 97743 Saint-Denis Cedex 9**

La Carte Sim reste la propriété exclusive et insaisissable de SFR Réunion conformément aux Conditions Générales d'Abonnement.

### **Article 4 – RESPONSABILITÉ**

SFR Réunion ne saurait être tenu pour responsable en cas :

- de fait de l'Acheteur lui-même
- de fait, imprévisible et insurmontable, d'un tiers étranger au contrat
- de force majeure telle que définie par la Jurisprudence

## Article 5 - DROIT DE RÉTRACTATION

- **Délai de rétractation**

Conformément aux dispositions des articles L221-18 et suivants du Code de la Consommation, l'Acheteur bénéficie d'un délai de rétractation de quatorze (14) jours à compter de la réception du Produit.

- **Modalités d'exercice du droit de rétractation**

Pour se rétracter, l'Acheteur doit, avant l'expiration du délai de 14 jours, adresser à SFR Réunion le formulaire de rétractation mis à sa disposition (ou tout autre courrier exprimant sa volonté de se rétracter) ou saisir sa demande de rétractation sur l'outil en ligne disponible sur sfr.re dans l'espace de suivi de commande. La charge de la preuve du respect de ce délai par l'Acheteur lui incombe.

L'Acheteur sera ensuite tenu de retourner, dans un délai maximum de 14 jours à compter de sa rétractation, le Produit et/ou la Carte Sim dans son emballage d'origine, en parfait état, accompagné de tous les accessoires éventuels, notices d'emploi et documentations, à :

**SRR – service clients - rétractation 21, rue Pierre Aubert, CS 62001 97743 Saint-Denis Cedex 9**

Il est conseillé à l'Acheteur de retourner les Produits en recommandé avec accusé de réception (**frais à la charge de l'expéditeur**) et de prendre toutes les précautions d'emballage requises pour en assurer la protection.

À réception du Produit (sous réserve de son état) et/ou de la Carte Sim, et si l'Acheteur n'avait pas choisi de bénéficier du Service (abonnement ou La Carte) avant l'expiration du délai de rétractation, SFR Réunion sera tenu de lui rembourser l'intégralité des sommes versées au plus tard dans les 14 jours à compter de la réception, **à l'exception des frais de livraison si l'Acheteur avait choisi un mode de livraison plus onéreux que le mode de livraison standard proposé par SFR Réunion**. Toute commande retournée incomplète à l'adresse indiquée et/ou en cas d'absence du numéro de retour et/ou le retour du (des) Produit(s) à une adresse différente de celle indiquée ci-dessus ne sera pas traitée comme retour et donc non remboursée.

Si au terme de ce second délai de 14 jours, SFR Réunion n'a pas réceptionné le Produit ou la preuve de l'expédition du Produit, mais qu'il a enregistré la demande de rétractation sur le Service, l'Acheteur sera facturé et prélevé du prix du Produit seul (au tarif « hors pack ») Cette somme sera prélevée directement sur la carte bancaire de l'Acheteur, renseignée lors de son parcours d'achat.

De la même manière, si l'Acheteur choisit de conserver le Produit mais de ne plus bénéficier du Service avant l'expiration du délai de rétractation, il sera facturé et prélevé du prix du Produit seul.

- **Activation du Service avant l'expiration du délai de rétractation**

L'Acheteur, qui souhaiterait bénéficier du Service avant l'expiration du délai de 14 jours, doit en faire la demande expresse à SFR Réunion et sera tenu, s'il décidait finalement de se rétracter, d'acquitter le montant correspondant au service fourni jusqu'à la communication de sa décision de rétractation.

Cette demande d'activation du Service peut être formulée :

- soit directement sur le suivi de commande
- soit lors de son parcours de souscription dans le cadre d'une portabilité
- soit par téléphone en appelant le 900 (appel gratuit depuis un mobile SFR Réunion), auquel cas cette demande d'activation lui sera confirmée par e-mail.

- **Activation de coupon(s) la carte avant l'expiration du délai de rétractation**

L'Acheteur, qui activerait son coupon la carte (électronique ou physique) acheté sur la boutique en ligne avant l'expiration du délai de 14 jours, et qui déciderait finalement de se rétracter, sera dans l'obligation d'acquitter le montant correspondant au service fourni jusqu'à la communication de sa décision de rétractation.

**Dans l'hypothèse où l'Acheteur ne procéderait pas lui-même à l'activation de sa ligne dans les 30 jours suivant la réception de sa Carte Sim, SFR Réunion se réserve la faculté de procéder elle-même à son activation, ce que l'Acheteur reconnaît accepter en utilisant les services de la boutique en ligne de SFR.**

- **Conséquences de la portabilité du numéro mobile**

L'Acheteur est informé que la demande de conservation de numéro vers SFR Réunion, entraîne des conséquences telles que prévues à l'article L224-31 du Code de la consommation, à savoir :

- des obligations à sa charge de renvoi ou de restitution des biens dans des conditions identiques à celles prévues à l'article L221-23 pour l'exercice du droit de rétractation, sous réserve du délai de restitution, qui court à compter du portage effectif du numéro
- de verser par ailleurs à SFR Réunion un montant correspondant au service fourni dans des conditions identiques à celles prévues à l'article L221-25 pour l'exercice du droit de rétractation, sous réserve que le montant corresponde au service fourni jusqu'au portage effectif du numéro
- SFR Réunion lui rembourse les sommes versées dans des conditions identiques à celles prévues à l'article L221-24, sous réserve du délai de remboursement, qui court à compter du portage effectif du numéro

## **ARTICLE 6 - PRIX - CONDITIONS DE PAIEMENT**

Les prix des Produits et de la Carte Sim sont ceux indiqués sur le site à la date de la commande. Ils sont indiqués toutes taxes comprises, hors frais de livraison. Les frais de livraison sont indiqués le cas échéant sur le site. Sur la Boutique en ligne, le paiement s'effectue par carte bancaire.

Le débit de la carte bancaire est effectué à l'expédition du colis.

Pour les besoins du paiement, les coordonnées bancaires de l'Acheteur sont collectées et conservées par la société ATOS, prestataire de SFR Réunion, ce que l'Acheteur accepte en utilisant les services de la boutique en ligne de SFR Réunion.

Par ailleurs et à défaut de souscription d'un Abonnement, SFR pourra facturer, dans les 15 jours suivant l'achat du Produit, la somme correspondant à la différence entre le prix du Produit seul et le prix du Produit acquitté lors de la commande, ainsi que des frais de dossier de 60 €. Ces sommes seront prélevées directement sur la carte bancaire de l'Acheteur, renseignée lors du parcours d'achat.

## **ARTICLE 7 - GARANTIES LÉGALES**

La Société est tenue des défauts de conformité des Produits dans les conditions de l'article L217-4 et suivants du Code de la Consommation et des défauts cachés des Produits dans les conditions de l'article 1641 et suivants du Code civil. SFR ne propose pas de garantie commerciale.

Les dommages d'origine externe, consécutifs à une mauvaise utilisation du Produit ou à une utilisation non conforme, une intervention autre que celle des personnes habilitées par le constructeur, d'un choc, d'une exposition à l'humidité (oxydation), sont exclus de la garantie.

Pour l'application de la **garantie légale de conformité** visée aux articles L217-4 et suivants du Code de la consommation et la **garantie légale des vices cachés** prévue par les articles 1641 et suivants du Code Civil reproduits ci-dessous ; l'Acheteur peut s'adresser à la Société en points de vente ou par courrier à l'adresse : **SFR - 21, rue Pierre Aubert – ZI Chaudron – CS 62001 - 97743 Saint-Denis Cedex9**

- Article L217-4 du Code de la Consommation : «Le vendeur livre un bien conforme au contrat et répond des défauts de conformité existant lors de la délivrance. Il répond également des défauts de conformité résultant de l'emballage, des instructions de montage ou de l'installation lorsque celle-ci a été mise à sa charge par le contrat ou a été réalisée sous sa responsabilité.»
- Article L217-5 du Code de la Consommation : «Le bien est conforme au contrat :

1° S'il est propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et, le cas échéant

- s'il correspond à la description donnée par le vendeur et possède les qualités que celui-ci a présentées à l'acheteur sous forme d'échantillon ou de modèle ;

- s'il présente les qualités qu'un acheteur peut légitimement attendre eu égard aux déclarations publiques faites par le vendeur, par le producteur ou par son représentant, notamment dans la publicité ou l'étiquetage ;

2° Ou s'il présente les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou est propre à tout usage spécial recherché par l'acheteur, porté à la connaissance du vendeur et que ce dernier a accepté.»

- Article L217-7 du Code de la Consommation : « Les défauts de conformité qui apparaissent dans un délai de vingt-quatre mois à partir de la délivrance du bien sont présumés exister au moment de la délivrance, sauf preuve contraire. Pour les biens vendus d'occasion, ce délai est fixé à six mois. Le vendeur peut combattre cette présomption si celle-ci n'est pas compatible avec la nature du bien ou le défaut de conformité invoqué ».
- Article L217-8 du Code de la Consommation : « L'acheteur est en droit d'exiger la conformité du bien au contrat. Il ne peut cependant contester la conformité en invoquant un défaut qu'il connaissait ou ne pouvait ignorer lorsqu'il a contracté. Il en va de même lorsque le défaut a son origine dans les matériaux qu'il a lui-même fournis ».
- Article L217-9 du Code de la Consommation : « En cas de défaut de conformité, l'acheteur choisit entre la réparation et le remplacement du bien.

Toutefois, le vendeur peut ne pas procéder selon le choix de l'acheteur si ce choix entraîne un coût manifestement disproportionné au regard de l'autre modalité, compte tenu de la valeur du bien ou de l'importance du défaut. Il est alors tenu de procéder, sauf impossibilité, selon la modalité non choisie par l'acheteur. ».

- Article L217-10 du Code de la Consommation : «Si la réparation et le remplacement du bien sont impossibles, l'acheteur peut rendre le bien et se faire restituer le prix ou garder le bien et se faire rendre une partie du prix.



La même faculté lui est ouverte :

1° Si la solution demandée, proposée ou convenue en application de l'article L217-9 ne peut être mise en œuvre dans le délai d'un mois suivant la réclamation de l'acheteur ;

2° Ou si cette solution ne peut l'être sans inconvénient majeur pour celui-ci compte tenu de la nature du bien et de l'usage qu'il recherche.

La résolution de la vente ne peut toutefois être prononcée si le défaut de conformité est mineur.».

- Article L217-11 du Code de la Consommation : «L'application des dispositions des articles L. 217-9 et L. 217-10 a lieu sans aucun frais pour l'acheteur. Ces mêmes dispositions ne font pas obstacle à l'allocation de dommages et intérêts.».
- Article L217-12 du Code de la Consommation : «L'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux ans à compter de la délivrance du bien.»
- Article L217-13 du Code de la Consommation : «Les dispositions de la présente section ne privent pas l'acheteur du droit d'exercer l'action résultant des vices rédhibitoires telle qu'elle résulte des articles 1641 à 1649 du code civil ou toute autre action de nature contractuelle ou extracontractuelle qui lui est reconnue par la loi. ».
- Article 1641 du Code Civil : « Le vendeur est tenu de la garantie à raison des défauts cachés de la chose vendue qui la rendent impropre à l'usage auquel on la destine, ou qui diminuent tellement cet usage, que l'acheteur ne l'aurait pas acquise, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus. »
- Article 1644 du Code Civil : « Dans le cas des articles 1641 et 1643, l'acheteur a le choix de rendre la chose et de se faire restituer le prix, ou de garder la chose et de se faire rendre une partie du prix, telle qu'elle sera arbitrée par experts. »
- Article 1645 du Code Civil : « Si le vendeur connaissait les vices de la chose, il est tenu, outre la restitution du prix qu'il en a reçu, de tous les dommages et intérêts envers l'acheteur ».
- Article 1646 du Code Civil : Si le vendeur ignorait les vices de la chose, il ne sera tenu qu'à la restitution du prix, et à rembourser à l'acquéreur les frais occasionnés par la vente .
- Article 1647 du Code Civil : « Si la chose qui avait des vices a péri par suite de sa mauvaise qualité, la perte est pour le vendeur, qui sera tenu envers l'acheteur à la restitution du prix et aux autres dédommagements expliqués dans les deux articles précédents. Mais la perte arrivée par cas fortuit sera pour le compte de l'acheteur ».
- Article 1648 du Code Civil : « L'action résultant des vices rédhibitoires doit être intentée par l'acquéreur dans un délai de deux ans à compter de la découverte du vice. Dans le cas prévu par l'article 1642-1, l'action doit être introduite, à peine de forclusion, dans l'année qui suit la date à laquelle le vendeur peut être déchargé des vices apparents ou des défauts de conformité apparents. »

**Lorsqu'il agit en garantie légale de conformité, l'Acheteur :**

**- bénéficie d'un délai de deux (2) ans à compter de la délivrance du Produit pour agir ;**

**-peut choisir entre la réparation ou le remplacement du Produit, sous réserve des conditions de coût prévues par l'article L217-9 du Code de la consommation ;**

**-est informé que le défaut de conformité qui apparaît dans un délai de vingt-quatre mois (24) mois à partir de la délivrance du Produit est présumé exister au moment de la délivrance, sauf preuve contraire. Pour les Produits d'occasions, ce délai est fixé à six (6) mois.**

**L'Acheteur peut également décider de mettre en œuvre la garantie contre les défauts cachés du Produit vendu dans un délai de deux (2) ans à compter de la découverte du vice. Dans cette hypothèse, il peut choisir entre la résolution de la vente ou une réduction de prix conformément aux articles 1641 et 1648 du Code civil.**

## **Article 8 - DONNÉES PERSONNELLES**

### 1. Lois applicables

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

### 2. Contact

Le responsable du traitement des DCP est SFR Réunion, 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 : Service Client SFR, DPO - Délégué à la Protection des Données – 21 rue Pierre Aubert CS 62001 - 97743 St Denis Cedex.

### 3. Nature des données

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

### 4. Finalités

Le traitement des DCP a pour finalités : la gestion du compte du Client y compris la prévention des impayés et la lutte contre la fraude, le développement de produits et services de SFR Réunion 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 le Client à propos des offres et services de SFR Réunion (par e-mail, messages instantanés, SMS et via des services de messagerie en ligne) et dans le cadre de l'assistance technique, le cas échéant, après recueil du consentement préalable du Client conformément à la Réglementation. La fourniture de certaines DCP par le Client conditionne la conclusion et, dans certains cas, l'exécution du contrat par SFR Réunion.

### 5. Durées de conservation

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

### 6. Destinataires

Les DCP pourront être traitées par le personnel habilité de SFR Réunion, 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 SFR Réunion et le Client.

### 7. Prospection

SFR Réunion pourra utiliser les DCP pour des actions de prospection relative à des produits ou services analogues par téléphone ou par courrier postal. SFR Réunion se réserve également le droit

d'utiliser les DCP dans le cadre d'opérations marketing et commerciales de partenaires ou de tiers, par email, SMS, MMS, courrier postal ou téléphone, avec le consentement du Client. Dans tous les cas visés au présent paragraphe, le Client aura la possibilité de s'opposer à tout moment à l'utilisation des DCP de manière simple et sans frais.

#### 8. Données de géolocalisation

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

#### 9. Enregistrement des appels

Le Client est informé que ses conversations avec le Service Client sont susceptibles d'être enregistrées ou écoutées par SFR Réunion 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

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

- un courrier postal à Service Client SFR, DPO - Délégué à la Protection des Données 21 rue Pierre Aubert CS 62001 - 97743 St Denis Cedex. 15 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, le Client 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. Le Client a le droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL. Le Client est informé que les DCP le concernant sont conservées ou supprimées après son décès conformément à la Réglementation et qu'il dispose du droit de donner instruction de communiquer ou non ces données à un tiers qu'il aura préalablement désigné.

#### 11. Prévention des impayés

En cas d'impayé ou de déclaration irrégulière, les informations concernant le Client sont susceptibles d'être inscrites dans un fichier accessible aux opérateurs et sociétés de commercialisation du service de radiotéléphonie publique GSM/GPRS géré par le GIE PREVENTEL, auprès duquel le droit d'accès peut être exercé à l'adresse suivante : GIE PREVENTEL Service des consultations TSA 54315 77050 MELUN CEDEX.

Afin de se prémunir contre d'éventuels impayés et de lutter contre les fraudes, SFR Réunion 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 SFR Réunion,
- 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, 16
- consulter le GIE PREVENTEL sur le signalement du Client dans le cadre des consultations multiples du GIE. L'exercice du droit d'accès auprès de Preventel peut se faire au choix, par courrier, à l'adresse Preventel, Service des consultations, TSA 54315, 77050 Melun cedex ou au moyen d'un formulaire accessible depuis le site internet de Preventel, <https://www.preventel.fr/>

#### 12. Annuaire Universel

Les coordonnées du Client figurent dans l'Annuaire universel. Le Client peut s'inscrire sur les listes anti-prospection et anti annuaire inversé ou sur les listes communiquant partiellement les coordonnées. Ces choix peuvent être modifiés en envoyant un courrier postal à : **SFR Service Client - 21 rue Pierre Aubert – CS 62001 - 97743 Saint Denis Cedex**. Il est rappelé au Client 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>.

#### **Article 9 - LOI APPLICABLE**

Les parties conviennent que la loi applicable aux présentes conditions générales est la loi française.

# 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)**