

CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION DU SERVICE



25 AVRIL 2016

CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION DU SERVICE **ZIVE**

Article 1 – OBJET.....	3
Article 2- ACCES AUX PROGRAMMES ZIVE.....	3
2.1 Eligibilité	
2.2 Souscription et activation du Service	
2.3 Equipements et Programmes	
2.4 Durée	
Article 3 - CONDITIONS FINANCIERES ET MODALITES DE REGLEMENT.....	3
Article 4 - ENGAGEMENTS DE L'UTILISATEUR.....	3
Article 5 - RESPONSABILITE.....	3
Article 6 - RESILIATION DU SERVICE.....	4
Article 7 - DONNEES NOMINATIVES.....	4

1- OBJET

Ce Service de vidéo à la demande par abonnement exploité sous la marque ZIVE est édité par la société ALTICE Pictures et commercialisé par la Société Réunionnaise du Radiotéléphone (ci-après «SFR »).

Les présentes Conditions Générales d'Utilisation (ci-après « CGU ») ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles SFR fournira à l'Utilisateur, qui l'accepte, un accès illimité à des programmes audiovisuels et de films proposés par ALTICE Pictures en format dématérialisé à la Réunion sur les équipements compatibles définis à l'article 3.3.

Les présentes conditions constituent un accessoire aux Conditions Générales d'abonnement aux offres box de SFR, dont l'Utilisateur est titulaire auprès de SFR.

La souscription du Service ZIVE suppose l'acceptation préalable et sans réserve des présentes conditions.

2- ACCES AUX PROGRAMMES ZIVE

2.1 Eligibilité

La souscription au Service ZIVE requiert d'être titulaire d'une offre Box ou Box Fibre de SFR avec TV (avec un décodeur TV classique) commercialisée à partir du 25 avril 2016.

2.2 Souscription et activation du Service

Le Service ZIVE peut être souscrit puis utilisé à partir d'un décodeur TV relié à une Box de SFR compatible.

2.3 Equipements et Programmes

ZIVE est accessible sur la TV reliée à une Box de SFR (via le décodeur TV classique)

L'Utilisateur est informé que le catalogue de Programmes proposés dans le cadre du Service est susceptible d'évolution. ALTICE Pictures pourra en effet procéder à des ajouts, mais également à des retraits de Programmes.

2.4 Durée

L'abonnement au Service ZIVE est conclu à compter de la date de souscription pour une durée initiale d'un mois plus le mois en cours, suivant la date de souscription.

A défaut de résiliation avant le dernier jour du mois, l'abonnement au Service ZIVE est reconduit pour des périodes successives d'un mois calendaire.

3- CONDITIONS FINANCIERES ET MODALITES DE REGLEMENT

Le Service sera facturé sur la facture box de l'Utilisateur.

La facturation débute à la date de souscription.

La première facturation sera calculée au prorata temporis en fonction de la date de souscription du Service par rapport au jour de facturation de son abonnement box.

L'Utilisateur est informé que tout mois consommé est du.

4- ENGAGEMENTS DE L'UTILISATEUR

L'Utilisateur s'engage à faire un usage conforme du Service ZIVE et notamment à visionner les programmes proposés uniquement dans le cadre de son cercle familial, à des fins personnelles et non commerciales. Toute autre diffusion des programmes, sous quelque forme et dans quelque lieu que ce soit, est illicite. L'Utilisateur n'est pas autorisé à enregistrer les programmes proposés dans le cadre du Service, sur quelque support et pour quelque utilisation que ce soit, à modifier, distribuer, transmettre, diffuser, représenter, reproduire sur aucun support, publier, concéder sous licence, vendre ou créer des œuvres dérivées de tout ou partie des contenus proposés dans le cadre du Service.

Plus généralement, l'Utilisateur s'engage à respecter la législation française en vigueur et à ne pas porter atteinte au(x) contenu(s) audiovisuels proposés.

L'Utilisateur garantit une utilisation du Service conforme aux présentes conditions et se porte garant contre tout recours, action ou revendication quelconque pouvant émaner des personnes se prévalant d'un droit de propriété littéraire et artistique sur les œuvres en cas d'utilisation non conforme aux dispositions des présentes conditions.

ALTICE Pictures se réserve le droit de suspendre la transmission d'une œuvre et/ou l'accès de l'Utilisateur au Service dans le cas d'utilisation illicite, de représentation publique ou de mise à disposition du public des œuvres protégées par le droit d'auteur. L'Utilisateur reconnaît que tous les droits sur les contenus audiovisuels appartiennent aux différents ayants droits (producteurs, interprètes, auteurs, éditeurs, etc.), l'utilisation du Service ne conférant que le droit de regarder un programme audiovisuel en streaming.

5- RESPONSABILITE

ALTICE Pictures en collaboration avec SFR met en place les moyens nécessaires au bon fonctionnement du Service.

La responsabilité de ALTICE Pictures et SFR ne peut pas être engagée :

- en cas de mauvaise utilisation du Service par l'Utilisateur et/ou ses correspondants,
- en cas de mauvais paramétrage des équipements et/ou de leurs accessoires,
- en cas de non-respect par l'Utilisateur de ses obligations visées aux présentes conditions,
- en cas d'interruption des services accessibles sur le réseau Internet,
- 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 exploités par des Opérateurs Tiers,
- en cas de force majeure au sens de la jurisprudence de la Cour de Cassation.

ALTICE Pictures est responsable des Programmes proposés dans le cadre du Service, qu'il détermine librement.

ALTICE Pictures et SFR déclinent toute responsabilité quant aux conséquences d'une utilisation frauduleuse, abusive du Service par l'Utilisateur. Dans ce cas, SFR pourra, à son initiative ou à la demande de ALTICE Pictures, procéder à la résiliation immédiate et sans préavis de l'accès au Service.

6- RESILIATION DU SERVICE

L'Utilisateur est informé que le bénéfice du Service sera supprimé de plein droit dans les cas suivants :

- Résiliation, pour quelque cause que ce soit de l'offre SFR de l'Utilisateur,
- Déménagement dans une zone inéligible à l'offre box
- Non-respect par l'Utilisateur de ses obligations visées aux présentes conditions

Le Service souscrit en tant qu'option peut être résilié par l'Utilisateur titulaire d'une offre Box, à compter de son deuxième mois d'abonnement, directement depuis la TV rattachée à sa box.

Tout mois commencé est dû. L'Utilisateur ayant résilié le Service bénéficiera donc d'un accès aux Programmes jusqu'au terme de son abonnement au Service.

7 - DONNEES NOMINATIVES

SFR prend les mesures propres à assurer la protection et la confidentialité des données à caractère personnel 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 modifiée. Les informations recueillies dans le cadre de la souscription du Service ainsi que celles recueillies lors du traitement de l'utilisation du Service par l'Utilisateur font l'objet d'un traitement informatique.

SFR pourra utiliser les informations collectées dans le cadre de l'utilisation du Service et notamment les données de navigation sur la box TV en vue de développer et de commercialiser des produits et services SFR ou de tiers.

Les données à caractère personnel recueillies sont utilisées par SFR, leurs partenaires ou prestataires pour la gestion du compte de l'Utilisateur et son information sur les services souscrits, la réalisation d'études statistiques et d'analyses, le développement de nouveaux produits et services ainsi que pour proposer des offres et services adaptés aux besoins de l'Utilisateur.

SFR pourra utiliser directement ces informations lors d'actes de prospection relatifs à des produits ou services analogues ou en cas de prospection réalisée par téléphone ou par courrier postal. SFR se réserve également le droit d'utiliser ces informations dans le cadre d'opération marketing et commerciales de partenaires ou de tiers par courrier postal ou par téléphone. L'Utilisateur aura la possibilité de s'y opposer de manière simple, expresse, et sans frais.

Après consentement préalable de l'Utilisateur, dans le cadre d'opération marketing et commerciales conjointes ou non, par SMS, MMS, E-mail ou automate d'appels, SFR se réserve le droit d'exploiter et communiquer ces informations à des tiers ou à ses partenaires. La communication de ces données est strictement encadrée conformément aux exigences et sous le contrôle de la Commission Nationale Informatique et Libertés. Dans le cadre des traitements précités, SFR pourra recourir à des prestataires agissant pour son compte et sous sa responsabilité. Si ces prestataires 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». Le recours à ces prestataires n'a lieu que s'il est nécessaire à la bonne exécution du contrat passé entre SFR et l'Utilisateur.

L'Utilisateur est informé que sa conversation avec le Service Client est susceptible d'être enregistrée ou écoutée par SFR à des fins probatoires et/ou d'être étudiée afin d'améliorer la qualité du service.

A tout moment, l'Utilisateur peut exercer son droit individuel d'accès, de rectification, d'information complémentaire et, le cas échéant, d'opposition sur le traitement des données à caractère personnel le concernant, auprès de SFR en envoyant un courrier postal à : Service Client SFR Box de SFR, – Données personnelles – 21 rue Pierre Aubert – CS 62001– 97743 Saint Denis Cedex 9. L'Utilisateur 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.

CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION DU SERVICE VOD DE SFR

CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION DU SERVICE VOD DE SFR

Article 1 – DÉFINITIONS	7
Article 2- OBJET	7
Article 3 - CONDITIONS D'UTILISATION	7
Article 4 - DURÉE	7
Article 5 - PAIEMENT	8
5.1 Facturation	
5.2 Acompte sur consommation VOD	
Article 6 - RÉSILIATION	8
Article 7 - ACCÈS AU SERVICE	8

PRÉAMBULE

SFR met à la disposition de l'Utilisateur un Service de vidéo à la demande appelé « Club Vidéo ». Ce service est réservé à un usage domestique et personnel au sein du cercle familial et ne peut en aucun cas être utilisé à des fins professionnelles ou commerciales.

Les présentes Conditions Générales d'Utilisation (ci-après « Conditions d'Utilisation »), complètent les Conditions Générales d'Abonnement aux offres BOX de SFR dans le cadre de laquelle l'Utilisateur accède au service « Club Vidéo ».

ARTICLE 1 – DÉFINITIONS

- Utilisateur : personne physique majeure ayant la capacité juridique et ayant validé la commande d'un ou plusieurs programme(s) de Vidéo à la Demande via son décodeur conformément à l'article 3 ci-dessous.
- Service VOD, ou Service de Vidéo à la demande (VOD) : désigne un service proposé par SFR et consistant en la transmission, à la demande d'un Utilisateur, d'un programme audiovisuel par le biais d'un signal codé en vue de sa réception sur le décodeur (sans téléchargement) de l'Utilisateur. La visualisation du programme est ouverte pour la durée indiquée à compter de la validation de sa commande par l'Utilisateur. Chaque programme commandé peut-être équipé de mesures de protection destinées à en empêcher la copie.
- Conditions d'Utilisation : désigne les présentes conditions d'utilisation du Service VOD.

ARTICLE 2 – OBJET

Les présentes conditions d'utilisation ont pour objet de définir les conditions et les modalités de mise à disposition par SFR à l'Utilisateur du Service VOD à l'unité ou en formule d'abonnement. Toute utilisation ou visualisation du Service VOD, suppose l'acceptation et le respect des présentes Conditions d'Utilisation ainsi que le respect de la réglementation en vigueur.

ARTICLE 3 – CONDITIONS D'UTILISATION :

Les présentes Conditions d'Utilisation sont soumises aux « Conditions Générales d'Abonnement des offres Box de SFR ».

L'accès au Service ne peut avoir lieu que si l'Utilisateur a au préalable souscrit un Abonnement Box de SFR avec télévision.

Pour accéder au Service VOD, l'Utilisateur doit valider sa commande au moyen de sa télécommande en validant le terme « OK » (et en saisissant son code parental pour visualiser les films de catégorie V). En validant sa commande, l'Utilisateur reconnaît avoir pris connaissance et avoir accepté expressément les présentes sans restriction.

Protection des mineurs : l'Utilisateur est informé qu'il doit apporter un soin particulier afin que le code spécifique permettant l'accès aux

Programmes de catégorie V demeure confidentiel. Toute personne qui permettrait à des mineurs d'avoir accès à de tels programmes s'exposerait à des sanctions conformément à l'article 227-22 du code pénal.

SFR ne saurait en aucun cas être tenue responsable en cas de détérioration et notamment de tout dommage susceptible d'altérer l'équipement de l'Utilisateur.

ARTICLE 4 – DURÉE

L'information sur la durée de mise à disposition de chaque programme est accessible dans l'offre commerciale avant validation du choix par l'Utilisateur.

Le visionnage se fait sans limitation du nombre de visualisations pendant cette durée, selon le tarif mentionné dans l'offre commerciale.

Les formules d'abonnement sont conclues pour une durée indéterminée assortie d'une période initiale d'un (1) mois. Elles sont facturées mensuellement et permettent la visualisation des programmes inclus dans la formule d'abonnement pendant toute la durée de l'abonnement. L'Utilisateur est informé à titre indicatif que le taux de renouvellement des programmes à l'intérieur des formules d'abonnement est en moyenne de 1/3 par mois.

ARTICLE 5 – PAIEMENT

5.1 Facturation

La facturation des consommations est à terme échu. Le prix de la mise à disposition du(es) programme(s) est porté sur la prochaine facture de l'Abonnement Box de SFR. Les modalités de règlement et de facturation sont identiques à celles définies dans les Conditions Générales d'Abonnement des offres Box de SFR.

5.2 Acompte sur consommation VOD

En cas de dépassement en cours de mois du seuil de 60€ du montant des consommations VOD, par un Utilisateur dont le compte présente déjà un impayé non justifié, l'Utilisateur pourra en être informé par tous moyens afin qu'il procède au versement d'un acompte sur facturation d'un montant de 60€. A défaut de réception, dans les 72 heures de l'information de l'Utilisateur, du montant de l'acompte sur facturation, et sans préjudice des autres actions en recouvrement disponibles en cas d'éventuel incident de paiement, le Service VOD sera suspendu jusqu'au paiement total des sommes exigibles.

ARTICLE 6 – RÉSILIATION

SFR se réserve la possibilité de suspendre ou de résilier le service de Vidéo à la demande en cas d'agissements contraires au code de la propriété intellectuelle ou de manquement de l'Utilisateur à l'une quelconque des obligations qui lui incombent en vertu des « Conditions Générales d'abonnement Box de SFR » accessibles aux clients de la Box de SFR et/ou des présentes Conditions d'Utilisation.

Les formules d'abonnement au Service VOD sont résiliables avant le 20 de chaque mois, pour une résiliation au dernier jour du mois en cours. A défaut, la résiliation sera effective au dernier jour du mois suivant.

ARTICLE 7 – ACCÈS AU SERVICE

L'accès au Service VOD est assuré de manière permanente sous réserve de périodes de maintenance et/ou d'entretien, de mise à jour des serveurs et de leurs éventuelles interruptions exceptionnelles. SFR ne saurait être tenue pour responsable de tout dysfonctionnement ou de toute interruption dans la mise à disposition du Service VOD liée à ou résultant d'un cas de force majeure.

Votre site web sfr.re

■ **Mon Compte :**

Suivre votre offre et vos factures

■ **Assistance :**

Retrouver des conseils pratiques, des documents utiles et les réponses à vos questions sur votre offre Box de SFR.

■ **Boutique en ligne :**

Commander votre offre Box de SFR en ligne, souscrire à des options

Votre Service client Box de SFR

Assistance Commerciale : 1097

(du lundi au samedi de 8h à 21h - Appel gratuit depuis un poste fixe et un mobile SFR Réunion)

Assistance Technique : 1097

(7j/7 de 8h à 22h, sauf dimanche, de 10h à 20h. Appel gratuit depuis un poste fixe et un mobile SFR Réunion)

Vos « Espace SFR »

Vous accompagner dans vos usages mobile et internet dans l'un de nos Espaces SFR.

Liste sur www.sfr.re