

The SFR logo is a red, rounded square with the letters 'SFR' in white, bold, sans-serif font. It is positioned in the upper left corner of the page.

**SFR**

# CONDITIONS GÉNÉRALES

POUR LES SERVICES  
MOBILES ET FIXES  
avril 2019

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

**sfr.re**

### *Nota bene*

*Pour souscrire, le particulier fournit une copie de sa carte d'identité valide, un chèque annulé et pour les paiements par prélèvement un relevé d'identité bancaire à son nom. En cas de divergence entre ces pièces, un justificatif de domicile pourra être demandé.*

*Le professionnel doit fournir en sus un extrait Kbis datant de moins de 3 mois, et le cas échéant le mandat l'habilitant à contracter au nom de la Société. Dans certains cas, le versement d'un dépôt de garantie peut vous être demandé. Son montant est indiqué dans la brochure tarifaire.*

### *Avant-propos*

*Les présentes Conditions Générales d'abonnement (ci-après les « CGA »), complétées par les Fiches d'Information Standardisée (ci-après les « FIS »), remises au Client au plus tard le jour de la souscription, et le contrat d'abonnement constituent le contrat de service (ci-après le Contrat »). Au cas où l'une des dispositions des présentes CGV et/ou FIS serait déclarée contraire à la réglementation en vigueur ou non valable, cette disposition sera déclarée non écrite. En cas de contradiction des dispositions entre les présentes CGV et les FIS, ce sont les FIS qui prévalent.*

## **Conditions générales d'abonnement pour les services MOBILES et les services FIXES (ADSL/VDSL/Box4G/FTTH) Grand Public**

Les présentes CGA ont pour objet de définir les modalités dans lesquelles SFR met à la disposition du Client, domicilié à la Réunion pour ses besoins propres dans le cadre d'un usage strictement personnel et privé, le Service souscrit selon les conditions d'éligibilité technique et commerciale.

### **ARTICLE 1 – Description des Services**

Les Services Mobiles et Fixes sont souscrits à titre principal par le Client. A ces Services, s'ajoutent des services complémentaires ou optionnels/de contenus qui nécessitent la souscription d'options spécifiques. La souscription aux Services peut s'effectuer en point de vente SFR, et pour certains Services par téléphone ou sur [www.sfr.re](http://www.sfr.re). Lorsque la souscription des Services est effectuée à distance par le Client, celui-ci dispose d'un délai de rétractation de 14 jours à compter de la date de conclusion du contrat ou à compter de la remise du matériel au Client le cas échéant, qu'il peut exercer en adressant à SFR le formulaire de rétractation mis à sa disposition (ou tout autre courrier dénué d'ambiguïté).

En cas de souscription à distance, le Service sera accessible une fois le délai de rétractation de 14 jours expiré, sauf si le Client demande expressément à bénéficier du Service avant la fin de ce délai. Dans ce cas, si le Client se rétracte, il devra s'acquitter du montant correspondant au Service fourni jusqu'à la communication de sa décision de rétractation.

Si le Client se rétracte, il doit renvoyer le bien à l'adresse suivante : SRR – Service Clients BOX - Rétractation - 21, rue Pierre Aubert, CS 62001 – 97743 Saint-Denis Cedex 9. Le Client prend en charge les frais direct de renvoi du bien. Il est conseillé au Client de retourner le matériel en recommandé (frais à la charge de l'expéditeur) et prendre toutes les précautions d'emballage requises pour en assurer la protection.

Le contrat est conclu pour une durée indéterminée et peut ou non, être assorti d'une période minimale d'engagement.

Le Client est informé que SFR n'étant pas éditeur des offres TV qu'elle propose, la sélection des programmes TV ainsi que leur positionnement et numérotation sont susceptibles d'évoluer, ce que le Client reconnaît et accepte.

### **Offres Fixes**

Le Client devra s'assurer qu'il dispose des prérequis nécessaires.

Le Service Internet (et le cas échéant avec l'Abonnement Téléphonique), consiste en un accès au réseau Internet via la technologie xDSL / FTTH (« Fibre »)/ radio 4G.

Le Service Internet comprend le débit indiqué dans la brochure tarifaire de SFR.

Pour l'xDSL, le débit dépend notamment des caractéristiques et de la qualité de la ligne téléphonique, de la distance de l'installation avec le central téléphonique et le cas échéant de la souscription à titre optionnel, au Service de Télévision.

Pour le FTTH, l'adresse de souscription du Client doit être située dans une zone géographique dans laquelle un réseau de desserte en fibre optique a été déployé par SFR (détail en boutique SFR).

Pour la Box 4G, SFR s'appuie sur son réseau mobile 4G. Le débit offert peut varier en fonction du nombre d'utilisateurs connectés simultanément, de la localisation géographique et d'obstacles éventuels (constructions, éléments naturels..).

Le Service de Téléphonie correspond à l'acheminement par SFR (l'Opérateur), des communications téléphoniques en provenance ou à destination du poste téléphonique du Client raccordé au Modem.

Le Service de Télévision correspond à des bouquets, composés de chaînes de télévision, de services interactifs et d'options TV.

Dans le cas où le Client a une mise à disposition de Décodeur contenant un disque dur intégré, il autorise l'Opérateur à utiliser une partie de la capacité de l'espace de stockage de ce disque dur notamment pour développer des services innovants.

### **Services Mobiles**

Le Service souscrit par le Client lui permet d'émettre et de recevoir des communications (appels, SMS, MMS) nationales et internationales, le cas échéant, et lui donne accès à Internet mobile, via le réseau mobile exploité par SFR. SFR remet au Client une carte SIM à laquelle est associé le numéro d'appel attribué par SFR et qui permet l'accès aux Services SFR.

## **ARTICLE 2 – Conditions Financières**

### **2.1 Tarifs**

Les tarifs des Services ainsi que leurs modalités d'application figurent dans la brochure « Guide des tarifs ».

SFR est libre de faire évoluer les Tarifs du Service Principal et des Services Complémentaires et/ou Optionnels. Dans ce cas, le Client en est informé par tout moyen sur support durable un (1) mois avant l'entrée en vigueur des nouveaux Tarifs. Le Client peut, s'il refuse cette augmentation de Tarifs appliquée sur le Service Principal, résilier son abonnement durant les quatre (4) mois qui suivent l'entrée en vigueur des nouveaux tarifs et ce, même avant l'expiration de la période minimale d'abonnement.

Si le Client refuse l'augmentation des Tarifs appliquée sur un service complémentaire et/ou optionnel, il peut, durant les quatre mois qui suivent l'entrée en vigueur des nouveaux Tarifs, résilier ledit service complémentaire et/ou optionnel.

L'article 1223 du Code Civil ne s'applique pas à la relation contractuelle entre SFR et le Client.

### **2.2 Facturation et paiement**

#### **2.2.1 Facturation**

Les factures, établies par périodicité mensuelle, sont payables à la date de facture indiquée sur la facture ou au plus tard dans les huit jours de la réception de la facture. Le paiement s'effectue, au choix du Client, par prélèvement automatique, par chèque ou par virement ou par tout autre mode de paiement que lui propose SFR.

Les Clients, optant pour le prélèvement bancaire, devront impérativement adresser à SFR un mandat SEPA valide, en complément de leurs coordonnées bancaires.

L'option Facture sur Internet est souscrite par défaut sauf demande expresse contraire du Client. L'adresse électronique transmise par le Client à SFR lors de la souscription sera utilisée dans la relation entre le Client et SFR et à défaut, celle créée par SFR à l'occasion de la souscription d'une offre Fixe fera office d'adresse de contact.

Le Client a accès à ses douze (12) dernières factures archivées sur le site Internet de SFR dans la rubrique Espace Client.

Le Client s'engage à informer SFR de tout changement d'adresse email.

Le Client peut résilier à tout moment l'option facture sur Internet pour recevoir une facture papier par courrier postal à l'adresse que le Client aura renseignée lors de la souscription de son contrat avec SFR.

#### **2.2.2 Non règlement**

Les sommes restant dues à SFR par le Client, après relance restée sans effet, sont majorées d'intérêts de retard calculés à compter de la date de réception du courrier portant mise en demeure de payer sur la base du taux d'intérêt légal.

Dans le cas où un titre de paiement émis au profit de SFR ne serait pas honoré, les frais divers liés à l'impayé sont facturés au Client (frais de rejet de chèque impayé ou de prélèvement automatique, ...) dans le respect des dispositions de l'article 32 de la loi du 9 juillet 1991.

En cas de non-paiement par le Client des sommes dues, SFR se réserve le droit de restreindre la ligne du Client et le cas échéant, en l'absence de contestation sérieuse dûment motivée, les autres lignes dont celui-ci pourrait être titulaire, sans préjudice de son droit à suspendre les Services selon les modalités précisées ci-dessous.

### **2.2.3 Dépôt de garantie/avances sur facturation**

SFR peut demander au Client, lors de la souscription du contrat et jusqu'à ce qu'il soit validé par SFR ou en cours d'exécution du contrat, un dépôt de garantie ou une avance sur facturation, dont les montants figurent dans le « Guide des tarifs ».

Le dépôt de garantie ne peut se compenser avec des sommes dont le Client serait débiteur, sauf à l'expiration du contrat, si les sommes dues ne sont pas contestées par le Client. L'avance sur facturation est portée au crédit du Client trente jours après son versement. Elle vient en déduction des sommes dues et à venir par le Client jusqu'à épuisement.

## **ARTICLE 3 – Obligations de SFR**

Pour les offres mobiles, SFR s'engage à satisfaire toute demande d'abonnement dans la limite de la capacité des réseaux de communications électroniques qu'elle exploite et des contraintes de qualité de ses services.

SFR s'engage à tout mettre en œuvre pour assurer la permanence, la continuité et la qualité du service de communication électronique pour lequel l'abonnement est souscrit dans la zone de couverture de ce service.

### **3.1 Qualité de Service fixe**

L'Opérateur s'engage, sous réserve du respect par le Client de son Contrat, sur les niveaux de qualité définis ci-dessous (sauf en cas de force majeure)

Délai de mise en service : 3 semaines pour l'xDSL et 4 semaines pour la Fibre optique à compter de la date à laquelle l'Opérateur fixe le RDV d'installation. En cas de retard, un avoir (correspondant au prorata du tarif mensuel de l'offre d'abonnement du Client) sera émis sur sa prochaine facture, sauf si ce retard est dû à un cas de force majeure, à la construction de la ligne téléphonique du Client par l'opérateur historique, à la commande d'une installation du Service Internet par un technicien au domicile du Client, au fait du Client ou au non-respect des prérequis définis dans la documentation contractuelle, à l'annulation ou le report de rendez-vous de l'installation pour la Fibre.

Les débits théoriques des technologies xDSL/FFTH (« Fibre »)/radio 4G sont précisés dans les FIS.

Délai de rétablissement du Service Internet : 48h maximum entre la date de l'appel du Client notifiant au service d'assistance technique une interruption totale du Service Internet imputable à l'Opérateur et la date à laquelle le Service Internet est rétabli par l'Opérateur. A défaut, le Client peut demander le remboursement du prix du Service Internet au prorata temporis de sa période d'interruption totale, sous forme d'avoir. Aucune compensation ne sera due au Client lorsque le non-respect du délai de rétablissement résultera d'un cas de force majeure, de la commande d'une intervention d'un technicien au domicile du Client, du fait du Client et, du fait de l'installation non conforme du ou des Matériels et des équipements du Client, d'un remplacement du Modem ou du Décodeur.

### **3.2 Qualité de Service mobile**

#### **3.2.1 Disponibilité du réseau SFR et Rétablissement de Service**

SFR s'engage, à l'égard de ses Clients, à assurer, en zone couverte, une disponibilité de l'accès à son réseau à hauteur de 90% chaque mois calendaire pour les différents services (voix, SMS, et accès à l'internet mobile). Dans l'hypothèse d'une non-disponibilité du réseau SFR supérieur ou égal à 10% (soit en durée cumulée, soit plus de 48H consécutives) sur un mois calendaire, SFR s'engage à attribuer au Client ayant été affecté par cette non-disponibilité (selon sa localisation géographique et les moments (date, heure) auxquels il a souhaité avoir accès au réseau SFR), des compensations soit financières (attribution d'avoir au prorata de la durée d'indisponibilité), soit en usages (internet/minutes d'appels/SMS/services...). La demande de compensation devra être formulée par écrit par le Client dans le mois suivant la constatation et indiquer précisément : les dates, heures et localisation en précisant le code postal à 5 chiffres, ainsi que la durée pendant laquelle le Client n'a pu avoir accès au réseau SFR. Cette demande sera traitée par SFR dans le mois qui suit sa réception.

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

L'interruption de Service le jour de la portabilité du Client n'ouvre pas droit à compensation et n'engage pas la responsabilité de SFR.

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

### 3.2.2 Réseau mobile

Le réseau 4G/4G+ étant actuellement en cours de déploiement, le Client reconnaît que les conditions d'accès et d'usage des services puissent ne pas être optimales à tout moment. L'accès au réseau 3G/4G/4G+ de SFR se fait sur l'île de la Réunion exclusivement, et dans la limite des zones de couverture telles qu'indiquées dans la documentation établie et régulièrement mise à jour par SFR.

Le réseau 3G/4G/4G+ étant mutualisé entre tous les Clients SFR, la Bande Passante indiquée dans la documentation établie et mise à jour par SFR est une Bande Passante de référence en réception d'informations. Elle peut varier selon notamment le nombre de Clients connectés à un même instant et leur usage du réseau et des services. Il ne s'agit donc pas de débits garantis mais de valeurs maximales pouvant être atteintes.

## **ARTICLE 4 – Obligations du CLIENT**

Le Client s'engage à utiliser l'offre qu'il a souscrite conformément à l'usage pour lequel elle a été conçue et commercialisée.

Le Client est seul responsable de l'utilisation et de la conservation de la carte SIM dont il s'interdit toute duplication et des matériels (mis à disposition ou loués par l'Opérateur décrits dans le « Guide des tarifs »). Les Matériels et la carte SIM demeurent la propriété exclusive, incessible et insaisissable de l'Opérateur ou de ses ayants droit, à l'exception des Matériels acquis par le Client. Les Matériels ou la Carte SIM ne pourront être cédés ou mis à disposition d'un tiers sous quelle que forme que ce soit, à l'exception des Matériels acquis par le Client. Le Client s'interdit toute utilisation commerciale de l'accès au réseau SFR qui est mis à sa disposition. La carte SIM ne peut pas être utilisée, par le Client, par un exploitant de réseau de télécommunications ou par un fournisseur de services de télécommunications, aux fins de modifier l'acheminement d'un service de télécommunications sur un réseau public de télécommunication, notamment dans le cadre de boîtiers radio ni en émission, ni en réception. Tout usage frauduleux et/ou abusif de la carte SIM, ou contraire aux présentes conditions, engage la responsabilité personnelle du Client.

En cas de perte ou de vol de sa carte SIM, le Client en informe immédiatement SFR par téléphone et sa ligne est mise hors service dès réception de l'appel.

En cas d'utilisation d'un mobile déclaré volé, SFR se réserve le droit de procéder au blocage de ladite ligne.

En cas de modification de ses coordonnées bancaires ou des adresses (postales ou email), le Client s'engage à en informer sans délai le Service Client SFR et à lui adresser une mise à jour de ces dernières.

Le Client s'engage à respecter les lois et règlements en vigueur.

Le Client s'interdit de stocker, télécharger ou envoyer toute donnée prohibée, illégale, contraire aux bonnes mœurs ou à l'ordre public et portant atteinte ou étant susceptible de porter atteinte aux droits de tiers et notamment aux droits de propriété intellectuelle.

SFR informe expressément le Client qu'Internet n'est pas un réseau sécurisé. Dans ces conditions, il appartient au Client de prendre toutes les mesures appropriées de façon à protéger ses propres données et/ou logiciels, préalablement et postérieurement à la mise en place des services.

Le Client est informé que les offres TV SFR doivent être utilisées à des fins strictement privées et personnelles au sein du cercle de famille. Toute autre utilisation notamment à des fins professionnelles ou commerciales est interdite.

Le Client s'engage à respecter les termes et conditions de licence de tout logiciel utilisé dans le cadre du Service et, en particulier, ceux joints aux Matériels. Il s'engage également à respecter les droits de propriété intellectuelle des tiers auxquels il aura accès du fait de l'utilisation du Service et à obtenir des tiers, titulaires de droits sur les œuvres (textes, images, vidéos, sons ou tout autre élément protégé) qu'il pourrait utiliser et, en particulier, inclure dans ses pages personnelles, les autorisations préalables et concession de droits nécessaires. Par ailleurs, le Client reconnaît que la violation des droits d'auteur ou des droits voisins (telle que par exemple la reproduction, la représentation, la mise à disposition ou la communication au public d'œuvres ou d'objets protégés par un droit d'auteur ou par un droit voisin sans l'autorisation des titulaires des droits) constitue un acte de contrefaçon, passible de sanctions civiles et/ou pénales.

Si le Client est une personne physique, agissant à des fins privées, il s'engage à utiliser le Service pour ses besoins propres dans le cadre d'un usage strictement privé et personnel. Il s'engage en particulier à n'utiliser les Matériels qu'à destination de ses propres équipements, les Matériels ne pouvant en aucun cas être utilisés, directement ou indirectement, pour permettre à un tiers de bénéficier du Service.

Toute autre utilisation du Service, sous quelque que forme et en quelque lieu que ce soit, est illicite, notamment toute commercialisation du Service ou toute utilisation du Service par de multiples utilisateurs autres que ceux du foyer.

L'accès au réseau mobile de SFR suppose l'utilisation par le Client de matériels et de logiciels compatibles, correctement paramétrés.

Le Client est informé que sa connexion peut être interrompue automatiquement en cas d'inactivité.

Le Client s'interdit toute utilisation frauduleuse, abusive ou excessive (tel que notamment : créer un serveur vocal et/ou rerouter et/ou détourner des communications ; détourner la finalité ou dégrader le Service ; diffuser tous virus ou fichiers informatiques conçus pour limiter, interrompre ou détruire le réseau et/ou tout terminal ou autres outils de télécommunication, transmettre toutes publicités non sollicitée ou non autorisée...) pouvant ainsi perturber la disponibilité des dits serveurs ou réseau.

SFR se réserve donc la possibilité de suspendre et/ou de résilier, l'accès au réseau mobile au Client qui contreviendrait aux usages interdits et facturer tout usage frauduleux et/ou abusif.

En application de la réglementation européenne, les usages (appels, SMS, MMS et Internet mobile) seront utilisables depuis l'Union Européenne et les DOM vers ces mêmes destinations, aux mêmes tarifs que ceux appliqués à la Réunion, dans la limite d'un usage raisonnable.

Un usage non raisonnable avéré tel que détaillé dans le Guide des tarifs de SFR entraînera la facturation hors forfait des usages réalisés par le Client depuis l'Union Européenne et les DOM.

## **ARTICLE 5 – Suspension – Résiliation du Contrat**

### **5.1 Suspension**

SFR se réserve le droit de restreindre l'accès à tout ou partie des Services souscrits par le Client, après en avoir avisé ce dernier, sans que le Client ne puisse prétendre à une quelconque indemnisation dans les cas suivants :

- en cas d'inexécution de l'une des obligations du Client,
- dans l'attente du dépôt de garantie ou de l'avance sur facturation ou en cas de non versement de ceux-ci,
- en cas d'utilisation d'un mobile déclaré volé,
- en cas de non réception du Dossier d'abonnement complet,
- en cas de non règlement des sommes dues à l'échéance,
- en cas de violation des dispositions légales, notamment en matière d'ordre public et de bonnes mœurs,
- en cas d'agissements de nature à perturber le réseau de SFR ou le réseau Internet,
- en cas d'augmentation substantielle du montant des consommations du Client.

Dans cette dernière hypothèse, le Client pourra demander à SFR de lui remettre sa ligne en service sur simple appel téléphonique, SFR se réservant la possibilité de lui demander une avance sur facturation.

En cas de suspension, quelle qu'en soit la cause, le Client reste tenu par ses obligations. La suspension des Services n'entraîne pas l'arrêt de la facturation.

Les Services peuvent être interrompus en cas de force majeure.

### **5.2 Résiliation à l'initiative du Client**

Le Client peut résilier son contrat par courrier recommandé avec un préavis de 10 jours après réception de la demande par le Service Client.

De même le contrat sera résilié automatiquement dans l'hypothèse où le Client demande la portabilité sortante de son numéro.

Le Client devra alors payer l'intégralité des redevances restantes jusqu'au terme de la première année d'engagement, et au-delà, pour les Clients mobiles engagés pour une période de 24 mois, un quart des redevances restantes jusqu'au terme de son engagement.

Le Client peut résilier le contrat avant la fin de la période d'abonnement, sans paiement de redevances restant à courir jusqu'à la fin de la période minimale d'engagement dans les cas suivants, sous réserve que le motif de résiliation soit précisé dans le courrier et que les éventuelles pièces justificatives soient jointes :

- Lorsque l'une ou l'ensemble des caractéristiques essentielles du Service mobile est totalement inaccessible depuis son domicile, soit depuis son lieu de travail, le Client peut résilier dans les sept (7) jours après sa souscription. La résiliation prend effet, lorsqu'il y a eu achat d'un mobile concomitamment à la souscription de l'abonnement, à

compter de la restitution dudit mobile et de ses accessoires. Seront alors remboursés, dans un délai de trente (30) jours à compter de la réception dudit courrier, le mobile et les accessoires achetés, le montant du premier mois d'abonnement, déduction faite du montant des communications effectuées le cas échéant jusqu'à remise du matériel.

- Lorsque l'indisponibilité de l'une ou de l'ensemble des caractéristiques essentielles du Service Fixe intervient lors de la mise en service ou de son initialisation ou lorsque l'indisponibilité intervient à la suite de la souscription à un nouveau Service Fixe de l'Opérateur ou à une option complémentaire au Service déjà souscrit et que, malgré l'annulation de celui-ci, le rétablissement du Service Fixe tel que souscrit initialement est impossible.

- Pour des motifs légitimes de résiliation, qui sont les suivants :

Chômage (suite à la rupture d'un CDI), hors demande d'ouverture de ligne ou demande de réengagement d'abonnement intervenue pendant le préavis, faillite personnelle, redressement judiciaire ou liquidation judiciaire ;

Difficultés financières du Client ayant donné suite à notification de recevabilité en Commission de Surendettement des Particuliers,

Décès du Client ;

Hospitalisation et/ou arrêt maladie de plus de trois (3) mois affectant le Client ;

Incarcération du Client ;

Déménagement pour une longue durée, hors de La Réunion ou dans une zone où le Service Principal est totalement inaccessible depuis le domicile ou lieu de travail du Client ;

Cas de force majeure.

- Au cours des quatre mois qui suivent l'information sur une modification du tarif du Service Principal à l'initiative de SFR.

### **5.3 Résiliation à l'initiative de SFR**

SFR peut résilier le Contrat du Client sans qu'il ne puisse prétendre à une quelconque indemnisation, dans les cas suivants:

- Fausse déclaration du Client concernant le contrat, la résiliation pouvant intervenir immédiatement après en avoir avisé le Client ;

- Manquement du Client à l'une quelconque de ses obligations

- Non règlement du dépôt de garantie ou de l'avance sur facturation ;

- Non réception par SFR du Dossier d'abonnement complet ;

- Non-paiement par le Client des sommes dues à SFR, après mise en demeure restée sans effet ;

La résiliation suite à ces différents cas sera effective cinq (5) jours minimum après que SFR ait avisé le Client.

- Force majeure affectant SFR pendant plus de quinze (15) jours ;

- A compter du jour où, dans le cadre de la mise en œuvre d'une procédure de redressement judiciaire ouverte à l'encontre du Client, l'administrateur judiciaire se prononce, implicitement ou explicitement, en faveur de la non-continuation du présent contrat, ou à compter du prononcé du jugement de liquidation judiciaire ;

- Recevabilité du dossier du Client en Commission de Surendettement.

### **5.4 Conséquences du terme d'un Contrat**

L'Opérateur pourra, 6 mois à compter du terme du Contrat, supprimer toutes les données et adresses de courriers électroniques stockées sur son serveur y compris les courriers électroniques, les messages téléphoniques ainsi que les pages personnelles du Client.

En l'absence de portabilité de numéro d'appel, SFR se réserve le droit de réaffecter le numéro d'appel du Client à un autre Client.

Le Client Fixe devra retourner les Matériels complets (accessoires inclus) en bon état et dans un emballage adapté dans un délai maximum de vingt et un jours à compter de la demande de résiliation. A défaut de retour des Matériels ou en cas de retour incomplet, l'Opérateur pourra facturer le Client des pénalités précisées dans le Guide des tarifs de SFR. Après paiement des pénalités, les Matériels non restitués deviendront la propriété pleine et entière du Client.

L'Opérateur se réserve le droit de facturer au Client les frais techniques liés à la fermeture de l'accès, en cas d'interruption du Contrat pour toute raison autre qu'une faute de l'Opérateur ou un motif légitime.



Le remboursement des sommes versées d'avance par le Client pourra intervenir au plus tard dans un délai de dix (10) jours à compter du paiement par le Client de la totalité des sommes portées sur la dernière facture.

## **ARTICLE 6 – PORTABILITE DU NUMERO**

Le Client peut demander la portabilité de son numéro. Celle-ci est possible en deux jours ouvrés (hors samedi, dimanche et jours fériés), sous réserve d'éligibilité technique (et géographique pour un numéro fixe). La ligne à porter doit être active jusqu'au transfert du numéro, ou pour le fixe, avoir été résiliée auprès de son ancien opérateur depuis moins de 40 jours. Lors de sa souscription, le Client doit transmettre à SFR le numéro à conserver, la date de portage souhaitée ainsi que le relevé d'Identité Opérateur (RIO) et doit mandater SFR afin de résilier en son nom et pour son compte le contrat auprès de son ancien opérateur. Le Client sera cependant tenu d'honorer les engagements qu'il avait souscrits auprès de son ancien opérateur s'agissant notamment de sa durée minimale d'engagement, ce dont il reconnaît être informé et accepter. SFR recommande à cet effet au Client de prendre connaissance des conditions de résiliation du contrat le liant à son précédent opérateur. Cette résiliation prendra effet avec le transfert effectif de son numéro.

La demande de portabilité du Numéro peut être rejetée par l'ancien opérateur pour l'une des raisons suivantes : numéro inactif au moment de la demande, numéro non géré par l'ancien opérateur, demande de portabilité en cours sur ce même numéro, données incomplètes ou erronées, date de portage supérieure à deux mois, résiliation programmée chez l'ancien opérateur avant la date d'activation du portage.

Les opérations techniques réalisées par les opérateurs le jour du portage peuvent entraîner une interruption de service, dont la durée ne doit pas dépasser quatre (4) heures.

## **ARTICLE 7 – Données à caractère personnel (« DCP »)**

La politique de protection des DCP est consultable sur le site [www.sfr.re](http://www.sfr.re)

### 7.1 Lois applicables

SFR 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 »).

### 7.2 Contact

Le responsable du traitement des DCP est SFR, 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 St Denis Cedex 9*

### 7.3 Nature des données

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

### 7.4 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 SFR ou de tiers, la réalisation d'études statistiques, d'analyses et de mesures d'audience, l'enrichissement et la valorisation de la base Clients SFR, la fourniture de contenus localisés et de recommandations personnalisées, la communication avec le Client à propos des offres et services de SFR (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.

### 7.5 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.

#### **7.6 Destinataires**

Les DCP pourront être traitées par le personnel habilité de SFR, des sous-traitants, partenaires ou prestataires de SFR. Si ces sous-traitants, partenaires ou prestataires 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 de SFR. Le recours à ces prestataires est nécessaire à la bonne exécution du contrat passé entre SFR et le Client.

#### **7.7 Prospection**

SFR pourra utiliser les DCP pour des actions de prospection relative à des produits ou services analogues par téléphone ou par courrier postal. SFR 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.

#### **7.8 Données de géolocalisation**

Dans le cadre des services géo-localisés proposés grâce à son réseau, SFR 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.

#### **7.9 Enregistrement des appels**

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

#### **7.10 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) 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 à propos de l'utilisation qui est faite de ses DCP.

Il peut exercer ces droits :

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

- en envoyant un courrier postal à :

*SRR – Service Client, DPO - Délégué à la Protection des Données  
21 rue Pierre Aubert CS 62001  
97743 St Denis Cedex 9*

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

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.

### 7.11 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 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 ;
- 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 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/>

### 7.12 Annuaire Universel

Seules les coordonnées du Client titulaire d'une ligne fixe figurent dans l'annuaire sauf demande contraire de sa part. Les coordonnées d'un Client titulaire d'une ligne mobile ne figurent pas dans l'annuaire, sauf demande expresse contraire de sa part.

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 directement via son espace Client ou 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 8 – Réclamations**

Le Service Client est accessible par téléphone au 1097 (service et appel gratuits) ou par courrier postal (SFR Service Client -21 Rue Pierre Aubert - CS 62001 - 97743 ST DENIS CEDEX 9) ou électronique. Ce service d'assistance technique et commerciale est composé de trois niveaux de contact : premier niveau de contact par téléphone/courrier postal ou électronique. Les demandes seront traitées dans un délai compris entre 10 jours ouvrés et un mois à compter de la date de l'appel, sauf cas exceptionnels. Si le premier niveau n'a pas donné satisfaction, un deuxième niveau de contact peut être saisi par courrier à SFR Service Consommateurs - 21 Rue Pierre Aubert - CS 62001 97743 ST DENIS CEDEX 9.

Sauf cas exceptionnel, le Client recevra une réponse écrite dans un délai d'un mois. Après épuisement des recours amiables internes, le Client est en droit de saisir le troisième niveau de contact, le médiateur des communications électroniques en complétant en ligne le formulaire mis à sa disposition sur le site du médiateur ([www.mediateur-telecom.fr](http://www.mediateur-telecom.fr)).

## **ARTICLE 9 – Cession**

SFR pourra librement céder, transférer, déléguer, sous-traiter ou encore aliéner tout ou partie de ses obligations, droits, titres ou intérêts en vertu du Contrat de Service.

## **ARTICLE 10 – Loi applicable**

Le Contrat est régi par la loi française.

**CONDITION PREALABLE A LA FOURNITURE DU SERVICE**

Pour la Fibre optique le domicile du Client doit être situé dans la zone de couverture. Pour l'xDSL, la ligne téléphonique doit être analogique, isolée, et déclarée éligible à la technologie xDSL et aux options choisies par le Client et être situé dans la Zone de couverture correspondante pendant tout la durée du contrat. Pour la Box 4G, le Client doit être situé en zone de couverture 4G de SFR.

Dans l'hypothèse d'une modernisation de la Zone de couverture (passage de l'xDSL à la fibre), SFR pourra migrer le Client sur la nouvelle technologie en conservant les mêmes services et conditions tarifaires.

**CONDITION APPLICABLE AUX PROFESSIONNELS SOUCRIVANT UNE OFFRE SFR**

Pour les Clients professionnels, la responsabilité de SFR est limitée aux dommages matériels directs à l'exclusion de tout dommage indirect et/ou immatériel, et en particulier préjudice lié à l'activité ou à la mission du Client, de toutes perte de Chiffre d'affaires, de bénéfices, de profits, d'exploitation, de clientèle, de préjudice commercial, économique et autres pertes de revenus, d'action d'un tiers, trouble commercial quelconque, atteinte à la réputation, la renommée ou l'image de marque, subie par le Client. Nonobstant toute autre stipulation du contrat, la responsabilité totale cumulée de l'Opérateur au titre du contrat ne pourra excéder le montant des trois derniers mois facturé et encaissé dans la limite de 1000 € HT.



# 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.consellentreprise@srr.fr](mailto:sc.consellentreprise@srr.fr)