



SFR REUNION

OFFRES GRAND PUBLIC & PROFESSIONNELS

CONDITIONS D'ABONNEMENT ET
D'UTILISATION DES OFFRES
Août 2018

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.

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.

Conditions générales d'Abonnement pour les services mobiles et les services Box (ADSL/VDSL), Fibre (FFTH) Grand Public

Aout 2018

Le contrat liant SFR au Client (personne physique majeure agissant à titre privé ou, pour les services mobiles uniquement, à titre professionnel, résidant sur l'île de La Réunion et disposant de sa pleine capacité qui souscrit aux services de SFR et en acceptent les conditions) est constitué des présentes conditions générales, de la demande d'abonnement (ou le bulletin de souscription) sur laquelle figure le Service Principal souscrit par le Client, des services complémentaires et/ou optionnels, des éventuelles conditions particulières rattachées à des offres ou options spécifiques, des tarifs des offres SFR ainsi que les éventuels avenants. L'ensemble de ces documents est porté à la connaissance et remis au Client à l'occasion de sa souscription.

Article 1 – Description des Services

Les Services 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.

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 exprimant sa volonté de se rétracter). Dans ce cas, et si le Client n'avait pas choisi de bénéficier du Service avant l'expiration du délai de rétractation, SFR sera tenu de lui rembourser l'intégralité des sommes éventuellement versées au plus tard dans les 14 jours à compter de la réception de la demande de rétractation.

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 aussi restituer ou renvoyer le bien à l'adresse suivante :

SFR Service Client box – Rétraction

21 rue Pierre Aubert – CS 62001 - 97743 Saint Denis Cedex 9.

Le client prend en charge les frais directs de renvois du bien. Il est conseillé au client de renvoyer le matériel en recommandé (frais)à la charge de l'expéditeur) et de prendre toutes les précautions d'emballage requises pour en assurer la protection.

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

Le point de départ de votre contrat est le jour de la mise en service de votre ligne.

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 ou FFTH.

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.

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 TV, 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 principal 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 l'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.

SFR ouvre l'accès au Service au plus tard dans les deux (2) jours ouvrés ou à la date de portage (dans le cadre d'une portabilité) à compter de la date de réception du Dossier d'Abonnement complet par 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 écrit ou 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 dans un délai de huit jours à compter de la date de 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 avec 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.

2.3 Réclamation

Une réclamation relative à une facture et visant à obtenir une restitution du prix des prestations facturées par SFR n'est pas recevable si elle est présentée au-delà d'un an à compter du jour de son paiement. La prescription est acquise au profit du Client pour les sommes dues en paiement des prestations de SFR lorsque cette dernière ne les a pas réclamées dans un délai d'un an courant à compter de la date de leur exigibilité.

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 systèmes de radiotéléphonie publique 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 radiotéléphonie publique 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 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.

Débits:

ADSL : Débit descendant théorique maximum de 20Mb/s atteignable sur des lignes inférieures à 500 m, en l'absence de perturbations. Débit montant en général inférieur à 1 Mb/s. En zone dégroupée, débit descendant en général compris entre 1Mb/s à 15 Mb/s. En zone non dégroupée, débit descendant en général compris entre 1Mb/s à 8 Mb/s.

VDSL : Débit descendant théorique maximum de 95Mb/s. Débit accessible sur des lignes inférieures à 500m, en l'absence de perturbations. Débit descendant atteignable en général entre 1 Mb/s et 15 Mb/s, pouvant être compris entre 15 Mb/s et 50 Mb/s pour des lignes de moins de 1 km. Débit montant atteignable en général inférieur à 1 Mb/s pouvant atteindre 8Mb/s pour des lignes de moins de 1 km.

Fibre :

- pour les raccordements en fibre jusqu'au domicile : Débit théorique descendant maximum disponible selon l'offre souscrite et l'adresse du raccordement de 100Mb/s, 200Mb/s, ou 1Gb/s, et débit théorique montant disponible de 50Mb/s jusqu'à 200Mb/s maximum

- pour les raccordements en fibre jusqu'au quartier / immeuble : Débit théorique descendant maximum disponible selon l'offre souscrite et l'adresse du raccordement de 1Gb/s, et débit théorique montant disponible de 50Mb/s jusqu'à 200Mb/s maximum.

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 excédant 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'avoirs 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 celui de leur 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. Les Matériels ou la Carte SIM ne pourront être cédés ou mis à disposition d'un tiers sous quelle que forme que ce soit. 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 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, illicite, 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 des Services 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.

En application de la réglementation européenne, les usages (appels, SMS, MMS et l'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 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.

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 minimale 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 :

- lorsque le Service Principal mobile est totalement inaccessible soit 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 paiement 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,

- à 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 – Portabilité du numéro

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 »)

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 »).

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

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.

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.

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, 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. 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.

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.

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.

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 :

- 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.

- par voie électronique : 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 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 Préventel peut se faire au choix, par courrier à l'adresse Préventel, Service des consultations, TSA 54315, 77050 Melun cedex, ou au moyen d'un formulaire accessible depuis le site internet de Préventel, <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 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 9

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 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).

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.

Conditions applicables aux professionnels souscrivant une offre SFR

Août 2018

Pour les Clients professionnels, la responsabilité de SFR est limitée aux dommages matériels directs à l'exclusion de tous dommages indirects et/ou immatériels et, en particulier, préjudice lié à l'activité ou à la mission du Client, de toute perte de chiffre d'affaires, de bénéfice, de profit, d'exploitation, de clientèle, préjudice commercial, économique et autre perte de revenus, action d'un tiers, trouble commercial quelconque, atteinte à la réputation, la renommée ou l'image de marque, subis par le Client. Nonobstant toute autre stipulation du Contrat, la responsabilité totale cumulée de SFR, au titre du Contrat, ne pourra pas excéder le montant des trois (3) derniers mois facturés et encaissés, dans la limite de 1000 euros HT.

Conditions particulières aux offres BOX de SFR

Août 2018

- Conditions préalables à la fourniture du service

Préalablement à l'inscription au Service, le Client devra s'assurer qu'il dispose des prérequis nécessaires définis dans le Guide des tarifs de SFR et dans les présentes Conditions d'Abonnement.

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 située dans la Zone de couverture correspondante pendant toute la durée du Contrat. La ligne téléphonique peut soit faire l'objet d'un contrat d'abonnement avec l'opérateur historique dont le Client doit alors être titulaire au moment de l'inscription au Service, soit être inactive et toujours raccordée au lieu de résidence dont le Client doit alors être locataire ou propriétaire.

En cas de Dégrouper Partiel, le contrat d'abonnement avec l'opérateur historique devra être maintenu pendant toute la durée du Contrat. Si le Client déménage dans une zone incluse dans la Zone de couverture du Service en Dégrouper Partiel, son Contrat sera poursuivi à sa nouvelle adresse selon les options disponibles les plus proches des options initiales et dans les conditions des options disponibles. Sinon le Contrat sera résilié. Toute résiliation du Contrat demandée par le Client ou résultant de l'impossibilité de fournir tout ou partie du Service suite à un déménagement sera assimilée à une résiliation du fait du Client.

Si le Client résilie son contrat d'abonnement avec l'opérateur historique, SFR pourra résilier le Contrat conformément à l'article 5. La mise en place d'un service limité sur la ligne téléphonique du Client rend impossible l'utilisation du Service. Le Client notifiera une telle situation à SFR par courrier recommandé avec avis de réception. La réception dudit courrier vaudra résiliation du Contrat conformément à l'article 5.

Si la ligne téléphonique du Client ne remplit pas les conditions préalables de fourniture du Service susvisées, l'opérateur en annulera l'inscription. Le Client devra renvoyer les Matériels complets, en parfait état et dans leur emballage d'origine, accompagnés d'une copie du courrier lui notifiant l'incompatibilité de sa ligne téléphonique, au service d'assistance technique et commerciale par recommandé avec avis de réception au plus tard quinze jours après réception du courrier susvisé. A défaut, une pénalité forfaitaire sera facturée au Client dans les conditions de l'article 5.

Tout déménagement du Client entraînera la résiliation du Contrat du fait du Client conformément à l'article 5. Si le Client déménage dans une zone incluse dans la Zone de couverture du Service, et s'il souhaite continuer à bénéficier du Service, il devra souscrire de

nouveau au Service disponible dans les Tarifs des Offres Box SFR en vigueur au jour de la nouvelle souscription et sa nouvelle ligne téléphonique devra remplir les conditions préalables de fourniture du Service susvisées.

L'Opérateur effectuera alors les démarches nécessaires à la fourniture du Service à son nouveau domicile et n'appliquera pas les frais de fermeture d'accès de l'article 5.

- Mandat de dégroupage (xDSL)

Le Client mandate l'Opérateur pour effectuer auprès de l'opérateur historique toutes les démarches et opérations techniques nécessaires à la fourniture du Service et, en particulier, aux opérations de Dégroupage Partiel ou Total de sa ligne téléphonique. La mise en œuvre des opérations techniques de Dégroupage Partiel entraînera l'interruption des services haut débit éventuellement fournis directement ou indirectement par l'opérateur historique ou un autre opérateur et supportés par la ligne téléphonique considérée ; il appartiendra au Client de résilier ces services, dans les conditions contractuelles souscrites auprès de ces derniers. Néanmoins, le contrat d'abonnement du Client au service téléphonique de l'opérateur historique, et les droits et obligations qu'il emporte, n'est pas modifié.

La mise en œuvre des opérations techniques d'accès à l'abonnement téléphonique sur une ligne téléphonique existante entraînera en sus la résiliation du contrat d'abonnement au service téléphonique de l'opérateur historique.

Le Client s'engage à résilier les offres souscrites auprès des prestataires tiers et garantit l'opérateur historique et l'Opérateur contre tous recours ou actions de ces derniers.

L'opérateur historique, en sa qualité de propriétaire des câbles et équipements qu'elle a installés pour raccorder le local du Client, reste responsable de l'entretien de cette infrastructure. L'opérateur historique intervient aux jours et heures ouvrés de ses services techniques. En conséquence, le Client veillera à assurer aux personnes mandatées par l'opérateur historique, et qui justifient de leur qualité, la possibilité d'accéder aux locaux où sont installés les ouvrages nécessaires à la fourniture de l'accès. Le Client veillera également à informer les personnes mandatées par l'opérateur historique de l'existence et de l'emplacement des canalisations et équipements de toute nature (gaz, électricité, eau...) et de tous autres facteurs de risque lors des interventions.

Par ailleurs, le Client est responsable de la conformité aux normes en vigueur de son installation électrique, et des câbles et équipements terminaux raccordés au réseau. Sur demande de l'opérateur historique ou de l'Opérateur, le Client prend toutes les mesures nécessaires pour mettre fin à toute perturbation du réseau ou du service qui lui serait imputable.

En Dégroupage Partiel, le Client signale les dysfonctionnements du service téléphonique à l'opérateur historique et les dysfonctionnements des services haut débit à l'Opérateur.

Avec l'Abonnement Téléphonique, le Client signale tout dysfonctionnement du service à l'Opérateur.

Le Client accepte que, en cas de litige relatif au traitement d'une commande du Service et/ou de contestation, les documents contractuels signés entre l'Opérateur et le Client puissent être communiqués à des opérateurs tiers.

Le traitement des situations ayant conduit à exiger de la part du Client la communication desdits documents peut conduire à un report de la date de mise en service.

Le Client est informé que la mise en œuvre de l'Abonnement Téléphonique peut entraîner une coupure momentanée de sa ligne téléphonique et du Service Internet.

Conditions particulières aux forfaits bloqués

Mai 2018

Chaque mois, le Client bénéficie d'un crédit de communications limité dont le montant varie en fonction du forfait bloqué choisi. Une fois ce crédit de communication mensuel consommé et sauf indication contraire expresse, le Client ne peut plus utiliser les Services, jusqu'à ce qu'il soit crédité le mois suivant. Toutefois, le Client peut également compléter son crédit de communication en effectuant un rechargement par carte bancaire ou en achetant des coupons de rechargement. Les tarifs et les modalités d'utilisation des recharges sont précisés dans le Guide des tarifs des offres SFR. D'autres modes de rechargement pourront être proposés par SFR.

Les usages (appels, SMS, MMS et l'internet mobile) seront utilisables depuis l'Union Européenne et les DOM, dans les conditions définies dans la documentation tarifaire. L'internet mobile ne sera pas accessible en dehors de cette zone géographique.

Lorsque le Client procède à la résiliation de son contrat d'abonnement, il dispose alors de la durée du préavis pour consommer son crédit de communication et recevoir des appels. Passé ce délai, son crédit de communication sera perdu et s'il n'a pas choisi de porter son numéro, le Client perdra également le bénéfice de son numéro d'appel.

Conditions générales d'utilisation – SFR La Carte Mai 2018

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

Article 1 - Description des services

La carte prépayée, ci-après "SFR La Carte" est une carte SIM (identification) à microprocesseur à laquelle est associé un numéro d'appel attribué par SFR. Selon l'offre souscrite, elle peut comprendre un crédit de communication initial. La présence de ce crédit et les modalités de ce dernier sont alors indiquées dans la documentation commerciale établie par SFR.

SFR La Carte est valable durant 6 mois à compter de la fin de la durée de validité du dernier crédit de communication. Au cours de ces 6 mois, le Client peut seulement recevoir des appels et consulter son répondeur depuis la Réunion.

Au-delà de ce délai, l'accès aux Services sera résilié sans préavis et le crédit de communication non utilisé sera définitivement perdu. Le Client ne pourra donc, en particulier, ni émettre ni recevoir d'appels, ni consulter son répondeur.

Sous réserve du délai précité, elle permet notamment au Client de recevoir, et d'émettre des appels nationaux et internationaux dans la zone de couverture du réseau GSM/GPRS de SFR. Elle permet également de bénéficier de services complémentaires ou optionnels donnant accès aux prestations définies dans le Guide des tarifs de SFR. Par ailleurs, le Client peut se connecter, dans les conditions figurant dans les tarifs de SFR au(x) réseau(x) de radiotéléphonie publique numérique GSM fournis et exploités par d'autres opérateurs que SFR (ci-après "Opérateurs Tiers") avec lesquels SFR a des accords d'itinérances. Conformément à une demande ministérielle, le Client s'engage à communiquer son identité au moment de

l'achat de sa Carte, en présentant une pièce d'identité valide et en remplissant le formulaire d'identification. Si ces formalités n'ont pas été effectuées au moment de l'achat de sa Carte, notamment en cas d'achat sur le site Internet de vente en ligne de SFR ou en cas d'achat d'un pack en libre service, le Client s'engage à envoyer une copie recto verso de sa pièce d'identité et le formulaire d'identification de l'acheteur dûment complété dans les 15 jours à compter de l'activation de sa ligne. A défaut, SFR suspend le Service sous 15 jours. Le Client s'engage à prévenir SFR de tout changement d'adresse dans un délai maximum d'une semaine. A défaut, le Client ne pourra s'en prévaloir auprès de SFR, pour quelque cause que ce soit.

Article 2- Conditions financières

2.1 Tarifs

Les tarifs des Services et les frais de mise en service ainsi que leurs modalités d'application font l'objet d'une documentation établie et mise à jour par SFR à l'intention de ses Clients. Ces tarifs sont susceptibles d'évoluer.

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

2.2 Rechargement

SFR La Carte peut faire l'objet d'un rechargement en crédit de communication, ci-après "la Recharge", notamment en composant depuis son mobile le numéro d'un serveur vocal, dans la limite d'un rechargement par appel. Le numéro du serveur précité ainsi que les heures d'ouverture de ce service sont indiqués dans la documentation commerciale établie par SFR. Le paiement du rechargement peut notamment s'opérer :

- soit par carte bancaire émise en France, après communication du numéro de la carte bancaire et de sa date d'expiration au serveur de rechargement,

- soit par achat d'un coupon ou ticket de rechargement. Le rechargement par carte bancaire est plafonné à un montant maximum par mois, par numéro d'appel SFR et/ou par carte bancaire. Ce plafond est indiqué dans la documentation commerciale établie par SFR. La durée d'utilisation du crédit de communication d'un nouveau rechargement ne s'ajoute pas à celle du rechargement précédent.

Lorsque le paiement s'effectue par carte bancaire, en cas de contestations répétées des ordres de payer, SFR se réserve le droit de suspendre l'accès aux Services.

Article 3 - Conditions d'utilisation SFR La Carte

SFR La Carte est utilisable sur le réseau GSM/GPRS de SFR avec un terminal GSM/GPRS compatible. Elle doit être mise en service selon les modalités prévues dans la documentation fournie avec le kit d'accès La Carte, et utilisée aux périodes prévues à l'article 1.

SFR La Carte doit être utilisée conformément à l'usage qui lui est destiné et aux textes et lois en vigueur. La carte SIM reste la propriété exclusive et insaisissable de SFR qui peut la remplacer soit à son initiative, pour permettre au Client de bénéficier d'améliorations techniques ou en cas de défaillance constatée de la carte, soit à la demande du Client. La carte SIM ne peut pas être utilisée par le Client pour proposer une offre commerciale à un tiers. Plus généralement, le Client s'interdit toute utilisation commerciale de l'accès au réseau SFR qui est mis à sa disposition, notamment en permettant à des tiers d'accéder au réseau de SFR moyennant une contrepartie notamment financière. La carte SIM ne peut pas être utilisée, par le Client, ou par un exploitant de réseau de télécommunication ou par un fournisseur de services de télécommunication, aux fins de modifier l'acheminement d'un service de télécommunication sur un réseau public de télécommunications. Notamment elle ne peut pas être utilisée dans le cadre de boîtiers radio ni en émission, ni en réception. Tout usage de la carte SIM frauduleux ou contraire aux présentes conditions, engage la responsabilité personnelle du Client. La composition de trois codes d'initialisation (code PIN)

successifs erronés entraîne la neutralisation de la Carte SIM. Cette dernière peut être réinitialisée sur demande du Client. Le Client identifié est seul responsable de l'utilisation et de la conservation de la carte SIM, dont il s'interdit toute duplication, ainsi que de l'utilisation des Services et plus généralement de l'exécution de l'ensemble des obligations souscrites au titre du présent contrat.

Article 4 - Obligations de SFR

Pour les offres SFR la Carte, SFR s'engage à satisfaire toute demande d'activation dans la limite de la capacité des systèmes de radiotéléphonie publique 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 radiotéléphonie publique pour lequel l'offre est souscrite dans la zone de couverture de ce service.

4.1 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 internet mobile). Dans l'hypothèse d'une non-disponibilité du réseau SFR excédant 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'avoirs 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.

4.2. 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 à 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 5 - 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. La carte SIM demeure la propriété exclusive, incessible et insaisissable de l'Opérateur ou de ses ayants droit. La Carte SIM ne pourra être cédée ou mis à disposition d'un tiers sous quelle que forme que ce soit. 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 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 équipement déclaré volé, SFR se réserve le droit de procéder au blocage dudit équipement. 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, illicite, 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 s'engage à respecter les termes et conditions de licence de tout logiciel utilisé dans le cadre du Service.

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.

Le Client étant 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 des Services 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 du Client qui contreviendrait aux usages interdits.

Seuls les usages appels, SMS et MMS seront utilisables depuis l'Union Européenne et les DOM, dans les conditions définies dans la documentation tarifaire.

L'Internet mobile n'étant pas accessible, en dehors de la Réunion.

Article 6 - Suspension - Interruption de Services

6.1 Suspension

L'accès aux Services peut être suspendu de plein droit par SFR, et cette suspension peut entraîner la perte du crédit de communication, sans que le Client puisse prétendre à une quelconque indemnisation dans les cas suivants :

- absence ou fausse déclaration du Client relative à son identité lors de l'achat du Pack SFR La Carte ou du Kit d'accès,
- décès du Client - l'annulation du numéro d'appel s'opère dès que SFR en a eu connaissance, sauf si les ayants droit désirent le reprendre,
- fraude ou tentative de fraude du Client, notamment dans le cadre du rechargement,
- non respect, dans le cadre d'une offre comportant des appels ou Textos illimités, d'un usage strictement privé et interpersonnel
- non respect par le Client de l'une quelconque de ses obligations telles que visées à l'article 5 des présentes conditions. Cette suspension pourra être suivie de la résiliation du contrat au terme d'un délai d'un (1) mois, après que SFR ait avisé le Client, et en l'absence de contestation sérieuse dûment motivée.

6.2 Conséquences du terme du 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.

Article 7 - Portabilité du numéro

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 8 - Données à caractère personnel (« DCP »)

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 »).

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.

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.

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.

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, 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. 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.

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.

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.

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 :

- 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.

- par voie électronique : 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 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 Préventel peut se faire au choix, par courrier à l'adresse Préventel, Service des consultations, TSA 54315, 77050 Melun cedex, ou au moyen d'un formulaire accessible depuis le site internet de Préventel, <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 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 9 - Réclamations

Le Service Client est accessible par téléphone au 1097 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).

Article 10 - cession

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

Article 11 - Loi applicable

Le Contrat est régi par la loi française.

CONDITIONS APPLICABLES AUX PROFESSIONNELS SOUSCRIVANT UNE OFFRE SFR
MAI 2018

Pour les Clients professionnels, la responsabilité de SFR est limitée aux dommages matériels directs à l'exclusion de tous dommages indirects et/ou immatériels et, en particulier, préjudice lié à l'activité ou à la mission du Client, de toute perte de chiffre d'affaires, de bénéfice, de profit, d'exploitation, de clientèle, préjudice commercial, économique et autre perte de revenus, action d'un tiers, trouble commercial quelconque, atteinte à la réputation, la renommée ou l'image de marque, subis par le Client. Nonobstant toute autre stipulation du

Contrat, la responsabilité totale cumulée de SFR, au titre du Contrat, ne pourra pas excéder le montant des trois (3) derniers mois facturés et encaissés, dans la limite de 1000 euros HT.

CONDITIONS PARTICULIERES AUX OFFRES BOX DE SFR MAI 2018

- Conditions préalables à la fourniture du service

Préalablement à l'inscription au Service, le Client devra s'assurer qu'il dispose des prérequis nécessaires définis dans les Tarifs des Offres Box de SFR et dans les présentes Conditions d'Abonnement.

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 située dans la Zone de couverture correspondante pendant toute la durée du Contrat. La ligne téléphonique peut soit faire l'objet d'un contrat d'abonnement avec l'opérateur historique dont le Client doit alors être titulaire au moment de l'inscription au Service, soit être inactive et toujours raccordée au lieu de résidence dont le Client doit alors être locataire ou propriétaire.

En cas de Dégroupage Partiel, le contrat d'abonnement avec l'opérateur historique devra être maintenu pendant toute la durée du Contrat. Si le Client déménage dans une zone incluse dans la Zone de couverture du Service en Dégroupage Partiel, son Contrat sera poursuivi à sa nouvelle adresse selon les options disponibles les plus proches des options initiales et dans les conditions des options disponibles. Sinon le Contrat sera résilié. Toute résiliation du Contrat demandée par le Client ou résultant de l'impossibilité de fournir tout ou partie du Service suite à un déménagement sera assimilée à une résiliation du fait du Client.

Si le Client résilie son contrat d'abonnement avec l'opérateur historique, SFR pourra résilier le Contrat conformément à l'article 5. La mise en place d'un service limité sur la ligne téléphonique du Client rend impossible l'utilisation du Service. Le Client notifiera une telle situation à SFR par courrier recommandé avec avis de réception. La réception dudit courrier vaudra résiliation du Contrat conformément à l'article 5.

Si la ligne téléphonique du Client ne remplit pas les conditions préalables de fourniture du Service susvisées, l'opérateur en annulera l'inscription. Le Client devra renvoyer les Matériels complets, en parfait état et dans leur emballage d'origine, accompagnés d'une copie du courrier lui notifiant l'incompatibilité de sa ligne téléphonique, au service d'assistance technique et commerciale par recommandé avec avis de réception au plus tard quinze jours après réception du courrier susvisé. A défaut, une pénalité forfaitaire sera facturée au Client dans les conditions de l'article 5.

Tout déménagement du Client entraînera la résiliation du Contrat du fait du Client conformément à l'article 5. Si le Client déménage dans une zone incluse dans la Zone de couverture du Service, et s'il souhaite continuer à bénéficier du Service, il devra souscrire de nouveau au Service disponible dans les Tarifs des Offres Box SFR en vigueur au jour de la nouvelle souscription et sa nouvelle ligne téléphonique devra remplir les conditions préalables de fourniture du Service susvisées.

L'Opérateur effectuera alors les démarches nécessaires à la fourniture du Service à son nouveau domicile et n'appliquera pas les frais de fermeture d'accès de l'article 5.

- Mandat de dégroupage (xDSL)

Le Client mandate l'Opérateur pour effectuer auprès de l'opérateur historique toutes les démarches et opérations techniques nécessaires à la fourniture du Service et, en particulier, aux opérations de Dégroupage Partiel ou Total de sa ligne téléphonique. La mise en œuvre des opérations techniques de Dégroupage Partiel entraînera l'interruption des services haut débit

éventuellement fournis directement ou indirectement par l'opérateur historique ou un autre opérateur et supportés par la ligne téléphonique considérée ; il appartiendra au Client de résilier ces services, dans les conditions contractuelles souscrites auprès de ces derniers. Néanmoins, le contrat d'abonnement du Client au service téléphonique de l'opérateur historique, et les droits et obligations qu'il emporte, n'est pas modifié.

La mise en œuvre des opérations techniques d'accès à l'abonnement téléphonique sur une ligne téléphonique existante entraînera en sus la résiliation du contrat d'abonnement au service téléphonique de l'opérateur historique.

Le Client s'engage à résilier les offres souscrites auprès des prestataires tiers et garantit l'opérateur historique et l'Opérateur contre tous recours ou actions de ces derniers.

L'opérateur historique, en sa qualité de propriétaire des câbles et équipements qu'elle a installés pour raccorder le local du Client, reste responsable de l'entretien de cette infrastructure. L'opérateur historique intervient aux jours et heures ouvrés de ses services techniques. En conséquence, le Client veillera à assurer aux personnes mandatées par l'opérateur historique, et qui justifient de leur qualité, la possibilité d'accéder aux locaux où sont installés les ouvrages nécessaires à la fourniture de l'accès. Le Client veillera également à informer les personnes mandatées par l'opérateur historique de l'existence et de l'emplacement des canalisations et équipements de toute nature (gaz, électricité, eau...) et de tous autres facteurs de risque lors des interventions.

Par ailleurs, le Client est responsable de la conformité aux normes en vigueur de son installation électrique, et des câbles et équipements terminaux raccordés au réseau. Sur demande de l'opérateur historique ou de l'Opérateur, le Client prend toutes les mesures nécessaires pour mettre fin à toute perturbation du réseau ou du service qui lui serait imputable.

En Dégroupage Partiel, le Client signale les dysfonctionnements du service téléphonique à l'opérateur historique et les dysfonctionnements des services haut débit à l'Opérateur.

Avec l'Abonnement Téléphonique, le Client signale tout dysfonctionnement du service à l'Opérateur.

Le Client accepte que, en cas de litige relatif au traitement d'une commande du Service et/ou de contestation, les documents contractuels signés entre l'Opérateur et le Client puissent être communiqués à des opérateurs tiers.

Le traitement des situations ayant conduit à exiger de la part du Client la communication desdits documents peut conduire à un report de la date de mise en service.

Le Client est informé que la mise en œuvre de l'Abonnement Téléphonique peut entraîner une coupure momentanée de sa ligne téléphonique et du Service Internet.

CONDITIONS PARTICULIERES FORFAITS BLOQUES MAI 2018

Chaque mois, le Client bénéficie d'un crédit de communications limité dont le montant varie en fonction du forfait bloqué choisi. Une fois ce crédit de communication mensuel consommé et sauf indication contraire expresse, le Client ne peut plus utiliser les Services, jusqu'à ce qu'il soit crédité le mois suivant. Toutefois, le Client peut également compléter son crédit de communication en effectuant un rechargement par carte bancaire ou en achetant des coupons de rechargement. Les tarifs et les modalités d'utilisation des recharges sont précisés dans les Tarifs des offres SFR. D'autres modes de rechargement pourront être proposés par SFR.

Les usages (appels, SMS, MMS et l'internet mobile) seront utilisables depuis l'Union Européenne et les DOM, dans les conditions définies dans la documentation tarifaire.

L'internet mobile ne sera pas accessible en dehors de cette zone géographique.

Lorsque le Client procède à la résiliation de son contrat d'abonnement, il dispose alors de la durée du préavis pour consommer son crédit de communication et recevoir des appels. Passé ce délai, son crédit de communication sera perdu et s'il n'a pas choisi de porter son numéro, le Client perdra également le bénéfice de son numéro d'appel.

NOTES

VOUS SOUHAITEZ NOUS CONTACTER ?



INFORMATIONS CLIENT

Grand public

Pour tout renseignement, consultez le site internet

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

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

Autorité de Régulation des Communications Electroniques et des Postes (ARCEP)
7, square Max Hymans 75015 Paris.