CONDITIONS GENERALES DE VENTE DES OFFRES INTERNET XDSL / FTTH/ BOX 4G

19 JUIN 2026

La Société Réunionnaise du Radiotéléphone (S.R.R) est une Société en Commandite Simple au capital de 3 375 165€, sise 21 rue Pierre Aubert BP 17 Zone Industrielle du Chaudron – 97490 Saint-Denis (Île de la Réunion), immatriculée au RCS de Saint-Denis de la Réunion, sous le numéro 393 551 007, et est notamment titulaire des droits d'exploitation portant sur la marque SFR sur l'Île de la Réunion et Mayotte (ci-après « SFR » ou la « Société »).

Le contrat est formé par le document suivant :

- Le contrat d'abonnement et ses avenants,
- Les présentes conditions générales de vente (CGV),
- Le récapitulatif contractuel (RC),
- La fiche d'information standardisée (FIS).

Le RC et la FIS sont librement consultables et téléchargeables préalablement à la souscription depuis le site internet (sfr.re, sfr.yt) et dans les points de vente. Ces documents sont remis au Client au moment de la souscription.

Au cas où l'une des dispositions des présentes CGV et/ou RC et/ou FIS serait déclarée contraire à la règlementation en vigueur ou non valable, cette disposition sera déclarée non écrite. En cas de contradiction des dispositions entre les présentes CGV, le RC et les FIS, ce sont les RC qui prévalent. SFR attire l'attention de Client sur l'importance du téléchargement et de la conservation de l'ensemble de ces documents dans le cadre de leur relation.

Les offres « grand public » sont conclues avec des consommateurs au sens du Code de la consommation, domicilié à l'Île de la Réunion ou à Mayotte (ci-après le « Client »).

Les présentes CGV ont pour objet de définir les modalités dans lesquelles la Société met à la disposition du Client, des services de télévision, Internet et téléphonique.

Ces services proposés par la Société sont dénommés les « Services ».

Définitions :

ADSL ou XDSL (en anglais « Asymmetric Digital Subscriber Line ») : technologie rendant possible la coexistence sur une même ligne d'un canal téléphonique, d'un canal descendant de haut débit et d'un canal montant moyen débit.

FTTH (en anglais « Fiber To The Home ») : technologie permettant de raccorder le logement du Client au réseau à très haut débit en fibre optique de la Société.

BOX 4G permet au client d'accéder à Internet depuis son adresse de souscription par les technologies radio « Long Term Evolution » (4G ou boucle locale radio), concerne uniquement l'accès Internet, tous les autres Services (Voix, Bouquet TV...) ne sont pas inclus.

Matériel(s) : désigne les équipements et connectiques fournis par la Société et nécessaires à l'utilisation des Services tels que modems, décodeurs, ONT (pour « Optical Network Termination » ou « Terminaison de réseau optique »).

Services : désigne le Service de Télévision, le Service Internet et le Service Téléphonique décrits à l'article 3 des présentes. Les Services sont commercialisés auprès des Clients sous forme d'offres, constituées d'un ou plusieurs Service(s), et/ou le cas échéant d'options. Ces Services sont disponibles selon les zones géographiques et l'éligibilité technique.

Téléchargement en réception (en anglais Download) : notion définissant la réception de données depuis internet sur le Matériel du Client. La vitesse de réception, ou débit descendant, s'exprime généralement en Méga bits par seconde (Mb/s).

Téléchargement en émission (en anglais Upload) : notion définissant l'envoi de données depuis internet sur le Matériel du Client. La vitesse d'émission, ou débit montant, s'exprime généralement en Méga bits par seconde (Mb/s).

Article 1. *OBJET*

Le présent Contrat définit les conditions et les modalités de fourniture des Services par la Société au Client. Le Contrat est conclu exclusivement pour l'adresse indiquée par le Client et située dans une zone éligible aux Services de la Société.

Article 2. *SOUSCRIPTION*

La souscription est réservée au Client disposant de la pleine capacité juridique. Le Client atteste du pouvoir, de l'autorité et de la capacité nécessaires à la conclusion et à l'exécution des obligations prévues aux présentes.

Le Contrat est conclu sous réserve d'éligibilité et de la fourniture des pièces valides et conformes suivantes par le Client :

- une pièce d'identité officielle en cours de validité,

- un justificatif de domicile de moins de trois (3) mois (notamment dernière facture d'électricité, d'eau ou de téléphone fixe),
- un mandat de prélèvement signé, en cas de choix de ce mode de paiement,
- un Relevé d'Identité Bancaire (IBAN/RIB). L'IBAN devra être relatif à un compte autorisant les prélèvements et ouvert au sein d'un établissement SEPA.
- dans certains cas, SFR pourra demander au Client de lui remettre un chèque barré au nom du titulaire du compte qui autorise expressément SFR à prélever l'intégralité des sommes dues par le Client au titre du Contrat notamment en cas de RIB non reconnu lors de la phase de vérification.

La liste des pièces précitée n'est pas exhaustive et pourra être complétée, sur demande de SFR, lors de la souscription du Contrat sou réserve que cette demande soit justifié par une finalité légitime.

Article 3. *CONDITIONS DE RESERVE*

SFR se réserve le droit de ne pas enregistrer une demande de souscription si :

- les informations requises et/ou toutes les pièces justificatives visées à l'article « Souscription » des présentes n'ont pas été remises ou ne sont pas valables, ou
- le Client est en situation d'impayé sur d'autres offres/produits commercialisés par SFR et en l'absence de contestation expresse dans les délais prévus par l'article L34-2 du Code des Postes et des Communications Electroniques et sérieuse de la créance de SFR, ou
- en cas d'impossibilité technique à accepter le RIB/IBAN, ou
- en cas de déclaration présumée frauduleuse et/ou mensongère, ou
- la non-acceptation par le Client des CGV et/ou RC et/ou FIS lors de la souscription d'une ou plusieurs offres et/ou l'achat de produits
- le Client a atteint le nombre de lignes maximum autorisées.

La Société se réserve le droit de refuser toute demande de souscription de(s) Service(s) (i) si le logement n'est pas raccordable, notamment en raison de l'importance des travaux nécessaires pour le raccorder, ou/et (ii) en cas de difficultés techniques ou spécifiques, ou/et (iii) si la Société n'est pas en mesure de mettre à la disposition du Client le(s) Service(s) au(x)quel(s) il a souscrit.

SFR se réserve le droit de refuser toutes souscriptions et/ou vente pour motif légitime à toutes personnes adoptant un comportement incivil caractérisé envers un collaborateur du Groupe. Par ailleurs, tout comportement incivil pourra faire l'objet d'un dépôt de plainte de SRR auprès des autorités compétentes. En outre, SFR se réserve le droit de suspendre et/ou résilier le Service à tout client adoptant un comportant incivil caractérisé envers un collaborateur du Groupe après dépôt de plainte.

Est considérée comme impayée, toute somme due à titre principal et/ou accessoires par le Client dans le cadre de son Contrat et n'ayant pas été honorée dans les délais impartis tel que prévu à l'article « Modalités de paiement – facturation » des présentes. Le Client devra régulariser sa situation avant de pouvoir souscrire.

Article 4. *MISE EN SERVICE ET DUREE DU CONTRAT*

Le Service est souscrit pour une durée indéterminée avec une période initiale d'engagement selon l'offre choisie comme mentionnée dans le Récapitulatif contractuel. Le Contrat peut être résilié selon les conditions visées à l'article « Résiliation » des présentes.

Article 5. *DESCRIPTION DES SERVICES*

L'accès aux Services est dépendant de la zone géographique dans laquelle se situe le Client (éligibilité géographique), de l'éligibilité technique de sa ligne lors de la souscription du Contrat et de l'usage de matériels compatibles (ex : décodeur). Le détail des Services qui composent les offres figurent dans le RC. Il est rappelé que l'accessibilité au réseau est subordonnée à l'alimentation électrique de ce dernier. En cas de coupure électrique, l'accessibilité au réseau de télécommunication est interrompue.

Les Services sont personnels et excluent toute location ou revente en tout ou partie au profit de tiers, y compris à des fins commerciales. Le Client s'engage à utiliser le Matériel exclusivement à l'adresse fournie lors de la souscription. A défaut, la Société se réserve le droit de suspendre et/ou résilier le Contrat au tort du Client conformément aux conditions prévues aux présentes.

5.1 Le Service de télévision

Il permet l'accès à un bouquet de chaînes de télévision ainsi qu'à des contenus optionnels (tels que le service de vidéo à la demande ou encore les chaînes non incluses dans le bouquet de chaînes inclus dans l'offre souscrite par le Client). Le service est également accessible depuis des périphériques connectés tels que PC, tablette et smartphones via une application dédiée aux contenus audiovisuels dans la limite de cinq écrans maximum en simultané. Le Service de télévision pourra être limité sur certain contenu à un seul écran.

La Société n'étant pas éditeur des offres de télévision qu'elle propose, le Client est informé que la sélection des programmes ainsi que leur positionnement et leur numérotation, sont susceptibles d'évoluer, ce que le Client reconnaît et accepte. Ces modifications caractérisant de modifications d'ordre administratives.

Tout acte de reproduction, représentation, diffusion ou utilisation quelconque des services de la Société, sous quelque forme et en quelque lieu que ce soit (restaurant, café, hôtel, magasin, salle d'attente...), autres que ceux autorisés par le Contrat, ou ceux autorisés par le Code de la Propriété Intellectuelle constitueraient un acte de contrefaçon et une faute contractuelle, quant à l'usage domestique et personnel souscrit. La Société a mis en place un dispositif de verrouillage d'accès pour les programmes de catégorie V pour lesquels le Client doit créer dans son décodeur un code spécifique confidentiel. Toute personne qui permettrait à des mineurs d'avoir accès à de tels programmes s'exposerait à des sanctions conformément à l'article 227-22 du Code pénal.

Le Service de télévision est destiné à un usage conforme aux Services. Les équipements, tels que notamment décodeurs et cartes à puce, sont mis à la disposition exclusive du titulaire de la ligne. Aucun de ces équipements ne pourra faire l'objet d'un commerce, de prêt, location, etc. En cas d'utilisation interdite du Service de télévision, la Société se réserve le droit de suspendre et/ou résilier le Contrat au tort du Client conformément aux conditions prévues aux présentes.

Concernant les programmes dits dédiés à la jeunesse, « Ceci est un message du Conseil Supérieur de l'Audiovisuel et du ministère de la santé : Regarder la télévision y compris les chaînes présentées comme spécifiquement conçues pour les enfants de moins de 3 ans, peut entrainer chez ces derniers des troubles du développement tels que passivité, retards de langage, agitation, troubles du sommeil, troubles de la concentration et dépendances aux écrans ».

L'accès au service de vidéo à la demande (VOD), disponible selon l'éligibilité de l'offre et les zones géographiques, est un service optionnel et soumis à des conditions d'utilisation spécifiques et à des conditions tarifaires particulières accessibles directement avant toute commande sur l'écran du téléviseur du Client. En outre, le Client reconnaît et accepte que tout service de télévision proposé par un tiers et non inclus dans l'offre qu'il a souscrite avec la Société fera nécessairement l'objet d'un contrat distinct.

A toutes fins utiles, le Client reconnaît avoir été informé que le Service de télévision, incluant le cas échéant les services optionnels, tels que le service de vidéo à la demande, n'est accessible qu'en utilisant un équipement compatible et approprié pour le décodage des chaînes du bouquet composant l'offre qu'il a souscrite, étant précisé que l'équipement pourra faire l'objet du versement préalable d'une somme à titre de dépôt de garantie dont le montant figure dans le RC ou FIS.

5.2 Le Service Internet

Le Service Internet consiste en un accès au réseau Internet.

Sauf dérogation figurant dans les FIS, sont exclus les accès partagés sauf à des fins domestiques et personnelles et uniquement depuis son domicile. Le Client est informé qu'un défaut de configuration de ses équipements peut générer une dégradation de la qualité de service.

Concernant le Service Internet, le débit présenté dans l'offre souscrite est mentionné dans les RC. Il s'agit d'un débit maximum atteignable dans des conditions optimales (qualité de la ligne), matériel compatible opérateur (tel que modem), équipement compatible client (tel qu'ordinateur disposant d'un port Ethernet ou d'une version récente du Wifi permettant de profiter des débits souscrits) et selon l'état de saturation du réseau.

Le Service Internet doit être utilisé à un usage conforme aux Services. En cas d'utilisation interdite du Service Internet, la Société se réserve le droit de suspendre et/ou résilier le Contrat au tort du Client conformément aux conditions prévues aux présentes.

En outre, pour préserver la sécurité et l'intégrité de son réseau, la Société pourra mettre en œuvre, dans le cadre de la gestion préventive et/ou curative d'incidents, des mesures techniques temporaires de réduction des débits.

5.3 Le service de boite aux lettres électronique

Selon les offres souscrites, le Client peut disposer pendant la durée de l'abonnement au Service d'une mise à disposition d'un nombre défini d'adresses e-mail. A ce titre, le Client est informé qu'en cas de résiliation du Contrat, pour quelle que cause que ce soit, la boîte aux lettres électronique reste active durant les délais légaux (6 mois, susceptible d'évolution), puis elle est automatiquement supprimée. Le Client est donc invité à prendre les précautions nécessaires dès la résiliation de son contrat.

Il est expressément indiqué que la boîte aux lettres électronique créée lors la souscription constitue l'adresse e-mail principale du Client et est strictement privée. La Société se réserve notamment le droit de communiquer avec le Client sur cette adresse pour l'informer notamment de l'évolution des présentes conditions ou de son compte. La Société encourage fortement le Client à consulter régulièrement les messages adressés par la Société à son adresse e-mail principale.

La boîte aux lettres électronique attribuée est à usage exclusif du Client dans un cadre familial et privé ou professionnel. La Société communique la ou les adresses électroniques ainsi que l'identifiant correspondant au titulaire de l'accès. L'identifiant d'une boîte aux lettres électroniques permet de pouvoir s'identifier lors de l'utilisation de la boite aux lettres.

Les messages sont conservés par la Société sur ses serveurs dans la limite de la taille de la boîte aux lettres électroniques. Tout dépassement de cette capacité entrainera la non-réception des nouveaux messages. La Société ne saurait être responsable des conséquences de la saturation de la boîte aux lettres électroniques et notamment de la perte de messages.

5.4 Le Service de Téléphonie

Le Service de Téléphonie permet l'acheminement par la Société des communications téléphoniques en provenance ou à destination du poste téléphonique fixe du client raccordé au modem ou à la Box. Le Service de Téléphonie ne permet pas de garantir l'émission et la réception de télécopies et peut créer des dysfonctionnements notamment avec des systèmes de télésurveillance et de surveillance médicale, il est uniquement compatible avec les équipements CE avec numérotation à fréquence vocale. Il revient au Client de s'informer, avant de souscrire au Service, de la compatibilité de ses matériels avec le service Téléphonique proposé par la Société.

La Société attire l'attention du Client sur le fait que certains services tels que Fax, alarme médicale et/ou de sécurité, terminal de paiement, modem, interphone, … peuvent ne pas fonctionner avec l'offre d'accès souscrite par le Client.

5.4.1 Numéro de téléphone

Lors de la souscription à une offre incluant le Service de Téléphonie, et hors cas de portabilité, le Client se voit attribuer par la Société un numéro de téléphone. Ce numéro de téléphone dont le Client a l'usage ne peut être ni cédé, ni protégé par un droit de propriété intellectuelle. Ce(s) numéro(s) n'est (ou ne sont) pas attribué(s) de manière définitive au Client : la Société conserve la faculté – pour des raisons réglementaires – de modifier ledit numéro et ce sans que le Client ne puisse prétendre à une quelconque indemnisation.

5.4.2 Inscription dans l'Annuaire Universel

Les coordonnées du Client seront inscrites par défaut dans l'annuaire universel. Le Client peut en écrivant au Service Client ou à la signature du contrat s'opposer gratuitement :

- à figurer dans l'annuaire (Liste Rouge),
- à l'utilisation de ses coordonnées dans le cadre d'un démarchage publicitaire (Liste anti-prospection),
- à permettre de retrouver ses coordonnées à partir de son numéro de téléphone (Liste anti recherche inversée),
- à faire figurer partiellement ses coordonnées.

5.4.3 Portabilité des Numéros de Téléphone et Indemnité

a) Portabilité

Lorsque le Client souhaite conserver son numéro de téléphone existant lors de sa souscription au Service Téléphonique proposé par la Société et que le service est éligible à la portabilité, il doit mandater la Société pour procéder, auprès de l'opérateur donneur, à la portabilité du numéro. Il est rappelé au Client que le numéro de téléphone fixe, objet de la demande de portabilité, doit toujours être actif au jour du portage, ou ne pas avoir été résilié depuis plus de quarante (40) jours calendaires.

Le Client qui souhaite demander la portabilité de son numéro doit au préalable obtenir auprès de l'opérateur donneur son code RIO (« Relevé d'Identité Opérateur ») et le communiquer à la Société lors de la souscription au Service.

La Société se réserve la possibilité de refuser la portabilité dans les cas suivants :

- Lorsque le Client ne peut pas lui donner le RIO correspondant à la ligne fixe dont il demande la portabilité,
- Lorsqu'il existe déjà une demande de portabilité en cours de traitement sur le numéro fixe,
- Lorsque le numéro fixe est résilié chez l'opérateur donneur depuis plus de 40 jours calendaires (ce délai passé, un numéro inactif ne peut pas être réattribué),
- Et en cas de non-respect du plan de numérotation.

La mise en œuvre du service sera au maximum de trois (3) jours ouvrables à compter de la demande de portabilité auprès de l'opérateur donneur, et sous réserve de disponibilité de l'accès, sauf demande expresse du Client pouvant aller jusqu'à un délai maximal de soixante (60) jours, et en cohérence avec les délais d'établissement de l'offre du Service Téléphone souscrite par le Client auprès de la Société.

Le jour du portage, des interruptions du Service Téléphonique peuvent avoir lieu dans une limite de 4h maximum. La Société ne pourra pas être tenu responsable des retards pris dans l'ouverture du Service qui seraient imputables à l'opérateur donneur.

Il appartiendra au Client de s'acquitter auprès de l'opérateur donneur, et d'éventuels opérateurs tiers, des sommes restant dues au titre du (des) abonnements précédemment détenu(s).

Conformément à la réglementation en vigueur, la demande de portabilité du numéro de téléphone fixe entraîne la résiliation automatique du contrat en cours avec l'opérateur donneur, sans préjudice des dispositions contractuelles de ce dernier, relatives notamment aux durées d'engagement.

Le Client peut annuler sa demande de portabilité en s'adressant exclusivement au Service Clients de la Société dans un délai maximum de deux (2) jours ouvrables avant la date de portage effective.

En cas d'annulation de la demande de portabilité entrante ou en cas d'inéligibilité à la portabilité, la Société mettra à disposition du Client un nouveau numéro fixe.

Dans l'attente de la mise en œuvre effective de la portabilité du numéro, le Client se voit attribuer par la Société un numéro temporaire.

b) Indemnité
Conformément à l'article L.224-42-1 du Code de la consommation, SFR indemnise le Client selon les règles suivantes :

1° En cas de retard de portage du numéro, le Client a droit sur simple demande motivée de sa part à une indemnité égale à un cinquième du prix mensuel toutes taxes comprises de l'abonnement au service souscrit, par jour de retard. Le nombre de jours de retard est calculé jusqu'au rétablissement du service de communication électronique. L'indemnité est due par le fournisseur responsable du retard de portage du numéro ;

2° En cas de perte du numéro ayant fait l'objet d'une demande de portabilité, le Client a droit sur simple demande motivée de sa part à une indemnité égale à vingt-quatre (24) mensualités toutes taxes comprises de l'abonnement au service souscrit par le consommateur auprès du fournisseur responsable de la perte de la portabilité. L'indemnité est due par le fournisseur responsable du retard de portage du numéro.

3° Pour les services fixes, en cas de non-présentation à un rendez-vous de service et d'installation lié à une procédure de portage ou à un changement de fournisseur, le Client a droit sur simple demande motivée de sa part à une indemnité égale, par jour de retard, au cinquième du prix mensuel toutes taxes comprises de l'abonnement au service souscrit par le client. Le nombre de jours de retard est calculé jusqu'à la présentation effective à un nouveau rendez-vous ou, le cas échéant, jusqu'à l'annulation du rendez-vous par le client. Sont exclus du droit à indemnisation les retards du fait du Client, les retards du fait de l'opérateur donneur et les cas de force majeure.

L'indemnisation est due au Client sauf :
- dans les cas de refus de portabilité indiqués ci-dessus,
- de demande d'annulation du Client au-delà des délais,
- d'une faute du Client,
- d'un cas de force majeure.

5.4.4 Changement de numéro de téléphone
Le changement de numéro de téléphone est facturé par la Société au Client conformément au Guide des Tarifs en vigueur.

5.5 Conditions d'utilisation des offres de Service de Téléphonie
Les communications illimitées doivent être commencées et terminées dans la tranche horaire dédiée aux appels illimités, lorsqu'il existe une telle tranche horaire, à défaut de quoi les communications sont facturées aux tarifs en vigueur. Afin de permettre à tous les clients d'accéder au réseau dans des conditions optimales et d'éviter la fraude, le Client s'engage à ne pas dépasser une durée maximale de communication par appel (VoIP), dont la durée est mentionnée dans le RC ou la FIS. La Société pourra facturer tous les appels et/ou suspendre le Service, y compris pour les appels émis depuis des offres avec des appels "illimités", en cas d'utilisation abusive et/ou frauduleuse par le Client. Est considérée comme abusive toute communication dont la durée est supérieure à la durée maximale par appel mentionnée dans le RC. Toute consommation abusive pourra faire l'objet d'une facturation au tarif en vigueur d'une consommation hors forfait. Est considérée comme utilisation frauduleuse notamment toute utilisation partagée du service, et toute communication dont l'acheminement est détourné ou rerouté via un boitier radio.

Le Client est informé que les tarifs des communications non-incluses dans l'offre qu'il a souscrite sont susceptibles d'évolution en fonction des tarifs pratiqués par les opérateurs locaux des différents pays concernés. Ces consommations seront facturées à terme échu.

D'une manière générale, le Service de Téléphone doit être utilisé à un usage conforme aux Services. En cas d'utilisation interdite du Service de Téléphone, la Société se réserve le droit de suspendre et/ou résilier le Contrat au tort du Client conformément aux conditions prévues aux présentes.

5.5.1 L'utilisation interdite des offres de Service de téléphonie

Constituent notamment des cas d'utilisation interdite des offres de Service de téléphonie et des autres Services (notamment le Service Internet) :
- l'utilisation de l'offre à des fins autres que domestiques et personnelles du Client au sein de son cercle familial (notamment aux fins d'en faire commerce ou partager l'accès téléphonique avec des personnes extérieures au foyer du Client),
- l'utilisation de l'offre à des fins autres que professionnelles du Client, la cession ou la revente, totale ou partielle de l'offre,
- l'utilisation du Service en tant que passerelle de réacheminement de communications ou de mise en relation,
- l'utilisation de l'offre sur des lignes groupées ou sur une ligne RNIS et/ou la connexion de la ligne à un PABX,
- l'utilisation ininterrompue de l'offre via une composition automatique et/ou continue des numéros de téléphone,
- l'utilisation de l'offre pour effectuer des envois en masse de messages de façon automatisée ou non (ex : Spam),

- l'utilisation de l'offre à destination d'un serveur vocal ou Internet bénéficiant d'un numéro géographique ou toute autre plate-forme de services se rémunérant directement ou indirectement par la durée des appels émis par le Client,
- toute utilisation pouvant mettre en péril la sécurité ou la disponibilité des serveurs ou du réseau ou le bon fonctionnement du service.

En cas d'utilisation interdite des offres de Service de téléphonie, la Société se réserve le droit de suspendre et/ou résilier le Contrat au tort du Client conformément aux conditions prévues aux présentes.

Les communications hors offre et les utilisations hors forfait seront facturées conformément au Guide des Tarifs en vigueur.

5.6 Propriété Intellectuelle et respect de la loi

Le Client est seul responsable de l'usage des données qu'il consulte, met en ligne et diffuse sur Internet. Le Client s'engage à utiliser Internet dans le respect de la réglementation, ainsi que des conventions internationales applicables. Il s'interdit notamment les opérations de publicité ou de promotion intrusive ainsi que toute opération ou tentative d'intrusion sur le système de la Société ou sur tout ordinateur appartenant à un tiers, notamment aux droits de la propriété intellectuelle.

5.6.1 Services d'hébergement, forums

Le Client devra sauvegarder les données qu'il publie sur Internet, ceux-ci ne faisant pas partie des prestations proposées par la Société. Il s'engage à ce que le contenu qu'il met en ligne et/ou diffuse soit conforme à la réglementation en vigueur et ne porte en aucune façon atteinte aux droits des tiers. La Société se réserve le droit de supprimer sans indemnité et dans les meilleurs délais l'accès et/ou les contenus illicites sur injonction judiciaire.

5.6.2 Protection, conservation, contrôle des données

Le Client doit prendre toutes mesures pour assurer la protection de son matériel, de son réseau local et de ses données, contre les risques de perte, de détournement, de divulgation, d'intrusion, de contamination, de modification ou d'altération par un virus et/ou tout acte de malveillance de quelque nature que ce soit. En cas de résiliation du Service, le Client fera son affaire personnelle de la conservation des données stockées dans le cadre de l'utilisation dudit Service.

Conformément à la Loi pour la Confiance dans l'Economie Numérique publiée au JO n°143 du 22 juin 2004, au titre de ses activités de fournisseur d'accès et d'hébergeur, en particulier en tant qu'hébergeur, la Société ne peut voir sa responsabilité civile ou pénale engagée à raison des contenus transmis ou stockés sur les réseaux de communication électronique que : (i) si la Société n'avait pas connaissance du caractère illicite des données ou (ii) si la Société a agi promptement pour retirer ces données ou en rendre l'accès impossible, conformément à l'injonction judiciaire qui lui a été faite le cas échéant.

Le Client garantit la Société contre toute action entreprise par un tiers du fait des données reçues ou transmises par le Client ou des agissements de celui-ci sur internet. La Société n'exerce aucun contrôle sur les données n'émanant pas d'elle. Afin d'assurer la bonne gestion du système, la Société se réserve le droit de supprimer tout message et/ou d'empêcher toute opération du Client et/ou de restreindre ou mettre fin au Service d'accès à Internet si elle justifie qu'une utilisation fautive du Service par le Client est susceptible de perturber le bon fonctionnement d'Internet, (tel que par exemple spamming, mail bombing, propagation de virus et/ou vers), d'enfreindre la réglementation applicable, ou/et d'exposer la Société à une action contentieuse à raison du caractère fautif des agissements du Client.

Dans le cas où le Client empêcherait d'autres utilisateurs d'accéder au Service Internet, la Société se réserve le droit de suspendre et/ou résilier le Contrat au tort du Client conformément aux conditions prévues aux présentes.

La Société met en garde les personnes titulaires de l'autorité parentale sur la diversité des contenus disponibles sur Internet, certains pouvant être susceptibles de porter préjudice aux mineurs.

5.6.3 Lutte contre le piratage

Les Services ne doivent pas être utilisés à des fins de piratage. Les pratiques ne respectant pas le droit d'auteur et les droits voisins constituent un danger pour le renouvellement de la création artistique et pour l'économie du secteur culturel, des offres légales, permettent de respecter le code de la propriété intellectuelle.

5.6.3.1 Obligation de surveillance à la charge du titulaire de l'accès

Le Client est expressément informé que les contenus stockés, utilisés, transmis et reçus par lui le sont sous sa seule responsabilité, quel que soit le mode, notamment à l'occasion d'une connexion Internet. Par conséquent, le Client assume l'entière responsabilité, tant civile que pénale, attachée à ces opérations.

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.

Conformément à la loi n°2009-1311 du 28 octobre 2009 relative à la protection pénale de la propriété littéraire et artistique sur internet, le Client est informé des dispositions de l'article L336-3 du Code de la propriété intellectuelle : « *La personne titulaire de l'accès à des services de communication au public en ligne a l'obligation de veiller à ce que cet accès ne fasse pas l'objet d'une utilisation à des fins de reproduction, de représentation, de mise à disposition ou de 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 prévus aux livres Ier et II lorsqu'elle est requise. Le manquement de la personne titulaire de l'accès à l'obligation définie au premier alinéa n'a pas pour effet d'engager la responsabilité pénale de l'intéressé, sous réserve des articles L. 335-7 et L. 335-7-1*. »

L'Autorité de Régulation de la Communication audiovisuelle et numérique (ARCOM) est saisie de faits susceptibles de constituer un manquement à l'obligation ci-dessus mentionnée, elle peut rappeler au Client le contenu de l'obligation, le mettre en demeure de la respecter et lui fournir les informations utiles concernant la lutte contre le piratage. Si les recommandations restent sans effet, l'accès au Service peut être suspendu. En vertu de L.335-7 du Code de la propriété intellectuelle, la suspension de l'accès n'affecte pas le versement du prix de l'abonnement au fournisseur du Service.

5.6.3.2 Responsabilité encourue

La violation des droits d'auteurs et des droits voisins, par toute personne y compris le Client, constitue le délit de contrefaçon dont les peines pénales sont prévues aux articles L.335-2 et L.335-6 du Code de la propriété intellectuelle. Des sanctions civiles sont également encourues en réparation du préjudice subi par les ayants-droit.

Article 6. *RACCORDEMENT*

Raccordement au réseau XDSL de la Société

La ligne téléphonique de l'abonné doit être analogique, non résiliée (faisant l'objet du contrat d'abonnement chez Orange) isolée et éligible à la technologie XDSL ainsi qu'aux options choisies par le Client, et être située dans la zone de couverture. Le Client mandate à cet effet la Société pour effectuer en son nom et pour son compte auprès d'Orange les démarches nécessaires au raccordement de sa Ligne. L'accès aux Services est subordonné à la détention et à l'utilisation des équipements fournis et agréés, à défaut la Société décline toute responsabilité.

Le fonctionnement de l'offre est directement lié à la ligne téléphonique analogique du Client, en conséquence de quoi toute modification et/ou suppression de ladite ligne a pour conséquence le non-fonctionnement et/ou la suspension de l'offre.

Afin de pouvoir accéder aux Services, le Client doit user de ses identifiants. Lesdits identifiants sont confidentiels et leur utilisation est sous sa seule responsabilité.

Dès lors que l'éligibilité aura été confirmée par la Société, la mise en service de la ligne prend effet dès sa connexion effective au réseau de la Société.

Raccordement du réseau FTTH de la Société

En aucun cas, sauf autorisation préalable et écrite de la Société, le Client ne devra réaliser le raccordement de son logement autrement que par le technicien mandaté par la Société. A défaut, le Client assumera à ses risques et périls toute anomalie ou perturbation dans l'utilisation des Services et sera responsable des éventuels dommages qui seraient liés au raccordement effectué par lui-même ou un tiers de son choix.

Tout rendez-vous annulé du fait du Client, dans un délai inférieur à quarante-huit (48) heures de la date convenue entre la Société et le Client, sera facturé selon les tarifs en vigueur dans la FIS.

Raccordement au réseau FTTH si le logement n'est pas déjà raccordé

Pour les infrastructures d'accès à Internet en fibre optique jusqu'à l'abonné (FTTH), les opérations d'ouverture de Services comprennent :

- le raccordement du Client au réseau FTTH de la Société après que cette dernière a effectué une étude technique et que la faisabilité dudit raccordement a été confirmée.
- la pose d'une prise simple, et le cas échéant d'une prise double, ainsi qu'un câble d'une longueur maximale de cinq (5) mètres à partir du point d'entrée au domicile du Client.
- le branchement et la mise en service des Matériels. Le Client doit disposer d'une alimentation électrique de 220 Volts pour le branchement du (ou des) Matériel(s), sous réserve d'une indication contraire dans la notice d'utilisation du (ou des) Matériel(s). La Société utilisera, si leur qualité le permet et avec l'accord exprès du Client, les branchements déjà existants entre le réseau interne et la prise de desserte du premier Matériel.

Raccordement au réseau FTTH si le logement est déjà raccordé

Pour les infrastructures d'accès à Internet en fibre optique jusqu'à l'abonné (FTTH), si le logement bénéficie déjà d'une prise active, le raccordement du logement sera effectué par un technicien dument mandaté par la Société.

Modalités
Le personnel ou un prestataire de la Société doit pouvoir accéder au logement indiqué au Contrat pour procéder à la mise en service. Le raccordement des logements aux réseaux FTTH est réalisé sur rendez-vous, sous réserve des possibilités techniques et des autorisations éventuellement nécessaires dont l'obtention est à la charge du Client, ce dernier s'engageant à avoir effectué l'ensemble des démarches préalables nécessaires pour garantir un accès aux équipements concernés. Le Raccordement s'effectue dans un délai raisonnable à compter de la date de signature du Contrat ou de la communication des autorisations nécessaires à la Société.

La Société pourra ne pas procéder au raccordement si au terme de l'étude préalable, le logement du Client n'est pas raccordable, notamment en raison de difficultés techniques particulières non exclusivement imputables à la Société. Le Contrat sera annulé et réputé n'avoir jamais existé. Aucune indemnité ne sera due dans ce cas.

Si le Client exige qu'un objet ou qu'un meuble soit déplacé, ce déplacement s'effectuera sous sa seule responsabilité sans recours possible contre la Société ou son prestataire. Le Raccordement est effectué en présence du Client ou de son représentant dûment autorisé.

Article 7. *QUALITE DE SERVICE*

Toute intervention, détérioration ou modification par le Client, des installations de raccordement y compris en amont de la première prise de raccordement, entraîne la remise en état à la charge du Client. En particulier, les déplacements non justifiés d'un technicien ainsi que les réparations dues notamment à une utilisation non conforme à la destination des installations, à des chocs inhabituels, aux dégâts des eaux, aux dommages électriques, aux incendies, à la foudre, aux modifications des branchements, à l'intervention d'un tiers non autorisé par la Société sont facturés, au tarif en vigueur au jour de l'intervention.

La Société s'engage, sous réserve du respect par le Client de son Contrat, sur les niveaux de qualité définis ci-dessous hors cas de force majeure :

Délai de mise en service de l'accès : 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.

Débit Internet : Les débits minimum et maximum possiblement atteignables sont indiqués dans les RC de chaque offre et varient en fonction de l'infrastructure d'accès à Internet en situation fixe. Le Client est informé que les débits descendant et montant minimum disponibles dépendent notamment de la configuration matérielle et logicielle de ses propres équipements et de la qualité de la liaison de ses équipements et du modem. En cas de débit inférieur de manière continue au débit minimum sur la période mensuelle de facturation, le Client le signale à la Société afin qu'elle procède à un diagnostic et/ou une intervention technique. 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 (construction, éléments naturels…)

Délai de rétablissement du Service : en cas d'interruption totale du Service Internet directement imputable à la Société et hors cas de force majeure, cette dernière s'engage à le rétablir dans un délai maximal de quarante-huit heures ouvrées à compter de la déclaration de l'incident par le Client et sous réserve de la disponibilité du client.

Il est rappelé que l'accessibilité au réseau est subordonnée à l'alimentation électrique de ce dernier. En cas de coupure électrique, l'accessibilité au réseau de télécommunication est interrompue.

Article 8. *MATERIEL*

Spécificités relatives au Service Internet
Le Client doit disposer des équipements nécessaires à la fourniture du Service et vérifier que son matériel dispose de la configuration minimum requise pour la bonne utilisation du Service. Pour le Service Internet, la connexion permanente du matériel informatique du Client à Internet nécessite l'utilisation d'un câble Ethernet ou d'une carte WiFi, la fourniture et l'installation de ces éléments sont à la charge exclusive du Client.

Mise à disposition du Matériel
La Société est amenée à mettre à disposition, y compris sous forme de location, des Matériels (tels que par exemple décodeur, modem), un dépôt de garantie sera facturé au Client du fait de cette mise à disposition (dont la somme est indiquée au sein des documents contractuels).
Cette mise à disposition n'entraîne aucun transfert de propriété des Matériels qui restent la propriété exclusive de la Société (exception faite pour l'offre Box 4G et Box 4G cohésion numérique en cas d'achat de ladite box). Ils ne peuvent donc pas être cédés, sous-loués, transformés, donnés en gage ou en nantissement, transférés ou prêtés sous quelque forme que ce soit par le Client à qui il est formellement interdit de disposer des Matériels en dehors de l'utilisation des Services. En cas de saisie ou de toute autre prétention d'un tiers à des droits sur ces Matériels, le Client est tenu de s'y opposer et d'en aviser immédiatement la Société afin de lui permettre

de sauvegarder ses droits. Le Client devra par ailleurs maintenir sur ces Matériels la mention de propriété de la Société qui y est apposée.
Toutefois, le Matériel est réputé être sous la garde et la responsabilité du Client à compter de la réception dudit Matériel et pendant toute la période pour laquelle il en a la jouissance.
Le Client s'interdit de retirer ou camoufler les mentions de propriété figurant sur ces Matériels, il s'interdit également tout acte de disposition sur le(s) Matériel(s) tel que vente, location ou prêt ainsi que toute intervention technique, transformation ou modification sur le Matériel. Toute utilisation non-conforme au Contrat, toute intervention sur les Matériels quelle qu'en soit la cause et notamment leur ouverture donnera lieu à un versement à la Société du montant indiqué dans les au sein des documents contractuels.

En cas de perte, vol ou détérioration de toute sorte (tel que par exemple choc, dégât des eaux, dommage électrique, modification de branchements de cordons (hors vice du matériel ou simple usure)) des Matériels mis à disposition le Client doit en informer la Société dans les huit (8) jours de la découverte et est tenu d'indemniser la Société à concurrence de la valeur indiquée dans les documents contractuels. La Société recommande au Client d'assurer les Matériels mis à sa disposition dans le cadre de sa police multirisque habitation.

Restitution du Matériel
A compter de la résiliation du (des) Service(s), pour quelque cause que ce soit, tout Matériel mis à disposition du Client devra être restitué dans le délai indiqué auprès d'un point de restitution agréé dont la liste sera communiquée par la Société, étant précisé que les éventuels frais de retour sont à la charge exclusive du Client.
Sous réserve de la restitution du ou des Matériel(s) dans les conditions rappelées ci-dessus et en cas de versement d'un dépôt de garantie, ce dernier sera restitué au Client dans les délais légaux, déduction faite de toutes les sommes dues et non contestées.
Les Matériels non restitués ou endommagés (hors usure normale du Matériel, vice caché ou fait d'un prestataire), ainsi que les éventuels frais d'impayés donneront lieu à une facturation dont les coûts sont détaillés dans les RC.
Les dispositions concernent également tout(s) Matériel(s) supplémentaire(s) mis, le cas échéant, à la disposition du Client.

Substitution / modification de Matériel
En cas de contraintes techniques en vue d'améliorer l'utilisation de(s) Service(s) ou de changement d'Offres, la Société pourra modifier, en cours de Contrat, le Matériel et/ou sa configuration matérielle ou logicielle. Le Client s'engage à ne pas s'opposer à l'intervention à son domicile d'un technicien dûment habilité par la Société pour procéder à cette modification, ou à un échange de Matériel remis et repris par voie postale.

Article 9. *ASSISTANCE*

La Société se réserve le droit de facturer au Client selon le tarif en vigueur figurant dans les FIS (i) tout déplacement d'un technicien à la demande du Client non justifié par un vice inhérent au Matériel ou lié au réseau de la Société, (ii) tout rendez-vous annulé par le Client, dans un délai inférieur à quarante-huit (48) heures de la date convenue sauf cas de force majeure ou non imputable au Client. Le service après-vente n'inclut pas les consommables/accessoires tels que les cordons péritels, les rallonges téléphoniques, les cordons secteurs et télécommande.

Sont exclus de l'assistance, les questions relatives aux équipements du Client ou les services non fournis par la Société. En cas de panne non imputable au Client, les Matériels mis à disposition seront réparés ou échangés gratuitement (hors frais de déplacement du technicien selon le tarif en vigueur dans les FIS) pendant toute la durée du Contrat, pour autant que le Client ne puisse se voir imputer des impayés non justifiés. La maintenance des Matériels sera réalisée exclusivement par la Société ou tout prestataire agréé par celle-ci. Toute prestation supplémentaire demandée par le Client ou rendue nécessaire de son fait, notamment en cas de perte, vol, dégradation des Matériels fera l'objet d'une facturation complémentaire du montant de la prestation.

Article 10. *PRIX DU SERVICE*

Le Client est responsable du parfait paiement de l'ensemble des sommes facturées au titre du Contrat en contrepartie du Service qui lui est fourni et s'engage à payer ces sommes. Tant que le Client reste abonné, il reste débiteur du montant du forfait souscrit. Le Client doit prévenir immédiatement SFR de tout changement de domicile ou de coordonnées bancaires. Les tarifs s'entendent comme le tarif de l'offre souscrite par le Client ainsi que les frais d'ouverture de service, les frais de résiliation ou de déconnexion, les indemnités de résiliation, le(s) option(s), les consommations, le(s) Matériel(s) et le(s) dépôt de garantie(s).

Le prix du Service est défini dans le RC et les FIS communiqués au Client lors la souscription du Contrat et est susceptible d'évoluer. Les modifications des tarifs sont applicables aux contrats en cours d'exécution sous les formes et conditions prévues à l'article L.224-33 du Code de la consommation. Les tarifs sont disponibles auprès du service client de SFR, des points de vente SFR et sur les sites Internet www.sfr.re (pour La Réunion) et www.sfr.yt (pour Mayotte).

Le prix ne comprend pas les services souscrits auprès d'un éditeur ou fournisseur tiers auprès desquels le Client s'acquitte directement de ses paiements.

- **Changement de formule d'abonnement**

Chaque formule d'abonnement fait l'objet d'une tarification particulière. Le changement de formule d'abonnement n'est autorisé que sous conditions et qu'une fois par mois au maximum. En outre, ces migrations sont soumises à condition, dont notamment l'absence d'impayé au jour de la demande de migration. La migration entraine la perte des crédits de consommation et des minutes reportables.

Les modifications sont prises en compte selon les cas le jour J ou le premier jour du mois de facturation suivant celui du changement effectué. Les sommes dues par le Client à SFR comprennent notamment :

- les éventuels frais de souscription dans le cas de la première facture,
- les redevances périodiques d'abonnement, forfaits, options facturées d'avance correspondant à la formule d'abonnement choisie, et les redevances facturées au prorata temporis à compter de la date de souscription dans le cas de la première facture,
- les frais divers relatifs aux services divers,
- l'ensemble des frais dus au titre du Contrat.

Pour modifier son Contrat, le Client doit notifier sa demande en appelant le service client SFR ou accéder à son espace client sur Internet ou se rendre dans un point de vente SFR de son département de résidence. De nouvelles pièces justificatives pourront être demandées pour finaliser la migration d'offres. Un nouveau dépôt de garantie / avance sur consommation peut être demandé au Client en fonction de l'offre choisie.

Il est précisé que cet article ne fait pas obstacle aux dispositions de l'article L242-42-2 du code de la consommation qui vise les offres groupées.

Article 11. *MODALITES DE PAIEMENT / FACTURATION*

- **Mode de paiement**

Les factures sont émises mensuellement, payables en euros et exigibles à la date indiquée sur la facture. Aucun escompte ne sera accordé en cas de paiement anticipé des factures.

- **Facturation**

L'abonnement au titre des Services est dû à compter de leur date d'activation.
SFR édite une facture sur support dématérialisé indiquant notamment les sommes à payer ainsi que la date d'échéance du paiement. Sur simple demande, par tout moyen et à tout moment, le Client peut demander à recevoir ses factures gratuitement par courrier en complément du support dématérialisé.

- **Avance sur consommation**

Une avance sur consommation pourra être demandée au Client pour toute consommation en dépassement ou hors forfait, lorsque, entre deux périodes de facturation, la consommation atteint un montant supérieur à la moyenne des consommations effectuées sur les trois (3) dernières périodes de facturation ou, si le Client a moins de trois (3) mois d'ancienneté, lorsque le montant de ses consommations en dépassement ou hors forfait sont supérieures ou égales au tiers de la valeur du forfait souscrit ou lorsque le client atteint un certain niveau d'encours fixé par SFR.
SFR se réserve le droit de suspendre le Service en cas de refus ou dans l'attente du règlement d'avance sur consommation par le Client.

- **Dépôt de garantie**

Au moment de la souscription comme en cours de Contrat, la Société se réserve le droit de demander un dépôt de garantie notamment :

- si les conditions de souscription prévues à l'article « Souscription » ne sont pas remplies, ou
- En cas de prêt ou location de matériel (ex : Box).

Toute somme versée au titre du dépôt de garantie et/ou d'une avance sur consommation ne constitue pas des arrhes au sens de l'article 1590 du Code civil et n'est pas productive d'intérêts. Le dépôt de garantie et / ou l'avance sur consommation pourront être compensés en cas d'impayé, en l'absence de contestation sérieuse de la créance de la Société et à hauteur de l'impayé constaté. En cas de compensation, il pourra être demandé au Client de verser les sommes nécessaires à la reconstitution du dépôt de garantie et / ou l'avance sur consommation à hauteur de la valeur fixée dans les FIS.

- **Tiers payeur**

Le tiers payeur est la personne physique qui s'engage à payer les factures correspondant aux Services en lieu et place du Client. À cette fin, le Client fournit à SFR une attestation du tiers payeur confirmant son engagement de paiement au profit de SFR. Le Client s'engage à informer le tiers payeur qu'il peut mettre fin à son obligation de paiement en contactant le Service Clients. En cas de défaillance du tiers payeur, le Client n'est pas exonéré de son obligation de paiement.

- **Non-paiement des factures à la date d'échéance**

En cas de non-paiement d'une facture à la date limite de paiement, les sommes dues pourront être majorées à compter du premier jour de retard. Cette majoration est égale à trois (3) fois le taux de l'intérêt légal en vigueur. En outre, les frais engendrés pour le recouvrement des sommes dues seront à la charge du Client tels que prévus par les FIS.
En cas d'impayé (notamment rejet de prélèvement), SFR suspendra, dans les conditions prévues à l'article ci-après, l'accès au Service. Si la régularisation n'intervient pas dans un délai de dix (10) jours à compter de la suspension, SFR procèdera à la compensation des sommes dues avec le dépôt de garantie / avance sur consommation. A défaut de régularisation dans un délai de

quinze (15) jours à compter de la suspension, SFR sera en droit de procéder de plein droit à la résiliation du Contrat. Les redevances d'abonnement restant dues deviennent immédiatement exigibles.
La restriction, suspension, réactivation du Service tout comme la gestion d'un rejet de prélèvement (notamment pour motif de provision insuffisante), rejet de chèque ou de paiement par carte bancaire impayé pourront donner lieu à la perception de frais tel que mentionné sur les FIS et le Guide des Tarifs, sauf cas prévus au L224-37 du Code de la consommation.

Article 12. *RESTRICTION / SUSPENSION*

SFR peut, sans que le Client ne puisse se prévaloir d'une quelconque indemnité :

- suspendre ou restreindre l'accès au Service après avoir contacté le Client par tout moyen :
  - en cas d'inexécution de l'une des obligations du Client,
  - dans l'attente du dépôt de garantie ou de l'avance sur consommation ou en cas de non versement de ceux-ci,
  - en cas de non règlement des sommes dues à l'échéance,
  - 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 consommation.
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.

Article 13. ***RESILIATION***

14.1 Résiliation du fait du Client

Le Client peut résilier à tout moment le Contrat en adressant une lettre recommandée avec avis de réception au Service Client (voir article « Réclamation »). La résiliation prendra effet dans un délai de dix (10) jours à compter de la réception de la demande par SFR.

Toutefois, le Client peut demander que la résiliation intervienne dans un délai supérieur à dix (10) jours. Le courrier de résiliation devra être signé par le Client et préciser le numéro de contrat et la (ou les) ligne(s) concernée(s) par sa demande de résiliation.

SFR attire l'attention du Client sur le fait que la résiliation d'option n'entraîne pas la résiliation du Contrat. La résiliation du Contrat n'entraîne pas la résiliation des services fournis par des tiers auprès desquels le Client doit s'adresser directement.

- **Résiliation avant la fin de la période d'engagement**

En cas de résiliation avant la fin du 12ème mois, le Client sera facturé de l'intégralité des redevances restant dues jusqu'au terme des douze (12) mois.

- **Résiliation au-delà de la période d'engagement**

En dehors de la durée initiale, le Contrat est résilié sans frais.

A l'ensemble des frais sus indiqués, en cas de mise à disposition d'équipement terminal (box, décodeur…) des frais pour non restitution du matériel en « bon état » peuvent être facturés au Client.

Par ailleurs des frais forfaitaires de résiliation peuvent également être facturés sous réserves que ces derniers soient expressément indiqués dans le RC.

- **Résiliation pour motifs légitimes**

Le Client peut mettre fin au Contrat sans frais pendant la période initiale d'engagement pour motif légitime tels que :

- Chômage suite à un licenciement en contrat à durée indéterminée dont le Client a eu connaissance pendant la période d'engagement,
- En cas de surendettement pour le Client confronté à des difficultés financières ayant donné suite à notification de recevabilité en Commission de Surendettement des Particuliers,
- En cas de déménagement hors zone de couverture, et sous réserve que la demande de résiliation soit faite dans un délai maximum de quinze (15) jours calendaires à compter de la date effective du déménagement (voir ci-dessous),
- En cas de maladie ou handicap rendant impossible l'usage du service,
- En cas de mise en détention dans un établissement pénitentiaire pour une durée minimum de trois (3) mois,
- En cas du décès du Client,
- En cas de non fourniture de services ou de dysfonctionnements répétés,
- En cas de force majeure, au sens du Code civil et de la jurisprudence de la Cour de cassation, affectant le Client.

Il est précisé que le Client peut également résilier dans les conditions prévues à l'article L224-34 du Code de la consommation, et pour défaut de disponibilité du réseau dans les conditions prévues à l'article « Obligations et droits du client » des présentes CGV.

Le Client doit faire parvenir toutes les pièces justificatives avec sa lettre de résiliation, à défaut sa demande ne pourra pas être acceptée. Toute demande de résiliation pour motif légitime sera refusée, dès lors que le Client était en mesure de connaître, au moment de la souscription, la future réalisation de l'évènement constitutif du motif.

Non fourniture de services ou dysfonctionnements répétés :
En cas de non fourniture ou de dysfonctionnement répétés du Service, le Client devra en aviser la Société dans un délai de sept (7) jours. Dès lors, les deux parties s'efforceront d'identifier la cause de l'échec et de remédier à la situation. Si à l'issue d'un délai de trente (30) jours à compter de sa demande, le Client ne peut toujours pas accéder au Service malgré ses diligences et celles de la Société, il est fondé à résilier le Contrat pour motif légitime pendant les trente (30) jours qui suivent. Le Client devra restituer en bon état les Matériels mis à sa disposition. En cas de non restitution du/des Matériel(s) ou des restitutions en mauvais état, le Client devra régler des frais de non-restitution dont le montant est précisé dans les FIS. Sont considérés comme dysfonctionnements répétés tous problèmes (techniques, matériel…) empêchant le Client de se connecter pendant une durée continue supérieure à une (1) heure par jour et sur un période de plus de trente (30) jours.

Déménagement :
Préalablement à un changement d'adresse, le Client communique ses nouvelles coordonnées au Service Clients de la Société.
La Société fera ses meilleurs efforts pour assurer la continuité du (des) Service(s) à la nouvelle adresse sous réserve du respect du préavis d'information de la Société d'un (1) mois, de la zone géographique concernée, de l'éligibilité technique du nouveau domicile et de la poursuite par la Société de la commercialisation de l'offre souscrite par le Client à la date du déménagement. En cas de non-respect du préavis ci-dessus, la Société se réserve le droit de facturer des pénalités dont le montant est indiqué dans les FIS.
Le branchement sera réalisé par un technicien dont la prestation sera facturée selon le tarif en vigueur mentionné dans les FIS.

Le Client est informé que le passage d'une résidence principale vers une résidence secondaire n'est pas considéré comme un déménagement.

Il est expressément convenu que le déménagement (dans le cadre d'une résiliation pour motifs légitimes comme précisée ci-avant) est le changement d'un accès d'une résidence principale à une résidence principale, voire l'accès d'une résidence secondaire à une résidence secondaire, mais en aucun cas un déménagement temporaire, d'une résidence principale vers une résidence secondaire. Tout déménagement intervenant dans une période de moins de 3 mois après la souscription du Contrat ne pourra pas être considéré comme un motif légitime.
En cas de déménagement du Client, le contrat est automatiquement résilié. Si le Client déménage en zone éligible et souhaite contracter une offre de la Société, il lui sera proposé une nouvelle offre avec une durée de réengagement.

14.2 Résiliation du fait de SFR

Le Contrat peut être résilié par SFR sans indemnité dans les cas suivant :
- fausse déclaration du Client ou défaut de transmission d'une pièce justificative,
- usurpation d'identité,
- manquement du Client à ses obligations au titre du présent Contrat,
- cession, location ou transferts de toutes sortes du Contrat,
- non-paiement dans le délai de trente (30) jours à compter de la suspension de la ligne,
- utilisation abusive, et / ou anormale, et / ou frauduleuse de l'offre par le Client,
- retrait ou suspension de l'autorisation accordée à SFR par les autorités compétentes,
- en cas d'aléas liés à la propagation des ondes électromagnétiques ou cas fortuit pendant les périodes de conjonctions solaires ou lunaires.

La résiliation du fait de SFR pour les raisons sus indiquées, entraine la facturation et l'éligibilité immédiate des sommes dues au titre du contrat de Service souscrit.

En cas de résiliation du Contrat, SFR se réserve le droit de réattribuer, dans les délais légaux, le numéro d'appel du Client sans que celui-ci ne puisse s'y opposer. La résiliation du Contrat, inclut la résiliation de tous les services optionnels et entraîne l'exigibilité immédiate de toutes les sommes dues.

Article 14. *RESPONSABILITE*

La Société ne saurait être tenue responsable pour le contenu et les modifications d'horaires des programmes qui lui sont fournis par les éditeurs, les diffuseurs, ou imposés par les dispositions législatives et réglementaires. De même, la Société ne saurait être tenue responsable pour la non-délivrance du Service ou pour la mauvaise délivrance du Service ou pour la suspension ou l'interruption du Service en cas de :

- Force majeure telle que définie par la jurisprudence de la cour de cassation et/ou au sens de l'article 1218 du Code civil,
- Prestations rendues par des prestataires de services indépendants auxquels le Client peut accéder notamment via des services vocaux ou par internet,
- Contaminations par des virus et/ou des intrusions dans le système informatique du Client effectués par des tiers,
- Aléas climatiques ou tectoniques liés à la propagation des ondes électromagnétiques ou cas fortuit, notamment pendant les périodes de conjonctions solaires ou lunaires,
- Utilisation des Services par le Client non conforme aux stipulations du Contrat,
- Poursuites judiciaires ou pénales à l'encontre du Client du fait de l'usage, constitutif d'une infraction, des Services fournis par la Société,
- Fourniture par le Client de données erronées le concernant ou devenant obsolètes,
- Litiges opposant le Client à des tiers à l'occasion de la souscription des Services,
- D'opération sur le réseau électrique opéré par le gestionnaire du réseau électrique, ayant pour effet une coupure des services de fourniture d'électricité sur le territoire de façon partielle ou totale (délestage, blackout, panne…),
- Dysfonctionnements des réseaux téléphoniques de tiers connectés à son réseau.

Considérant que les Services sont destinés à un usage domestique et personnel et non à des fins professionnelles ou commerciales, la Société ne pourrait être tenue responsable pour tout dommage indirect ou/et immatériel subi par un Client ayant fait usage des Services pour les besoins de son activité professionnelle ou commerciale, en ce compris notamment les pertes de profits, de clientèles, de réputation, d'image, de données ou de toute autre perte de biens incorporels, susceptibles de survenir, dans une telle hypothèse, de la fourniture ou de l'utilisation des Services ou/et de l'impossibilité d'accéder ou d'utiliser le Service. La Société ne pourra être tenue responsable que du dommage direct, personnel et certain subi par le Client et pour lequel il aura démontré que les agissements de la Société sont à l'origine de ce préjudice. Le Client devra rapporter la preuve du montant des préjudices. La Société ne saurait être tenue responsable des formalités de résiliation de contrat(s) conclu(s) auprès d'autres opérateurs ; ces formalités sont à la charge du Client.

Le Client est seul responsable des conséquences de tout dommage dont il sera établi qu'il est :

- subi du fait de l'utilisation par un tiers de toute information confidentielle et personnelle, et lié à l'abonnement qu'il aura rendu accessible (mot de passe, code confidentiel).
- occasionné à la Société ou à tout tiers du fait de l'utilisation fautive que le Client aura faite de sa connexion à Internet.
- lié à l'exploitation et/ou l'utilisation fautive des données et informations que le Client aura introduites sur Internet.
- lié à la perte éventuelle, imputable au Client, de fichiers, données et autres contenus accessibles via le Service Internet.
- en rapport avec l'exécution des éventuels contrats conclus en lignes par le Client avec des tiers au travers des Services.
- effectué un branchement sur le réseau de la Société ou utiliser des matériels non conformes, notamment des « cartes pirates », permettant d'accéder à des services qui sont susceptibles de constituer des infractions pénales. Le Client s'interdit notamment de décompiler, déchiffrer, extraire ou modifier toute information, donnée, paramètre ou tout autre élément composant un Matériel.

La responsabilité de la Société ne saurait être engagée en cas de communication d'éléments en sa possession sur toute demande faite, par réquisition judiciaire, par les autorités judiciaires ou administratives.

Article 15. *GARANTIES LEGALES*

Conformément aux articles L.217-1 et suivants du Code de la consommation, SFR, en tant que vendeur, est tenue des défauts de conformité du bien au contrat, y compris les éléments numériques qui y sont intégrés dans les conditions prévues au code de la consommation, ainsi que des défauts cachés de la chose vendue dans les conditions prévues aux articles 1641 et suivants du Code civil.

« Le consommateur dispose d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour obtenir la mise en œuvre de la garantie légale de conformité en cas d'apparition d'un défaut de conformité. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité et non la date d'apparition de celui-ci.

Lorsque le contrat de vente du bien prévoit la fourniture d'un contenu numérique ou d'un service numérique de manière continue pendant une durée supérieure à deux ans, la garantie légale est applicable à ce contenu numérique ou ce service numérique tout au long de la période de fourniture prévue. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité affectant le contenu numérique ou le service numérique et non la date d'apparition de celui-ci.

La garantie légale de conformité emporte obligation pour le professionnel, le cas échéant, de fournir toutes les mises à jour nécessaires au maintien de la conformité du bien.

La garantie légale de conformité donne au consommateur droit à la réparation ou au remplacement du bien dans un délai de trente jours suivant sa demande, sans frais et sans inconvénient majeur pour lui.

Si le bien est réparé dans le cadre de la garantie légale de conformité, le consommateur bénéficie d'une extension de six mois de la garantie initiale.

Si le consommateur demande la réparation du bien, mais que le vendeur impose le remplacement, la garantie légale de conformité est renouvelée pour une période de deux ans à compter de la date de remplacement du bien.

Le consommateur peut obtenir une réduction du prix d'achat en conservant le bien ou mettre fin au contrat en se faisant rembourser intégralement contre restitution du bien, si :
1° Le professionnel refuse de réparer ou de remplacer le bien ;
2° La réparation ou le remplacement du bien intervient après un délai de trente jours ;
3° La réparation ou le remplacement du bien occasionne un inconvénient majeur pour le consommateur, notamment lorsque le consommateur supporte définitivement les frais de reprise ou d'enlèvement du bien non conforme, ou s'il supporte les frais d'installation du bien réparé ou de remplacement ;
4° La non-conformité du bien persiste en dépit de la tentative de mise en conformité du vendeur restée infructueuse.

Le consommateur a également droit à une réduction du prix du bien ou à la résolution du contrat lorsque le défaut de conformité est si grave qu'il justifie que la réduction du prix ou la résolution du contrat soit immédiate. Le consommateur n'est alors pas tenu de demander la réparation ou le remplacement du bien au préalable.

Le consommateur n'a pas droit à la résolution de la vente si le défaut de conformité est mineur.

Toute période d'immobilisation du bien en vue de sa réparation ou de son remplacement suspend la garantie qui restait à courir jusqu'à la délivrance du bien remis en état.

Les droits mentionnés ci-dessus résultent de l'application des articles L. 217-1 à L. 217 32 du code de la consommation.

Le vendeur qui fait obstacle de mauvaise foi à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité encourt une amende civile d'un montant maximal de 300 000 euros, qui peut être porté jusqu'à 10 % du chiffre d'affaires moyen annuel (article L. 241-5 du code de la consommation).

Le consommateur bénéficie également de la garantie légale des vices cachés en application des articles 1641 à 1649 du code civil, pendant une durée de deux ans à compter de la découverte du défaut. Cette garantie donne droit à une réduction de prix si le bien est conservé ou à un remboursement intégral contre restitution du bien. »

La garantie légale de conformité s'applique indépendamment de la garantie commerciale éventuellement consentie.

Article 16. *CONTRATS CONCLUS A DISTANCE OU HORS ETABLISSEMENT*

Le Client dispose d'un délai de quatorze jours pour exercer son droit de rétractation d'un contrat conclu à distance, à la suite d'un démarchage téléphonique ou hors établissement, sans avoir à motiver sa décision sur simple demande de sa part. Cette demande peut être réalisée à partir du formulaire de rétractation mis à sa disposition sur le site Internet www.sfr.re rubrique ou sur tous autres supports (courrier, courriel …) dénuée d'ambiguïté, exprimant sa volonté de se rétracter.

Le Client peut aussi saisir sa demande de rétractation sur l'outil en ligne disponible sur https://www.sfr.re/retractation/, en cliquant sur le lien dénommé « Rétractation » situé en bas de page dudit site Internet.

Le délai de 14 jours court à compter du jour du jour de la conclusion de contrat.

Il est précisé que si le Client exerce son droit de rétractation d'un contrat commencé, à sa demande expresse, avant la fin du délai de rétractation, il est redevable d'un montant correspondant au prorata temporis du prix du Service calculé depuis la date d'activation jusqu'à la communication de sa décision de se rétracter.
Les éventuels frais de retour pour retourner les équipements sont à la charge du Client.

Article 17. *INFORMATIQUE ET LIBERTES*

La politique de protection des données à caractère personnel (« DCP ») est consultable sur les sites Internet www.sfr.re (pour la Réunion) et www.sfr.yt (pour Mayotte).

17.1 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 »).

17.2 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

17.3 Nature des données

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

17.4 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.

17.5 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.

17.6 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.

17.7 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.

17.8 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.

17.9 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.

17.10 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

- 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.

En cas d'insatisfaction, le Client a le droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL en envoyant un courrier à l'adresse suivante : CNIL - 3 Place de Fontenoy - TSA 80715 - 75334 Paris - Cedex 07.

Le Client qui ne souhaite pas faire l'objet de prospection commerciale par voie téléphonique par un professionnel avec lequel il n'a pas de relation contractuelle en cours peut, gratuitement, s'inscrire sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique, dite « Bloctel », soit en ligne sur le site www.bloctel.gouv.fr, soit par courrier adressé à : Société Opposetel, Service Bloctel, 6 rue Nicolas Siret, 10000 TROYES.

17.11 Prévention des impayés

Par ailleurs, quel que ce soit le mode de paiement, dans le cadre de la prévention de la fraude et de la lutte contre les impayés, SFR consulte le fichier constitué des informations des clients en situation d'incidents de paiement.

D'autre part, dans le cadre du contrôle des commandes sur le site SFR, le Client peut être contacté en vue de la validation d'une transaction et, le cas échéant, SFR pourra lui demander des pièces justificatives complémentaires et/ou annuler une commande en ligne et/ou orienter le Client vers un point de vente.

Article 18. *CESSIBILITE DU CONTRAT PAR SFR*

SFR peut céder, transférer ou apporter les droits et obligations nés du Contrat.

Article 19. *CONVENTION DE PREUVE*

Pour les besoins du Contrat, les Parties conviennent que l'écrit sous forme électronique est admis comme support probant au même titre que l'écrit sur support papier. Les Parties conviennent de conserver les enregistrements informatiques et les copies papier des messages ou commandes qu'elles s'échangent pour l'exécution du Contrat de telle manière qu'ils puissent constituer des copies fidèles et durables au sens de l'article 1360 du Code civil.

Article 20. *RECLAMATION*

Toute correspondance doit comporter le numéro du Contrat, ainsi que les coordonnées complètes du Client. En cas de réclamation, le paiement reste exigible à la date convenue.

SFR s'efforcera de parvenir à un règlement amiable. A défaut, il sera fait application des règles habituelles de compétence.

Toute réclamation concernant SFR doit être adressée en premier recours au Service Clients à l'adresse suivante :

- **Pour la Réunion** à : SFR Service Client -21 Rue Pierre Aubert - CS 62001 - 97743 ST DENIS CEDEX 9
- **Pour Mayotte** à : SFR Service Client Mayotte -21 Rue Pierre Aubert - CS 62001 - 97743 ST DENIS CEDEX 9

En deuxième recours, si le Client n'est pas satisfait de la réponse apportée par le Service Clients ou n'a pas de réponse dans un délai de trente (30) jours calendaires, il peut soumettre sa réclamation, par écrit, au service consommateurs à l'adresses suivante :

- **Pour la Réunion** à : SFR Service Consommateurs - 21 Rue Pierre Aubert - CS 62001 97743 ST DENIS CEDEX 9
- **Pour Mayotte** à : SFR Service Client Mayotte -21 Rue Pierre Aubert - CS 62001 - 97743 ST DENIS CEDEX 9

En troisième recours, si le Client n'obtient pas satisfaction du service consommateurs ou en l'absence de réponse dans un délai de trente (30) jours calendaires, il peut saisir gratuitement le médiateur des communications électroniques selon les modalités décrites sur le site www.mediation-telecom.org.

Signature du Client