CONDITIONS GENERALES DE VENTE FORFAITS / OFFRES MOBILES / INTERNET MOBILE

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 »).

Le contrat est formé par le document suivant :

- Le contrat d'abonnement
- Les conditions générales (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 (www.sfr.re, www.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 SFR met à la disposition du Client, un service mobile avec un terminal mobile et/ou une carte SIM compatible. Ce service permet au Client d'émettre et de recevoir des communications et/ou selon l'offre souscrite d'accéder à Internet :

L'ensemble de ces services proposés par SFR sont dénommés le « Service ».

Le terme « Terminal » et/ou « Produit » peuvent être utilisés pour désigner un téléphone, un accessoire, une télévision, un ordinateur...

Information santé :

- Pendant les communications ou les envois de données (SMS, emails …), le téléphone mobile du Client est en liaison radio avec une antenne-relais. Cela signifie que le téléphone et l'antenne échangent des informations grâce aux ondes électromagnétiques.
- Des interrogations existent sur les effets à long terme de l'exposition aux ondes électromagnétiques. Sur le fondement de ces interrogations, certaines études font état d'effets à long terme pour la santé liés à l'utilisation des équipements radioélectriques et notamment des téléphones mobiles. En mai 2011, le Centre International de Recherche sur le Cancer (CIRC), sous l'égide de l'Organisation Mondiale de la Santé (OMS) a, sur le fondement de ces interrogations, classé comme « peut être cancérogènes pour l'homme » les champs électromagnétiques de radiofréquences notamment associés à l'utilisation du téléphone sans fil. Des études récentes font par ailleurs état d'un risque accru de développement de tumeurs cérébrales (Etude de l'Institut de Santé Publique, d'Épidémiologie et de Développement (ISPED), de l'Université Bordeaux Segalen, publiée le 12 mai 2014).
- A l'instar des autorités sanitaires, SFR recommande donc, par précaution, de limiter l'exposition aux champs électromagnétiques émis par votre téléphone mobile grâce à des actions aisées à mettre en œuvre. Par ailleurs quelques règles de sécurité doivent être observées pour soi et pour les autres.

Recommandations d'usage :

Ces recommandations permettent de limiter l'exposition du Client aux ondes radio.

- Utiliser un kit oreillette (ou kit piéton) pendant les appels téléphoniques. Le Client réduit son exposition dès qu'il éloigne le téléphone de son corps (tête et tronc). Téléphoner avec un kit oreillette permet ainsi de réduire l'exposition de sa tête. L'ANSES (Agence nationale de sécurité sanitaire de l'alimentation, de l'environnement et du travail) recommande par ailleurs de recourir aux téléphones mobiles de DAS (Débit d'Absorption Spécifique) les plus faibles. Il est conseillé aux femmes enceintes qui utilisent un kit oreillette d'éloigner le téléphone mobile du ventre et aux adolescents de l'éloigner du bas ventre. Il convient également de respecter les conditions d'usage fixées par le fabricant dans la notice du téléphone. Celle-ci peut indiquer une distance à maintenir entre le tronc et le mobile en communication.
- Téléphoner de préférence dans les zones où la réception radio est de bonne qualité. Le téléphone mobile du Client ajuste automatiquement sa puissance d'émission en fonction des signaux radio qu'il reçoit du réseau de son opérateur. Quand la réception radio est de bonne qualité (4 ou 5 barrettes sur l'écran du téléphone du Client), le mobile émet plus facilement, ce

qui réduit d'autant l'exposition aux ondes radio du Client. Cette recommandation est valable pour tous les équipements terminaux radioélectriques pour lesquels la qualité de la réception s'affiche sur l'écran. Il est recommandé d'éloigner le téléphone après avoir procédé à la numérotation et d'éviter de téléphoner lors de déplacements à grande vitesse.

- Inciter les enfants et adolescents à faire une utilisation modérée du téléphone mobile et veiller à les informer des moyens permettant de réduire leur exposition quand ils communiquent avec leur mobile. Si des effets sanitaires étaient mis en évidence, les enfants et adolescents pourraient être plus sensibles, étant donné que leur organisme est en cours de développement.
- Utiliser les SMS, les emails et l'Internet mobile pour lesquels l'exposition aux ondes radio est très réduite. Ces usages nécessitent en effet que l'on regarde l'écran du téléphone mobile et, par conséquent, que l'on tienne le mobile éloigné de sa tête et de son tronc ce qui réduit l'exposition par rapport à un téléphone tenu contre l'oreille.

Règle de sécurité :

- Consulter la notice d'emploi élaborée par le fabricant.
- Si l'utilisateur du mobile porte un implant électronique (pacemaker, pompe à insuline, neurostimulateur…), éloigner le téléphone mobile ou tout autre équipement terminal radioélectrique d'au moins 15 cm de cet implant et utiliser le téléphone uniquement du côté opposé à celui de l'implant, en raison des risques d'interférences. Il est recommandé aux utilisateurs de parler de ce sujet à leur médecin car celui-ci connaît les caractéristiques de l'appareil médical.
- Utiliser un téléphone mobile en conduisant, avec ou sans kit mains-libres, constitue un réel facteur d'accident grave. De plus, depuis le 1er juillet 2015, il est interdit, selon décision ministérielle, d'utiliser en conduisant tout dispositif « susceptible d'émettre du son à l'oreille » (du type écouteur, kit oreillette, ou casque audio).
- Respecter les restrictions d'usage spécifiques à certains lieux (hôpital, avion, etc.).
- Respecter les consignes de sécurité propres à certains lieux et d'éteindre l'équipement chaque fois que cela est demandé.
- Ne pas écouter de la musique avec son mobile à un niveau sonore élevé pendant une longue durée. Cela peut dégrader l'audition de façon irrémédiable.

Pour en savoir plus :
www.radiofrequences.gouv.fr
www.anses.fr
www.who.int/fr

Article 1. OBJET

Les présentes CGV ont pour objet de définir les modalités dans lesquelles SFR met à la disposition du Client, le Service dans la zone de couverture avec un Terminal et une carte SIM compatible. Les présentes CGV ont également pour objet de définir les conditions dans lesquelles le Client accède et utilise le Service.

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 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 (RIB). L'IBAN devra être relatif à un compte autorisant les prélèvements et ouvert au sein d'un établissement SEPA.

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.

Il est précisé qu'en cas de souscription hors établissement, SFR se réserve un délai de 15 jours post transmission pour apprécier la validité et la conformité des pièces.

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 uniquement via un équipement mobile.

Article 3. DROIT DE RETRACTATION

3.1 Droit de rétractation

Pour toute souscription et commande en ligne (hors établissement), le Client bénéficie de l'application de l'article L.221-18 et suivants du Code de la consommation. Le Client bénéficie d'un droit de rétractation dans un délai de quatorze (14) jours à compter de la réception de sa carte SIM et/ou du Produit.

En cas de commande composée d'un ou plusieurs Produit(s) et d'au moins une souscription à un Service, si le Client souhaite se rétracter, la rétractation vaut sur l'ensemble de la commande.

3.2 Modalités du droit de rétractation

Le Client dispose du formulaire de rétractation transmis avec sa commande ou accessible depuis le site internet de SFR rubrique « Tarifs et conditions ».
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 Client peut également envoyer à SFR toute autre déclaration sur tous autres supports durables (courrier, email…) dénuée d'ambiguïté exprimant sa volonté de se rétracter. La charge de la preuve du respect de ce délai par le Client lui incombe.

Le Client est tenu de retourner à **SRR – Service Clients - rétractation 21, rue Pierre Aubert, CS 62001 97743 Saint-Denis Cedex 9**, dans un délai de quatorze (14) jours à compter de la date de sa demande de rétractation, le(s) Produit(s) en parfait état d'origine (téléphone, accessoire) et dans son emballage d'origine accompagné de tous les accessoires éventuels, notices d'emploi et documentations, en recommandé avec accusé de réception (frais à la charge de l'expéditeur).

À réception du Produit (sous réserve de son état), et si le Client n'avait pas choisi de bénéficier du Service avant l'expiration du délai de rétractation, SFR est tenu de lui rembourser l'intégralité des sommes versées dans les délais légaux.
Toute commande retournée incomplète à l'adresse indiquée et/ou en cas d'absence de retour du (des) Produit(s) à l'adresse indiquée ci-dessus ne sera pas traitée comme retour et donc non remboursée.

Si le Client avait bénéficié du Service avant l'exercice du droit de rétractation, SFR est tenu de lui rembourser l'intégralité des sommes versées diminuées du prorata temporis du prix du Service calculé depuis la date d'activation jusqu'à la communication de sa décision de se rétracter ainsi que, toutes les sommes dues liées à l'usage (ex : hors forfait).

Article 4. CONDITIONS DE RESERVE

SFR se réserve le droit de ne pas enregistrer une demande de souscription dans les cas suivants :

- 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
- Si le Client est en situation d'impayé sur d'autres offres/produits commercialisés par SFR, ou
- En cas d'impossibilité technique à accepter le RIB/IBAN, ou
- En cas de déclaration présumée frauduleuse et/ou mensongère, ou
- En cas de 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, ou
- Si le Client a atteint le nombre de lignes maximum autorisées.

Est considéré 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.

SFR se réserve le droit de refuser toutes souscriptions et /ou ventes 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 comportement incivil caractérisé envers un collaborateur du Groupe après dépôt de plainte.

Article 5. PORTABILITE DU NUMERO et INDEMNITES

La portabilité est le droit pour le Client de conserver son numéro de téléphone lorsqu'il change d'opérateur mobile sans changer de département.

Le Client qui souhaite porter son numéro de téléphone mobile, et résilier de ce fait le contrat d'abonnement qui le lie à son opérateur (ci-après dénommé « Opérateur Donneur »), doit se rendre chez l'opérateur auprès duquel il souhaite souscrire (ci-après dénommé « Opérateur Receveur ») muni de son Relevé d'Identité Opérateur (RIO) obtenu auprès de l'Opérateur Donneur.

L'Opérateur Receveur en enregistrant la souscription avec Portabilité du Numéro se chargera alors de mettre en œuvre la procédure de portabilité qui générera la résiliation du contrat du Client auprès de l'Opérateur Donneur en application du mandat que lui aura confié le Client.

Le portage du numéro sera réalisé dans les délais légaux. L'annulation de la demande est possible dans les délais légaux, via le Service Client à l'adresse indiquée à l'article « Réclamations » des présentes par lettre recommandée avec avis de réception. Au-delà, l'annulation est impossible hors résiliation du Contrat comme prévue à l'article « Résiliation » des présentes.

Par conséquent, les engagements de SFR et du Client sont les suivants :

A. SOUSCRIPTION AUPRES DE SFR AVEC DEMANDE DE PORTABILITE (PORTABILITE ENTRANTE VERS SFR)

Pour pouvoir bénéficier de la portabilité, le Client doit, en plus des pièces nécessaires demandées à l'Article « Souscription » des présentes :

- Être le titulaire de la ligne faisant l'objet de la demande de portabilité ou disposer d'un mandat du titulaire de la ligne en bonne et due forme l'autorisant à porter le numéro objet de la demande,
- Se munir impérativement de son RIO, et des pièces justificatives requises pour procéder à l'ouverture d'une ligne,
- Signer le contrat de souscription et confier ainsi à SFR un mandat permettant à cette dernière de procéder à la résiliation de la ligne du Client auprès de l'Opérateur Donneur. Le mandat de portage vaut résiliation auprès de l'Opérateur Donneur sans préjudice des dispositions contractuelles relatives aux durées minimales d'engagement qui lient le Client à l'Opérateur Donneur.

SFR se chargera de toutes les démarches auprès de l'Opérateur Donneur qui peut refuser le portage dans les cas suivants :

- le Demandeur n'est pas le titulaire de la ligne ou dûment mandaté par le titulaire de la ligne,
- le numéro porté est inactif au moment de la demande,
- le numéro n'est pas géré par l'Opérateur Donneur,
- une demande de portage est déjà en cours sur le numéro,
- le mandat comporte des données incomplètes ou erronées,
- la date de portage demandée est supérieure à soixante (60) jours calendaires ou inférieure au délai minimal,
- Le RIO est erroné ou n'existe pas.

En cas de refus, au titre de ces motifs, le Client est informé par tout moyen par l'Opérateur Receveur et la responsabilité de SFR ne serait être engagée.
Le Client peut solliciter le portage du nombre de numéros inscrits dans son Contrat.
En cas d'inéligibilité ou d'annulation, le Client s'engage également, s'il a acquis auprès de SFR un terminal à un tarif subventionné (en promotion ou dans le cadre d'une souscription Forfait), à le restituer en parfait état et dans son emballage d'origine (accessoires inclus). A défaut, le Client se verra facturer de la différence entre le prix du Mobile Nu et du Prix Payé pour l'acquisition soumise à condition de ce terminal.

B. SOUSCRIPTION AUPRES D'UN AUTRE OPERATEUR AVEC PORTABILITE (PORTABILITE SORTANTE DEPUIS SFR)

SFR met à disposition de ses Clients un serveur vocal interactif gratuit (SVI) accessible au 3179 leur permettant de consulter la date de fin de leur durée d'engagement (données actualisées au lendemain de chacune des modifications contractuelles) et d'obtenir leur RIO. Ces informations sont également accessibles auprès du Service Client.

En cas de résiliation anticipée avant la fin de la période minimale d'abonnement, les redevances restant à courir jusqu'à l'expiration de cette période deviendront immédiatement exigibles conformément aux dispositions de l'article « Résiliation » des présentes.
Aucune demande d'annulation d'une portabilité sortante ne pourra être traitée directement par SFR, le Client ayant pour seul interlocuteur l'Opérateur Receveur.

En cas de demande d'annulation d'une portabilité sortante émise par l'Opérateur Receveur dans les délais légaux, la demande de résiliation associée sera de même annulée.

En sa qualité d'opérateur donneur, SFR peut être amenée à refuser la portabilité du numéro mobile vers l'Opérateur Receveur pour les raisons suivantes :

- le Demandeur n'est pas le titulaire de la ligne ou dûment mandaté par le titulaire de la ligne,
- le numéro porté est inactif au moment de la demande,
- le numéro n'est pas géré par l'Opérateur Donneur,
- une demande de portage est déjà en cours sur le numéro,
- le mandat comporte des données incomplètes ou erronées,

- la date de portage demandée est supérieure à soixante (60) jours calendaires ou inférieure au délai minimal,
- le RIO est erroné ou n'existe pas.

Le Client reconnait être informé que les opérations techniques réalisées le jour du portage peuvent entrainer une interruption de Service dont la durée maximale ne doit pas dépasser 4 heures. Cette interruption ne pourra ouvrir droit à indemnisation pour le Client ou engager la responsabilité de SFR.

C. INDEMNISATION DU CLIENT EN MATIERE DE PORTABILITE

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.

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

Pour les offres prépayées, l'indemnisation est calculée sur la base sur le prix mensuel toutes taxes comprises au prorata de la validité du crédit restant ramené à trente (30) jours. Les indemnités sont versées au Client dans les trente (30) jours suivant sa demande. Le Client peut effectuer cette réclamation par tout moyen permettant la mise en relation.

Article 6. 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 7. OBLIGATIONS ET DROITS DU CLIENT

- **Obligation relative à l'utilisation**

Le Contrat est conclu intuitu personae. Le Client s'interdit de céder, de transmettre ou de commercialiser à un tiers, sous quelque forme que ce soit, le Contrat ou le bénéfice de l'utilisation de la Carte SIM y compris du Service.
Le Client s'engage à utiliser le Service pour ses besoins propres dans le cadre d'un usage strictement privé et personnel. 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.
Les communications quelles que soient leur nature ne sont autorisées (i) que pour un usage conforme à l'offre souscrite afin de permettre à tous les clients d'accéder au réseau dans des conditions optimales et (ii) qu'entre deux (2) individus, sauf si les attributs et/ou options de l'offre souscrite par le Client lui permettent une utilisation différente.
SFR se réserve donc la possibilité de facturer/ suspendre et/ou de résilier, selon les modalités précisées aux articles ci-après, l'accès au réseau au Client qui contreviendrait aux usages conformes du Services.
Le Client est expressément informé que, dans le cadre des offres comportant des communications illimitées (voix, SMS, MMS), ces communications ne sont autorisées que dans la limite de 150 correspondants différents/mois, hors numéros spéciaux et hors numéros surtaxés et de 2h maximum par appel et/ou de 5000 SMS/mois.
Tout usage du Service non conforme à ce qui précède, et, en particulier, tout usage qui serait fait du Service à des fins lucratives ou frauduleuses, constitue un détournement d'usage qui pourra donner lieu à la suspension puis à la résiliation du Contrat.
Constituent ainsi un détournement d'usage du service et seront sanctionnés notamment :
- l'utilisation des communications à des fins autres que personnelles ;
- l'utilisation du Service en tant que passerelle de réacheminement de communications ou de mise en relation ;
- l'utilisation ininterrompue du Service par le biais d'une composition automatique ou en continu de numéros sur la ligne ;
- la cession ou la revente des communications ;
- l'utilisation aux fins de voix sur IP, sauf à ce que cet usage ait été expressément prévu ;
- l'envoi en masse de communications de façon automatisée ou non (en particulier le système des pondeuses d'appels) ;
- la diffusion de tout virus ou fichier informatique conçu pour limiter, interrompre ou détruire le réseau de SFR et/ou tout terminal ou autre outil de télécommunication ;

- la transmission d'éléments ou de données qui seraient en violation des lois et règlements en vigueur, qui présenteraient un caractère menaçant, choquant, diffamatoire ou qui porteraient atteinte à des engagements de confidentialité ;
- la transmission de toute publicité non sollicitée ou non autorisée et la diffusion de « Junk mail », ainsi que tout agissement ayant pour conséquence l'encombrement des serveurs de messagerie de SFR, de ses Clients ou de son réseau ;
- la revente organisée de carte SIM du Client.

Toute consommation abusive pourra faire l'objet d'une facturation au tarif en vigueur mentionné dans les RC.

Le Client s'interdit de modifier l'acheminement du Service sur un réseau public de télécommunications, notamment en insérant la carte SIM dans un boitier radio.

- **Indemnisation en cas d'indisponibilité du service – défaut de performance L224-34 du Code de la consommation**

SFR s'engage, à l'égard de ses clients, à assurer, en zone de couverture, une disponibilité de l'accès à son réseau à hauteur de 90% chaque mois calendaire pour les différents services voix (2G), SMS, et accès à l'Internet mobile sur son réseau 2G/3G/4G/4G+/5G. Dans l'hypothèse d'une non-disponibilité du réseau SFR excédant 30% sur 30 jours continus, le Client pourra résilier le contrat de service sans frais conformément à l'article L224-34 du Code de la consommation. 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.

Le Client a la possibilité de résilier sans frais le contrat au sens de l'article L224-34 du Code de la consommation, lorsqu'il constate un écart significatif entre les performances du service délivré et les performances du service mentionné dans le contrat, que cet écart soit permanent ou fréquent. Sont exclus de ces dispositions les services d'accès à Internet (mobile pour la data). Il est précisé qu'un écart significatif, est un écart supérieur ou égal à 40% des performances inscrites dans le contrat, et que le terme « fréquence » se définit par un écart supérieur ou égal à 50% du temps d'usage du service mobile.

Cette demande devra être formulée par écrit et indiquer précisément les défauts de performance constatés, et être accompagnée de l'ensemble des éléments matériels probatoires pour démontrer le défaut de performance ou l'écart significatif de performance, ainsi que la durée. Cette demande devra être adressée à SFR dans les quinze jours suivant la constatation.

Ces demandes ne sont toutefois pas recevables dans les cas suivants :

- en cas de mauvaise utilisation par le Client et/ou ses correspondants des Services,
- en cas de mauvais paramétrage du mobile et/ou de ses accessoires,
- en cas d'utilisation non conforme à son usage de la carte SIM,
- en cas de non-respect par le Client de ses obligations,
- en cas de transmission des signaux radioélectriques affectée par les contraintes ou les limites des normes techniques imposées à SFR par les autorités réglementaires ou les groupements normatifs compétents,
- en cas de perturbation ou d'interruption non directement imputable à SFR,
- en cas de perturbation et/ou d'indisponibilité totale ou partielle, et/ou d'interruption de tout ou partie des services proposés sur les réseaux de radiotéléphonie publique numérique GSM/GPRS fournis et exploités par des opérateurs tiers,
- en cas 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…),
- en cas de force majeure au sens du Code civil et de la jurisprudence de la Cour de Cassation.

Il est précisé que dans le cas où le Client a bénéficié d'une subvention d'un terminal (ou autre équipement) au moment de la souscription du contrat de Service, et que le Client procède à la résiliation de son contrat de service pour défaut de performance au sens de l'article L224-34 du Code de la consommation, ou pour tout autre motif légitime (Cf « Résiliation pour motif légitime »), SFR facturera au Client une indemnité égale à 1/12 de la valeur de la subvention multipliée par les mois restant dus jusqu'au terme de la période d'engagement de 12 mois (pour un engagement 12 mois) ou également à 1/24 de la valeur de la subvention multipliée par les mois restant du jusqu'au terme de la période d'engagement de 24 mois (pour un engagement 24 mois).

- **Mise en garde et obligations liées à l'utilisation des services Internet**

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 l'article L. 336-3 du Code de la Propriété Intellectuelle, le Client a l'obligation de veiller à ce que son accès à Internet 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 un droit voisin sans l'autorisation des titulaires des droits sur ces œuvres ou objets. Le Client reconnaît que, en cas de manquement à cette obligation, il pourra être identifié par tout ayant droit et par

l'Autorité de Régulation de la Communication audiovisuelle et numérique (ARCOM) aux fins de voir mener contre lui une procédure administrative ou judiciaire. Le Client pourra recevoir des notifications relatives audit manquement et être inscrit dans le traitement automatisé de données relatif aux personnes ayant commis un manquement similaire. 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. Ces dernières peuvent aller jusqu'à trois (3) ans d'emprisonnement et trois cent mille (300 000) euros d'amende, assorties le cas échéant des peines complémentaires prévues au Code pénal.

SFR, par les présentes, 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 notamment de la contamination par d'éventuels virus circulant sur le réseau Internet ou de l'intrusion d'un tiers dans le système de son terminal à quelque fin que ce soit.

Le Client s'interdit toute utilisation frauduleuse, abusive ou excessive des Services, telles que notamment

- l'intrusion ou la tentative d'intrusion permettant l'accès non autorisé d'une machine à un tiers, l'accès non autorisé sur une machine distante d'un tiers, la prise de contrôle à distance d'une machine d'un tiers (trojan, portscanning),
- l'encombrement volontaire ou involontaire des serveurs de messageries de SFR et/ou des destinataires de mails par du publipostage sauvage (spamming, bulk email, junk email ou mail bombing) ou de son réseau,
- l'envoi de messages attractifs générant nécessairement un nombre important de réponses (teasing ou trolling), pouvant ainsi perturber la disponibilité desdits serveurs ou réseau,
- l'introduction dans un système informatique d'un tiers afin d'aspirer tout le contenu d'un site ou d'une boîte aux lettres,
- la transmission de virus.

Le réseau étant mutualisé entre tous les clients de SFR, le Client est informé que le débit peut varier en fonction du nombre de clients connectés à un même instant, de leur localisation géographique, de leurs usages, de l'équipement détenu et des offres souscrites.

Article 8. SMS

- **Transmission-réception-contenu**

La carte SIM permet de mettre en mémoire des SMS sans durée limite de conservation. Toutefois, il est conseillé au Client d'effacer régulièrement les SMS contenus dans la carte SIM afin de ne pas en saturer la mémoire. Lors de la réception du message sur le terminal, si ledit terminal est inaccessible (éteint, hors zone de couverture ou carte SIM saturée), la durée de vie des SMS est limitée à vingt-quatre (24) heures. Le Client devra vérifier l'accessibilité de son mobile afin de ne perdre aucun SMS. SFR ne peut être tenue responsable de la perte des SMS déposés qui n'auraient pas été consultés dans le délai de vingt-quatre (24) heures ou provoquée par une saturation de la mémoire de la carte SIM.

- **Responsabilité et offre illimitée**

Le Client est seul responsable du contenu des informations qu'il envoie. SFR n'est pas responsable du contenu des SMS déposés sur la carte SIM ou sur le terminal du Client.

Concernant les SMS/MMS, seul l'usage interpersonnel strictement conforme aux usages du Service (SMS/MMS envoyés par un particulier vers un ou plusieurs autres particuliers) est autorisé. Par nature, les SMS/MMS émis via automate et/ou dispositif automatique d'envoi de SMS/MMS sont exclus du bénéfice des offres, et sont considérés comme abusifs. En outre, les SMS/MMS surtaxés sont décomptés du forfait ou facturés aux tarifs en vigueur, car ils n'entrent pas dans le périmètre des offres illimités. A titre indicatif, il est précisé que toute consommation supérieure à l'émission de 5000 SMS/MMS au cours d'une période de facturation est considérée comme abusive et frauduleux.

Article 9. CONDITIONS D'ACCES AU RESEAU

- **Equipement**

L'accès au réseau 2G/3G/4G/4G+/5G de SFR suppose l'utilisation par le Client ayant souscrit une offre SFR compatible 2G/3G /4G/4G+/5G, d'un équipement (tablette, mobile, clef internet...) compatible. Pour accéder à la 4G/4G+, le Client devra posséder un terminal compatible ainsi qu'une carte SIM 4G/4G+/5G.
La 5G est accessible (à la Réunion uniquement) dans le cadre d'offres 5G, sous réserve d'être en zone de couverture 5G, de l'utilisation d'un terminal et d'une carte SIM compatibles 5G. Le réseau 5G est en cours de déploiement. Les cartes de couverture 5G sont accessibles sur le site www.sfr.re.

- **Particularités liées au débit**

Le débit des réseaux 2G/3G/4G/4G+/5G varie en fonction des capacités et de l'état de ces réseaux (nombre d'utilisateurs raccordés simultanément à l'antenne réseau), des spécificités techniques du terminal du Client, de la situation géographique de ce dernier lors

de la connexion au réseau mobile des obstacles existants entre le réseau mobile et le terminal, de son offre commerciale, de l'usage cumulé de plusieurs services/applications simultanément sur le terminal et de la capacité du site internet utilisé.

- **Condition d'accès au Réseau / Internet mobile / accès aux Services**

Le Client peut accéder au réseau 2G (GPRS/EDGE), 3G (UMTS/ HSDPA) et 4G/4G+/5G (LTE) selon l'offre, et/ou le terminal utilisé et/ou la Carte SIM dans la limite des zones de couverture telles qu'elles sont indiquées dans la documentation établie et régulièrement mise à jour par SFR. 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.

Lorsque le Client quitte une zone couverte par une technologie, le Client est informé qu'il sera basculé sur une autre technologie. Le client est informé que certains Services et/ou options ne fonctionnent que sous la norme 3G/4G/4G+/5G tels que le streaming.

Le Client peut consulter la carte de couverture des réseaux sur les sites internet www.sfr.re (pour la Réunion) et www.sfr.yt (pour Mayotte).

Le Client est informé qu'il existe un risque de connexion data automatique lorsque le terminal mobile dispose d'un accès à internet. En cas de roaming sur un réseau étranger, ces connexions sont susceptibles de générer un surcoût notamment dans les cas suivants :

- Lors des mises à jour automatiques des applications installées : il appartient en tout état de cause au Client de veiller à l'activation et/ou à la désactivation desdits dispositifs de mises à jour
- Aux frontières, lors de connexion du terminal au réseau du pays limitrophe ou lors de la connexion a un réseau non terrestre (bateau, avion, etc..) : il appartient en tout état de cause au Client de bloquer les données en itinérance depuis les paramètres de son terminal.

- **Visiophonie**

Le Client a la possibilité d'effectuer et de recevoir des appels en visiophonie selon l'offre choisie. Ce service est disponible entre terminaux et sur réseaux compatibles 3G et 4G/4G+/5G. Le service visiophonie n'est pas disponible en roaming et dans le cadre des doubles appels.

- **Roaming / Itinérance**

L'itinérance et/ou roaming se définit par l'utilisation du téléphone portable depuis l'étranger, pour effectuer ou recevoir des appels, envoyer des messages (SMS) ou surfer sur internet.

Le Client qui souhaite pouvoir accéder aux réseaux mobile depuis l'étranger et ou Europe doit correctement paramétrer son terminal, afin d'accéder aux réseaux des opérateurs tiers avec lesquels SFR a signé un accord d'itinérance, et ce, dans la limite des zones de couverture desdits réseaux.

La liste des pays dans lesquels SFR a signé un accord d'itinérance est disponible sur le site www.sfr.re (pour la Réunion) et www.sfr.yt (pour Mayotte), rubrique « Partir à l'étranger » et « Voyagez en Europe ».

- Roaming au sein de la zone Europe

Depuis le 15 juin 2017 lors des déplacements du Client en zone Europe, les usages voix, SMS compris dans son offre sont possibles dans les mêmes conditions tarifaires qu'en local dans la limite d'une utilisation non abusive. L'usage Internet peut faire l'objet d'une politique d'utilisation raisonnable dans les conditions définies dans la FIS.

Dans le respect de la règlementation européenne, SFR peut mettre en place des mesures de contrôle afin de prévenir tout usage abusif ou frauduleux. Une utilisation est abusive dès lors que :

- la consommation du Client dans son département de souscription (Île de la Réunion/Mayotte) est moins élevée que celle depuis l'une des destinations de la zone Europe,
- et le nombre de jours sans connexion dans son département de souscription (Île de la Réunion/Mayotte) est supérieur au nombre de jours où le Client se connecte depuis l'une des destinations de la zone Europe.

Par ailleurs, l'activation et l'utilisation en série de multiples cartes SIM par le Client en itinérance dans l'une des destinations de la zone Europe sont également considérées comme abusives.

SFR observera pendant une période de 4 mois si ces éléments sont fondés. Dans le cas d'une utilisation considérée comme abusive au vu des critères indiqués ci-dessus, le Client en sera informé et bénéficiera, dès lors, d'un délai de 15 jours calendaires pour modifier ses usages. À défaut, SFR appliquera une surcharge pour l'ensemble des usages effectués, conformément à la FIS en vigueur.

Il est précisé que les pays composant l'Europe sont susceptibles d'évolution, en conséquence de quoi SFR est susceptible de modifier la liste des pays inclus dans les destinations Europe. Cette modification est considérée comme une modification légale ou administrative.

Le Client est informé que les réseaux mobiles peuvent avoir une architecture très différente d'un pays à l'autre de la zone Europe et/ou au sein d'un même pays. Aussi la qualité de service fournie en roaming (débit, latence, disponibilité par exemple) peut varier dans une même journée et être différente de celle fourni par SFR en raison notamment du patrimoine fréquentiel de l'opérateur avec lequel SFR a signé un accord d'itinérance et/ou de sa couverture mobile.
Plusieurs facteurs peuvent avoir une influence sur la qualité de service tels que par exemple :
- le choix du terminal mobile utilisé par le Client,
- les conditions climatiques,
- la topographie,
- la couverture de la zone où le Client se trouve,
- le nombre d'utilisateurs connectés à un même instant.

Le Client est en outre informé que la qualité de services fournie en roaming est de la responsabilité de l'opérateur de réseau du pays visité et dépendante notamment des technologies déployées. Lorsque la qualité de service fournie en roaming ne correspond pas aux conditions visées à l'article 7 des présentes, le Client peut contacter le Service Client à l'adresse indiquée à l'article 20 « Réclamations
Enfin, Client est informé que les usages vers les Services à Valeur Ajoutée en itinérance peuvent générer une surfacturation.

- Roaming en dehors de la zone Europe

Concernant le Roaming International, les consommations (appel, SMS, Internet) restent facturées aux tarifs en vigueur. Retrouvez toutes les informations relatives à l'itinérance, sur notre page dédiée « Partir à l'étranger ».

SFR invite ses clients lors de voyage non terrestre (bateau, avion …) ou dans un pays limitrophe à bloquer leurs données en itinérance depuis les paramètres de leur terminal mobile afin que ce dernier ne se connecte pas en automatique au réseau d'un pays limitrophe. Afin de maitriser ses consommations hors forfait, le Client doit donc désactiver ses données en itinérance sur son Terminal dans la mesure où, celui-ci est susceptible de capter effectivement des réseaux non inclus dans son forfait.

Article 10. CARTE SIM

La carte SIM est la propriété exclusive, incessible et insaisissable de SFR. La carte SIM pourra être modifiée, remplacée afin de permettre au Client de bénéficier des améliorations techniques. Toute communication effectuée à partir de la carte SIM est réputée émaner du Client.

L'utilisation de la carte SIM est protégée par un code, il appartient au Client d'assurer la confidentialité de ce code. La responsabilité de SFR ne saurait être recherchée en cas d'utilisation du Service via la carte SIM résultant d'une divulgation, même accidentelle, du code de cette dernière ou d'un comportement adopté par le Client ayant permis une fraude.
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 SFR moyennant une contrepartie notamment financière.
La composition de trois codes d'initialisation, dits code PIN, successifs erronés entraine la neutralisation de la carte SIM. La carte SIM pourra être réactivée à la demande du Client et après vérification de son identité dont notamment la communication du code PUK.

- **Perte et vol**

En cas de perte ou de vol, le Client doit contacter le service client afin que sa carte SIM soit bloquée, puis envoyer dans un délai de quarante-huit (48) heures une confirmation écrite par lettre recommandée avec avis de réception de sa demande de désactivation en exposant les raisons.
Sur demande des autorités compétentes, SFR procède au blocage du terminal par l'IMEI.
Le Contrat reste en vigueur et les redevances d'abonnement sont facturées pendant la période durant laquelle la ligne est suspendue. Le Client doit donc se rendre en boutique afin qu'une nouvelle carte SIM lui soit attribuée. Cette dernière est facturée au tarif en vigueur. La perte et le vol ne constituent pas une cause légitime de rupture du Contrat.

Afin de protéger ses clients contre le vol, piratage ou toutes autres utilisations frauduleuses, SFR se réserve le droit de doter les terminaux (clé internet, mobile…) d'une protection interdisant son usage sur un autre réseau que celui de SFR, si les lois et règlements en vigueur le permettent.

Article 11. 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 l'abonné de sa carte SIM, il reste débiteur du montant de toutes les communications passées. Le Client doit prévenir immédiatement SFR de tout changement de domicile ou de coordonnées bancaires.

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 (cf. reproduction ci-dessous). 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.

Il convient de distinguer les différents tarifs :

- Le forfait : prix de l'abonnement mensuel,
- Dans le cadre de la consommation, non comprise dans le forfait, 2 typologies de factures :
  - Offre avec usage facturée en sus du prix de l'abonnement (hors forfait) (ex : SVA, international…),
  - Offre avec usage facturée en décompte de crédit (bloqué ou forfait mode libre).

Dans le cadre de l'application du tarif « illimité », sont considérés comme faisant partie de ce bloc tarifaire tous les appels et SMS émis et terminés durant la tranche horaire dédiée aux illimités.

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 ou en cas de changement d'offre,
- les frais divers relatifs aux services,
- l'ensemble des frais dus au titre du Contrat,
- les consommations hors forfaits.

Il est entendu que le Produit vendu reste la propriété de SFR jusqu'au paiement intégral de son prix. Les risques (notamment vol, perte, détérioration) sont transférés au Client dès la livraison ou remise effective du (des) Produit(s) et aucun remboursement ne pourra être demandé à SFR à ce titre.

En souscrivant à la solution de facilité de paiement, le Client accepte que la propriété de son équipement mobile ne lui soit transférée qu'au jour du versement de la dernière mensualité ou du paiement de l'ensemble des mensualités dues. Pour autant, le Client reconnaît et accepte que les risques (et notamment vol, perte, détérioration) lui soient transférés dès la livraison/remise effective du Terminal.

- **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.

Pour modifier son Contrat, le Client doit notifier sa demande en appelant le service client 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 L224-42-2 du code de la consommation qui vise les offres groupées.

Article 12. 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**

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.

Il est précisé que la facture dématérialisée n'est pas une « facture électronique » au sens de l'article 289 bis du code général des impôts, obligatoire entre professionnel assujettis, les offres grands publics étant réservées strictement aux consommateurs.

- **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, SFR se réserve le droit de demander un dépôt de garantie notamment:

- en cas de prêt de mobile,
- si les conditions de souscriptions et/ou de réserve ne peuvent pas être respectées.

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 SFR 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.

- **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, sauf cas prévus au L224-37 du Code de la consommation.

Article 13. 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'utilisation abusive et/ou anormale et/ou frauduleuse par le Client,
- en cas d'acte incivil et/ou d'agression envers tout collaborateur de SFR CARAIBE,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 ou constatation tardive du rejet d'un moyen de paiement,
- 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 14. 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 ») ou en faisant usage de la fonctionnalité de résiliation accessible depuis le site internet - (D215-1 et suivant du code de la consommation).

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, sauf demande d'un délai plus long par le Client.

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 et contenir les pièces justificatives en cas de résiliation pour motifs légitimes (voir ci-dessous). En cas de résiliation par l'usage de la fonctionnalité de résiliation accessible depuis le site internet, SFR pourra vérifier par appel et/ou mail que la requête a bien été émise par le titulaire de la ligne pour des raisons de sécurité..

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.

- **Engagement 12 mois avec ou sans équipement terminal**

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.

- **Engagement 24 mois avec équipement terminal**

En cas de résiliation avant la fin du 12ème mois, le client sera facturé de l'intégralité des redevances restant dues jusqu'au 12ème mois, puis de 20% du montant des redevances restant dues jusqu'au 24ème mois.
En cas de résiliation après le 12ème mois, le client sera facturé de 20% du montant des redevances restant dues jusqu'au 24ème mois.

- **Engagement 24 mois sans équipement terminal**

En cas de résiliation avant la fin du 12ème mois, le client sera facturé de l'intégralité des redevances restant dues jusqu'au 12ème mois, puis de 20% du montant des redevances restant dues jusqu'au 24ème mois.
En cas de résiliation après le 12ème mois, aucun frais n'est facturé.

- **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, des frais de résiliation forfaitaire sont susceptibles d'être facturés sous réserve qu'ils 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 et, sous réserve que la date de souscription du contrat soit antérieure d'au moins trois mois à la date de réception de la demande de traitement de situation de surendettement adressée,
- 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 d'indisponibilité du service – défaut de performance (article L224-34 du Code de la consommation),
- 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.

Déménagement :
Il est expressément convenu que le déménagement 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 trois (3) mois après la souscription du Contrat ne pourra pas être considéré comme un motif légitime. La connaissance du fait générateur au moment de la souscription fait obstacle à la résiliation pour motif légitime.

14.2 Résiliation du fait de SFR

Le Contrat peut être résilié par SFR sans indemnité dans les cas suivants :
- 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, ainsi qu'en cas d'utilisation d'un terminal volé,
- 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. Si le Client reste redevable de sommes dues auprès de SFR CARAIBE, Ce dernier se réserve le droit de transmettre les éléments constitutifs de cet impayé à un prestataire (société de recouvrement, commissaires de justices etc..) chargé d'obtenir le recouvrement en principal et accessoires des sommes dues.

Article 15. ANNUAIRE UNIVERSEL

Le Client peut demander à faire figurer gratuitement ses coordonnées (nom et prénom, adresse postale, numéro mobile,….) dans les listes établies par SFR et destinées à être transmises aux éditeurs de services d'annuaires ou de renseignements téléphoniques dûment autorisés par l'Autorité de Régulation des Communications Electroniques et des Postes.

Le Client qui a formulé son choix de figurer dans cette liste peut exercer gratuitement et à tout moment les droits suivants :
- Inscription en Liste Rouge ;
- Parution Annuaires sans Recherche Inversée,
- Parution Annuaires sans prospection,
- Parution Annuaires sans restriction,
- Parution Annuaires sans prénom complet,
- Parution Annuaires sans adresse complète,
- Parution Annuaires sans indication de sexe, sous réserve d'absence d'homonymie.

Le Client s'engage à fournir à SFR des informations exactes et complètes et peut demander à tout moment à rectifier, compléter, clarifier, mettre à jour ou effacer les données de la Liste le concernant en envoyant un courrier recommandé, conformément à l'article 24 « Réclamation » des présentes.

Le Client est informé que le délai de parution des informations le concernant dans les annuaires des différents éditeurs dépend des conditions et fréquences de parution propres aux éditeurs. En conséquence, SFR ne s'engage sur aucun délai de parution des données du Client.

Le Client est informé que les éditeurs peuvent mettre en place, sous leur entière responsabilité, des règles éditoriales contraignantes et procéder à des traitements sur certaines des données transmises.

Article 16. 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 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).

18.1 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 »).

18.2 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

18.3 Nature des données

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

18.4 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.

18.5Durées 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.

18.6Destinataires

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.

18.7Prospection

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.

18.8Données 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.

18.9Enregistrement 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.

18.10 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.

18.11Prévention des impayés

Afin de se prémunir contre d'éventuels impayés et de lutter contre les fraudes, SFR pourra :

- En cas de paiement par chèque, interroger le FNCI (Fichier National des Chèques Irréguliers),
- en cas de paiement par prélèvement (par RIB), contrôler la régularité de celui-ci par l'intermédiaire d'une société spécialisée en la matière,
- 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,

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