

CONDITIONS D'ABONNEMENT ET D'UTILISATION DES OFFRES RED DE SFR

AVRIL 2013

FORFAITS RED INFORMATIONS ESSENTIELLES BIENVENUE CHEZ SFR

QUELQUES INFORMATIONS « ESSENTIELLES »

Vous vous apprêtez à choisir SFR comme opérateur de téléphonie mobile et nous vous remercions de votre confiance. Afin de faciliter la lecture de votre contrat, vous trouverez ci-dessous un récapitulatif des points essentiels pour vous engager auprès de SFR en toute sérénité. Ce document ne se substitue pas aux Conditions Générales d'Abonnement que nous vous invitons à lire attentivement et à conserver.

LES SERVICES DE TELEPHONIE PROPOSES PAR L'OPERATEUR SFR

Vous accédez au réseau 2G/3G/3G+/DC HSDPA+ de SFR pour émettre et recevoir des appels nationaux et internationaux depuis la zone de couverture du réseau de SFR 2G/3G/3G+/DC HSDPA+ (selon l'offre Red) souscrite ainsi qu'à l'ensemble des services disponibles définis dans la brochure « les Tarifs des forfaits Red de SFR », comme le suivi de vos consommations avec « -Info Conso- » et de vos factures avec « Ma facture en ligne » sur notre site web www.sfr.fr.

CONDITIONS DE SOUSCRIPTION D'UN CONTRAT

La souscription se fait uniquement par internet sur le site www.sfr.fr et des justificatifs tels qu'un n° de pièce d'identité, de passeport, de titre de séjour... ainsi qu'un relevé d'identité bancaire à votre nom vous seront demandés.

Il vous appartient de vérifier que la brochure tarifaire et les Conditions Générales d'Abonnement et, le cas échéant les conditions particulières applicables, vous ont bien été transmises.

LA DUREE D'ENGAGEMENT

Les forfaits Red de SFR ne sont soumis à aucune durée d'engagement sauf cas particuliers.

CHANGEMENT D'OFFRES

Vous pouvez changer d'offre Red sans restriction. En revanche le changement d'offre Red vers une autre offre SFR peut obéir à certaines conditions détaillées dans la brochure tarifaire disponible sur www.sfr.fr.

INFORMATION SUR LES TARIFS

Une brochure tarifaire est disponible sur le site Web www.sfr.fr. Dans l'hypothèse d'une augmentation des Tarifs, si vous refusez cette augmentation appliquée sur le Service Principal, vous pourrez, durant les quatre (4) mois qui suivent l'entrée en vigueur des nouveaux tarifs, résilier votre abonnement (cf. article 10.2.3).

FACTURE

Vous recevez chaque mois une facture électronique (facture + facture détaillée) pour la période d'abonnement à venir et la période de consommation écoulée, consultable sur votre Espace Client sur www.sfr.fr.

Vous pouvez régler ces factures par prélèvement (sélectionné par défaut) ou par un des autres modes de paiement qui vous sont proposés par SFR

En cas de retard ou incident de paiement, votre ligne peut être limitée à la seule réception d'appels ou suspendue par SFR (cf. art. 9.1). Votre ligne sera rétablie dès régularisation de votre situation.

ASSISTANCE

Si vous avez des questions notamment sur votre abonnement ou sur votre facture, vous pouvez consulter l'Assistance en ligne mise à votre disposition sur sfr.fr et profiter de la communauté d'entraide sur le forum.

PERTE ET VOL

En cas de perte ou de vol de votre carte SIM (cf. art. 3.2), vous devez immédiatement suspendre votre ligne depuis votre

Espace Client sur www.sfr.fr. La suspension de votre ligne n'entraîne pas l'arrêt de sa facturation.

RECLAMATIONS

En cas de réclamation, vous pouvez contacter votre Service Client par courrier. Si vous estimez que le Service Client ne vous a pas donné entière satisfaction, vous pouvez écrire au Service Consommateurs de SFR. Si un désaccord subsiste, vous pourrez alors saisir le Médiateur des Communications Electroniques (cf. art. 14).

Information Santé- Recommandations d'usage - Règles de sécurité

Information Santé

➤ Pendant les communications ou les envois de données (SMS, emails ...) votre téléphone mobile 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 cancérigènes pour l'homme » les champs électromagnétiques de radiofréquences notamment associés à l'utilisation du téléphone sans fil.

➤ 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 votre exposition aux ondes radio.

➤ Utiliser un kit oreillette (ou kit piéton) pendant les appels téléphoniques. Vous réduisez votre exposition dès que vous éloignez le mobile de votre corps (tête et tronc). Téléphoner avec un kit oreillette permet ainsi de réduire l'exposition de votre tête. Ce conseil vaut particulièrement pour les utilisateurs les plus intensifs.

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 qui sont 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.

Votre téléphone mobile ajuste automatiquement sa puissance d'émission en fonction des signaux radio qu'il reçoit du réseau de votre opérateur.

Quand la réception radio est de bonne qualité (4 ou 5 barrettes sur l'écran de votre téléphone), votre mobile émet plus faiblement – ce qui réduit d'autant votre exposition aux ondes radio. Cette recommandation est valable pour tous les équipements terminaux radioélectriques pour lesquels la qualité de la réception s'affiche à l'écran.

C'est ainsi qu'il est recommandé d'éloigner le téléphone après avoir procédé à la numérotation et d'éviter de téléphoner lors de déplacements à grande vitesse.

➤ Conseiller à vos enfants et adolescents 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

Avec les SMS, les emails et l'Internet mobile, l'exposition aux ondes radio est très réduite. Ces usages nécessitent 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.

Règles de sécurité

- Consulter la notice d'emploi élaborée par le fabricant.
- Si vous portez 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 vous est recommandé de parler de ce sujet avec votre médecin car celui-ci connaît les caractéristiques de votre appareil médical.
- Ne pas téléphoner en conduisant.
Téléphoner en conduisant, avec ou sans kit mains-libres, constitue un réel facteur d'accident grave.
- Respecter les restrictions d'usage spécifiques à certains lieux (hôpital, avion...).
- Il est nécessaire de respecter les consignes de sécurité propres à certains lieux et d'éteindre votre équipement chaque fois que cela vous est demandé.
- Ne pas écouter de la musique à pleine puissance avec son mobile. Cela peut dégrader l'audition de façon irréversible.

Pour en savoir plus :

www.radiofrequences.gouv.fr
www.anses.fr
www.mobile-et-radiofrequences.com
www.who.int/fr

ARTICLE 1- OBJET

Les présentes conditions générales d'abonnement et d'utilisation ont pour objet de définir les conditions d'accès et d'utilisation des services proposés dans le cadre des forfaits Red de SFR.

Les forfaits Red de SFR sont commercialisés uniquement sur www.sfr.fr.

En souscrivant une offre Red, l'Abonné accède au réseau 2G/3G/3G+/DC HSDPA+ (selon l'offre Red souscrite) exploité par SFR pour émettre et recevoir des appels nationaux, ainsi que des SMS et des MMS, et en fonction de l'offre Red souscrite, émettre des appels internationaux, utiliser les services d'internet mobile sous réserve de se trouver dans une zone de couverture et de disposer d'un équipement compatible.

Les usages qui diffèrent selon le forfait Red souscrit par l'Abonné ainsi que les tarifs s'y rattachant sont décrits dans la documentation tarifaire et mise à jour par SFR ci-après dénommée « Les tarifs des forfaits Red de SFR »

Les forfaits Red de SFR sont des offres d'abonnement sans engagement.

ARTICLE 2- MODALITES D'ACCES AU SERVICE

2.1 Modalités de souscription de l'abonnement

Sauf indication contraire, les forfaits Red de SFR doivent être souscrits par une personne physique majeure, résidant en France métropolitaine.

L'Abonné procède exclusivement sur sfr.fr :

- à l'achat soit d'un kit SFR contenant une carte SIM seule soit d'une carte Sim et d'un mobile,
- et à la souscription de l'abonnement .

L'Abonné devra pour conclure son contrat Red:

- Disposer d'une adresse email valide en France métropolitaine,
- Choisir le forfait Red de SFR qui lui convient et des options le cas échéant,
- Renseigner les informations obligatoires le concernant (nom, prénom, adresse, date de naissance, n° de pièce d'identité ou de passeport, n° de carte bancaire...)
- Fournir un relevé d'identité bancaire à son nom,
- Prendre connaissance et accepter les présentes conditions générales d'abonnement.

La souscription sera confirmée à l'Abonné par un courrier électronique.

L'Abonné disposera alors d'un délai de 7 jours à compter de cette souscription pour se rétracter. Si ce délai de 7 jours expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au 1^{er} jour ouvrable suivant.

Toutefois, l'Abonné qui active sa carte SIM afin d'utiliser le service avant la fin du délai de 7 jours, est réputé avoir renoncé à son droit de rétractation.

2.2 Ouverture de l'accès aux Services

L'Abonné devra activer sa carte SIM depuis le site www.sfr.fr. SFR met en service la ligne au plus tard dans les 48 heures qui suivent le jour de la demande d'activation effectuée par l'Abonné sur sfr.fr.

Si la souscription de l'offre Red de SFR s'effectue dans le cadre d'une procédure de portabilité du numéro en provenance d'un Opérateur Tiers, l'activation de la ligne sera effective à la date du portage.

2.3 « JJ »

Le « JJ » désigne le jour de l'activation de la ligne Red de SFR. En cas d'ouverture multiple de lignes à des dates différentes pour un même Abonné, le JJ est commun à toutes ces lignes et correspond au jour de l'activation de la première ligne.

2.4 Numéro d'appel

A la souscription du contrat, SFR attribue un numéro d'appel. L'Abonné est informé que la demande de changement de numéro d'appel à l'initiative de l'Abonné en cours de contrat n'est pas possible dans le cadre d'une offre Red de SFR.

Si, dans certains cas exceptionnels liés à des erreurs matérielles dans l'attribution de numéro, SFR est contrainte de modifier le numéro d'appel de l'Abonné, SFR en informe l'Abonné par lettre simple et/ou SMS au plus tard un mois avant la mise en œuvre de la modification.

L'Abonné peut alors, dans le mois qui suit cette information, conformément aux dispositions de l'article 10.2.3 des présentes Conditions, résilier son contrat d'abonnement sans préavis.

Cette faculté de résiliation n'est pas ouverte lorsque le changement de numérotation résulte d'une décision des autorités réglementaires.

ARTICLE 3- CARTE SIM

3.1 -SFR remet à l'Abonné une carte SIM, à laquelle est associé le numéro d'appel attribué par SFR et qui permet l'accès aux Services de SFR.

La carte SIM reste la propriété exclusive, incessible et insaisissable de SFR qui peut la remplacer soit à son initiative,

pour permettre à l'Abonné de bénéficier d'améliorations techniques ou en cas de défaillance constatée de la carte, soit à la demande de l'Abonné.

L'Abonné est seul responsable de l'utilisation et de la conservation de la carte SIM dont il s'interdit toute duplication. L'Abonné s'interdit toute utilisation commerciale de l'accès au réseau SFR qui est mis à sa disposition, notamment en permettant à des tiers d'accéder au réseau de SFR moyennant une contrepartie notamment financière.

Tout usage frauduleux de la carte SIM, ou contraire aux présentes conditions engage la responsabilité personnelle de l'Abonné.

La responsabilité de SFR ne peut pas être engagée en cas d'utilisation dudit Service par une personne non autorisée, non consécutive à une faute de SFR.

La composition de trois codes d'initialisation (code PIN) successifs erronés entraîne la neutralisation de la carte SIM. Cette dernière peut être réactivée depuis l'Espace Client de l'Abonné après renseignement d'un code de déblocage (code PUK) disponible sur le site sfr.fr.

3.2- En cas de perte ou de vol de sa carte SIM, l'Abonné peut demander la suspension de sa ligne depuis son Espace Client sur sfr.fr. Le contrat reste en vigueur et les redevances d'abonnement sont facturées pendant la période durant laquelle la ligne est suspendue.

SFR ne saurait être tenue responsable des conséquences d'une déclaration de vol ou de perte, qui n'émanerait pas de l'Abonné.

La demande de remise en service de la ligne devra être faite par l'abonné via le formulaire mail disponible sur sfr.fr, dans la rubrique Assistance.

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

3.4 Afin de protéger l'Abonné contre le vol, SFR peut doter le mobile 2G/3G/3G+/DC HSDPA+ d'une protection interdisant son usage sur un autre réseau 2G/3G/3G+/DC HSDPA + que celui de SFR. Toutefois, l'Abonné peut, sous réserve de ne pas être en situation d'impayé, demander à tout moment à SFR la désactivation de cette interdiction. Cette désactivation est facturée au montant prévu dans les Tarifs des forfaits Red, lorsque la demande est formulée dans les trois mois suivant la souscription de l'abonnement. Elle est gratuite à compter du quatrième mois d'abonnement.

3.5 Dans l'hypothèse où l'Abonné souhaite remplacer sa carte Sim par une carte SIM NFC sans contact (Near Field Communication) et selon disponibilité, cette dernière remise à l'Abonné intégrera des fonctionnalités NFC sans contact (permettant de l'utiliser comme un mode de paiement sans contact, ou comme un titre de transport dématérialisé, ou comme support d'autres services (cartes de fidélité, ...).

Si l'Abonné a choisi cette fonctionnalité sans contact, et a, pour ce faire, souscrit un contrat auprès de sa Banque ou auprès d'autres Partenaires de SFR, il appartiendra à l'Abonné de détruire sa carte SIM, dès lors que SFR a désactivé les services de téléphonie mobiles attachés à cette carte SIM, notamment suite à une résiliation de sa ligne mobile, ou à un changement de carte SIM, de façon à éviter tout risque d'utilisation de la fonctionnalité sans contact par un tiers, et plus spécifiquement celle permettant le paiement sans contact.

SFR n'est en effet nullement responsable de la désactivation de la fonctionnalité sans contact (NFC) utilisée dans le cadre des services proposés par ses Partenaires, et sa responsabilité ne saurait être engagée de ce fait.

ARTICLE 4- DEPOT DE GARANTIE/AVANCE

4.1 Dans l'hypothèse où la souscription d'une offre Red n'a pas pu s'effectuer sur www.sfr.fr, le client pourra se rendre en point de vente SFR, afin de contracter une offre équivalente de téléphonie mobile SFR, l'offre Red n'étant disponible que sur sfr.fr, sous réserve de verser un dépôt de garantie ou une avance sur facturation.

4.2 SFR peut demander à l'Abonné, en cours d'exécution du contrat, un dépôt de garantie ou une avance sur facturation, en cas de survenance des événements suivants après la souscription du contrat :

4.2.1 Dépôt de garantie

- en cas de signalement positif en cas de consultation ou d'inscription au fichier Préventel visée à l'article 12,

- chèque déclaré irrégulier ou carte bancaire déclarée irrégulière suite au contrôle effectué conformément à l'article 12.

- en cas de production d'un certificat d'hébergement comme justificatif de domicile

- en cas de fourniture à titre de justificatif d'identité d'un passeport étranger (hors Union Européenne, Suisse, USA, Canada) sans carte de résident ou accompagné d'un titre de séjour d'une durée de validité inférieure à la durée de l'engagement souscrit

- en cas de modification par l'Abonné de son moyen de paiement sur l'Espace Client

4.2.2 Avance sur facturation

- lorsque le nombre total de contrats d'abonnement souscrits par l'Abonné est supérieur ou égal à deux pour un particulier ou une société,

- incidents de paiement en cours au titre des contrats d'abonnement que l'Abonné a passés avec SFR,

- lorsque le montant des communications de l'abonné excède quarante-cinq (45) euros TTC sur 24 heures consécutives, ce montant pouvant être réduit à vingt (20) euros TTC pour les Abonnés ayant souscrit leur ligne depuis moins de neuf (9) mois,

- lorsque le montant de l'encours hors et/ou au-delà du forfait ou depuis la dernière facture excède cinquante (50) euros TTC.

4.3 Les montants du dépôt de garantie et de l'avance sur facturation applicables sont ceux figurant dans « les Tarifs des forfaits Red de SFR » en vigueur à la date de souscription.

4.4 Le dépôt de garantie et l'avance ne sont pas productifs d'intérêts. Le dépôt de garantie ne peut se compenser avec des sommes dont l'Abonné serait débiteur, sauf à l'expiration du contrat.

Dans cette hypothèse, une compensation pourra en effet être opérée entre d'une part le montant de la facture de clôture et d'autre part le montant du dépôt de garantie dès lors que les sommes dues ne sont pas contestées par l'Abonné. A l'issue de cette compensation, si l'Abonné reste débiteur, il sera tenu de régler le solde à SFR dans les délais prévus. Si, en revanche, le montant du dépôt de garantie était supérieur au montant de la facture de clôture, SFR procédera alors au remboursement du solde (par chèque ou par virement) dans un délai de 10 jours suivant la date de la facture de clôture.

En l'absence de compensation à l'expiration du contrat, le dépôt de garantie lui est restitué (par chèque ou par virement) dans un délai maximum de 10 jours à compter du jour où l'Abonné a éteint l'intégralité de sa dette envers SFR.

L'avance sur facturation est portée au crédit de l'Abonné trente jours après son versement. Elle vient en déduction des sommes dues et à venir par l'Abonné jusqu'à épuisement.

ARTICLE 5- PRISE D'EFFET ET DUREE DU CONTRAT

Le contrat prend effet à la date de la première mise en service de la ligne suite à l'activation de la carte SIM par l'Abonné.

Le contrat est conclu pour une durée indéterminée

L'Abonné a la faculté de résilier le contrat dans les cas et selon les formes prévues à l'article 10.

ARTICLE 6- PRIX DES SERVICES ET PAIEMENT

6.1 Tarifs

6.1.1- Les tarifs des Services ainsi que leurs modalités d'application figurent dans la documentation établie et mise à jour par SFR à l'intention de ses Abonnés intitulée « les Tarifs des forfaits Red de SFR ».

6.1.2- SFR est libre de faire évoluer les Tarifs des Services. Dans ce cas, l'Abonné en est informé par tout moyen un (1) mois avant l'entrée en vigueur des nouveaux Tarifs.

Si l'Abonné refuse l'augmentation des Tarifs appliquée sur le Service Principal, il peut durant les quatre (4) mois qui suivent l'entrée en vigueur des nouveaux tarifs, résilier son abonnement.

6.2 Facture électronique / Facturation / Modalités de règlements

6.2.1 Facture électronique

Les Abonnés pourront consulter leur pli facture mensuel de téléphonie Red de SFR sur leur Espace Client sur le site www.sfr.fr.

Le pli facture consultable mensuellement sur sfr.fr (ci-après dénommé « la Facture ») est composé de la facture et de la facture détaillée 10 chiffres ou si l'Abonné en a fait la demande expresse, de la facture détaillée 6 chiffres. Le contenu de ce pli pourra évoluer.

Chaque mois, SFR enverra à l'Abonné un mail de notification l'informant que sa Facture est disponible sur le site internet de SFR rubrique Espace Client.

L'Abonné est expressément informé que la souscription d'une offre Red est subordonnée à la communication d'une adresse email valide utilisée par SFR pour la gestion de son contrat Red (informations, modifications...) et notamment pour la réception des mails de notification de facture SFR. Il appartient à l'Abonné d'informer SFR sur la rubrique Espace Client du changement de cette adresse email.

L'Abonné pourra accéder à sa Facture après s'être authentifié grâce à son numéro de téléphone et à son code d'accès :

- Soit en cliquant sur le lien inséré dans l'email de notification le renvoyant vers l'Espace Client
- Soit en se connectant directement sur le site Internet de SFR rubrique Espace Client.

L'Abonné a accès à ses vingt-quatre(24) dernières factures, lesquelles sont archivées sur le site internet de SFR dans la rubrique Espace Client. Si l'Abonné souhaite conserver plus longtemps chacune des Factures émises par SFR, il lui appartient de procéder lui-même à leur archivage sur le support de son choix.

En cas de résiliation du contrat du forfait Red de SFR, les Factures qui étaient archivées sur sfr.fr ne seront plus disponibles. Il est donc vivement conseillé à l'Abonné, préalablement à la résiliation effective, de procéder lui-même à l'archivage de ses Factures sur le support de son choix.

La Facture électronique peut être consultée, imprimée, téléchargée et enregistrée à condition que l'Abonné SFR dispose :

- d'un ordinateur (PC ou Mac), d'une tablette ou d'un smartphone
- d'un navigateur Internet ;
- d'une configuration adaptée à son navigateur ;
- du logiciel Acrobat Reader (utilisé pour lire les Factures au format PDF).

La Facture sur Internet ne constitue pas un justificatif fiscal pour les Abonnés SFR assujettis à la TVA.

Un duplicata d'une facture mensuelle peut être obtenu après demande de l'Abonné via le formulaire e-mail prévu à cet effet disponible dans la rubrique « Assistance » sur www.sfr.fr.

. Le duplicata sera délivré par courrier postal à l'adresse que l'Abonné aura renseignée lors de la souscription de son contrat avec SFR. L'envoi d'un duplicata sera facturé conformément aux conditions indiquées dans la documentation établie et mise à jour par SFR à l'intention de ses Abonnés.

L'Abonné peut également imprimer directement le duplicata de ses factures des vingt-quatre (24) derniers mois depuis son Espace Client.

6.2.2 Facturation/Modalités de règlement

Les factures, établies par périodicité mensuelle, sont payables dans un délai de huit jours à compter de la date de facture.

A la souscription, le moyen de paiement sélectionné par défaut est le prélèvement automatique. L'Abonné pourra modifier son mode de règlement via le formulaire email prévu à cet effet et opter pour le paiement par chèque, par virement ou par tout autre mode de paiement que lui propose SFR.

L'Abonné est informé que le changement de titulaire, payeur de la ligne, en cours de contrat n'est pas possible dans le cadre d'une offre Red.

6.3 Non règlement

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

Dans l'attente de l'issue d'une contestation relative aux sommes facturées à l'Abonné, celles-ci restent exigibles par SFR.

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

6.3.3 En cas de non-paiement par l'Abonné des sommes dues, SFR se réserve le droit de restreindre la ligne de l'Abonné et le cas échéant, en l'absence de contestation sérieuse dûment motivée, les autres lignes dont celui-ci pourrait être titulaire, à la réception d'appels dans les conditions décrites à l'article 9.1 des présentes Conditions, sans préjudice de son droit à suspendre les Services selon les modalités précisées ci-dessous. SFR se réserve également le droit de suspendre les Services souscrits par l'Abonné dans les conditions décrites à l'article 9 et, après l'envoi d'un email ou d'un courrier, resté sans effet au terme du délai précisé dans le document, de résilier le contrat d'abonnement dans les conditions visées à l'article 10. La suspension des Services entraîne l'exigibilité immédiate de toutes les sommes facturées à l'Abonné. Seul le règlement intégral des sommes dues permet la remise en service de la ligne.

6.4 Prescription

Une réclamation relative à une facture (et visant à obtenir une restitution du prix des prestations facturées par SFR) n'est pas recevable si elle est présentée au-delà d'un an à compter du jour de son paiement.

La prescription est acquise au profit de l'abonné pour les sommes dues en paiement des prestations de télécommunications de SFR lorsque SFR ne les a pas réclamées dans un délai d'un an courant à compter de la date de leur exigibilité.

ARTICLE 7- OBLIGATIONS DE SFR

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

La responsabilité de SFR ne pourra être engagée :

- en cas de mauvaise utilisation par l'Abonné 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 l'Abonné de ses obligations visées à l'article 8 des présentes conditions,
- 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 de force majeure au sens de la jurisprudence de la Cour de Cassation.

7.2 En application de dispositions règlementaires et dans un souci de protection de l'Abonné contre des risques de surfacturation d'origine frauduleuse (pratiques des appels à rebond ou ping calls), SFR pourra mettre en place un mécanisme de filtrage d'appels sur son réseau, notamment vis-à-vis des numéros spéciaux de la forme 089B utilisés comme identifiant d'appelant.

7.3 Qualité de service

7.3.1 - Disponibilité du réseau SFR et Rétablissement de Service

En application des dispositions visées à l'article L.121-83 du Code de la Consommation, SFR s'engage, à l'égard de chacun de ses Abonnés, à assurer, en zone couverte, une disponibilité de l'accès à son réseau à hauteur de 90% chaque mois calendaire. La disponibilité de l'accès au réseau SFR s'entend de la possibilité matérielle d'émettre ou de recevoir une communication dans les conditions suivantes: l'Abonné se situe dans une zone habituellement couverte (l'indice de réception du réseau SFR s'affichant sur son mobile), il dispose d'un terminal compatible, allumé et en parfait état de fonctionnement.

Dans l'hypothèse d'une non-disponibilité du réseau SFR excédant 10% sur un mois calendaire, SFR s'engage à attribuer à chaque Abonné ayant été affecté par cette non-disponibilité les compensations ci-après définies.

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 l'Abonné se situe dans une zone couverte, et qu'il dispose d'un terminal compatible, allumé et en parfait état de fonctionnement.

Cette non-disponibilité du réseau, qui fait suite à un dysfonctionnement des équipements composant le réseau SFR, entraîne pour l'abonné l'impossibilité matérielle d'émettre ou de recevoir des communications.

S'il est établi que la durée de non-disponibilité de l'accès au réseau SFR a, soit excédé en durée cumulée 10% durant un mois calendaire, soit excédé 48 heures consécutives et que l'Abonné, compte-tenu de sa localisation géographique et des moments (date heure) auxquels il a souhaité avoir accès au réseau SFR a effectivement dû supporter cette indisponibilité, une des compensations suivantes pourra lui être attribuée si sa demande d'indemnisation est recevable :

- Non-disponibilité excédant 10% mais inférieure ou égale à 11% au titre d'un mois calendaire : attribution de 10 minutes gratuites d'appels voix métropolitains
- Non-disponibilité excédant 11% mais inférieure ou égale à 12% au titre d'un mois calendaire : attribution de 20 minutes gratuites d'appels voix métropolitains
- Non-disponibilité excédant 12 % au titre d'un mois calendaire : attribution de 30 minutes gratuites d'appels voix métropolitains
- Non-disponibilité excédant 48 heures consécutives : remboursement d'un mois d'abonnement.

Il est entendu que les indemnités attribuées au titre de l'indisponibilité réseau SFR sur un mois calendaire ne peuvent se cumuler.

Pour s'assurer de la qualité, SFR effectue un suivi quotidien de son réseau ainsi que des mesures de disponibilité lui permettant de contrôler si son réseau est effectivement disponible à 90% pour chacun de ses abonnés chaque mois calendaire.

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

7.3.2 - Indemnisation

Tout Abonné, ayant été affecté par une indisponibilité du réseau SFR, pourra présenter à SFR une demande afin d'obtenir une indemnisation en contrepartie de la non atteinte du niveau de qualité annoncé.

Cette demande devra être formulée par écrit et indiquer précisément : les dates, heures et localisation en précisant le code postal (code postal à 5 chiffres), ainsi que la durée pendant laquelle l'abonné n'a pu avoir accès au réseau SFR, en-deçà des objectifs annoncés.

Cette demande devra être adressée à SFR dans le mois suivant la constatation.

Ces demandes d'indemnisation ne sont toutefois pas recevables dans les cas cités à l'article 7.1

Ces demandes d'indemnisation seront traitées par SFR au plus tard dans le mois qui suit celui de leur réception. Le traitement de ces demandes nécessite, en effet, de disposer des résultats des différentes mesures réalisées par SFR sur son réseau au titre de chaque mois calendaire. Si le non-respect des critères de qualité annoncés est établi au vu des mesures effectuées par SFR, les compensations correspondantes seront attribuées aux abonnés ayant présenté des demandes répondant au formalisme requis par SFR.

Une première réponse portant sur la conformité de la demande de l'abonné sera cependant apportée par SFR dans un délai de cinq jours.

7.4 —Les zones blanches sont des zones dépourvues de couverture bénéficiant d'un accès assuré par un seul opérateur au bénéfice de tous. Dans ces zones, les services peuvent être limités notamment aux communications voix et aux SMS.

7.5 Obligations spécifiques liées à Internet

SFR n'est pas responsable des éventuelles conséquences dommageables pour l'Abonné du fait de l'accès, de la prise de connaissance, ou de l'usage de contenus disponibles sur le réseau Internet.

Elle s'engage toutefois à mettre en œuvre tous les moyens lui permettant de veiller au respect de la législation, notamment dans ses rapports avec ses fournisseurs de services ou de contenus.

Compte tenu du secret dont doivent bénéficier les correspondances privées, SFR n'exerce aucun contrôle sur le contenu ou les caractéristiques des données reçues ou transmises par l'Abonné sur son réseau et/ou sur le réseau Internet. Toutefois, pour assurer la bonne gestion du système d'accès au réseau Internet, SFR se réserve le droit de supprimer tout message ou d'empêcher toute opération de l'Abonné susceptible de perturber le bon fonctionnement de son réseau ou du réseau Internet ou ne respectant pas les règles de fonctionnement, d'éthique et de déontologie.

Il peut être fait exception à cette règle de confidentialité dans les limites autorisées par la loi, à la demande des autorités publiques et/ou judiciaires.

7.6 SFR ne saurait être tenue responsable de l'exploitation des données et informations que l'Abonné aurait introduites sur le réseau Internet.

SFR décline toute responsabilité quant aux conséquences d'une utilisation frauduleuse, abusive ou excessive des Services par

l'Abonné, telles que notamment l'encombrement volontaire ou involontaire des serveurs de messagerie de SFR ou des destinataires de mails par du publipostage sauvage (spamming, bulk e.mail, junk e.mail ou mail bombing) ou de son réseau, ou l'envoi de messages attractifs générant nécessairement un nombre imposant de réponses (teasing ou trolling) pouvant ainsi perturber la disponibilité desdits serveurs ou réseau.

ARTICLE 8- OBLIGATIONS DE L'ABONNE

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

8.1 L'Abonné est responsable du paiement de l'ensemble des sommes facturées au titre du présent contrat comme de l'exécution de l'ensemble des obligations souscrites au titre du présent contrat.

L'Abonné s'engage notamment à respecter les dispositions de l'article 3.1 concernant l'utilisation de la carte SIM.

En cas de modification de ses coordonnées bancaires ou de son adresse email, l'Abonné s'engage à en informer sans délai SFR et à lui adresser une mise à jour de ces dernières.

8.2 L'Abonné s'engage à respecter les lois et règlements en vigueur, notamment en matière de Télécommunications.

L'Abonné s'engage à n'utiliser, conformément aux dispositions du Code des Postes et communications électroniques que des mobiles et leurs accessoires agréés par les autorités compétentes.

8.3 L'Abonné respecte les prescriptions données par SFR relatives aux modifications techniques éventuelles à apporter à son mobile et/ou à ses accessoires utilisés lorsqu'elles résultent des contraintes et/ou des normes techniques imposées à SFR par les autorités réglementaires ou les groupements normatifs compétents.

8.4 L'Abonné est responsable de l'usage de ses identifiants, mot(s) de passe et plus généralement de tout code confidentiel relatif au Service. SFR ne saurait être responsable des conséquences que pourrait avoir toute divulgation, même accidentelle, de ces codes et/ou identifiant à un tiers.

8.5 Utilisation des appels et SMS illimités inclus selon les offres Red de SFR

8.5.1 Certaines offres Red incluent un nombre illimité d'appels. Ces appels sont uniquement les appels métropolitains voix (et/ou Visio) à destination de correspondants personnes physiques titulaires de numéros de mobiles et/ou fixes tous opérateurs. Certaines offres Red peuvent également inclure des appels illimités à destination de numéros fixes et/ou mobiles d'opérateurs internationaux (destinations selon l'offre souscrite), émis depuis la France métropolitaine.

Ces appels sont inclus dans le forfait sous réserve qu'ils n'excèdent pas la durée par appel spécifiée pour chacune desdites offres.

Sauf indication contraire, au-delà de cette durée, les minutes d'appels supplémentaires sont décomptées du forfait ou au-delà du forfait si celui-ci est épuisé.

Par nature, les appels vers les équipements destinés à détourner ou re-router les appels notamment sur un autre réseau, et les appels depuis boîtiers radio ou automates d'appels sont exclus du bénéfice de ces offres car contraires aux dispositions de l'article 3 des Conditions Générales d'Abonnement.

Enfin, seront facturés aux tarifs en vigueur, car ils n'entrent pas dans le périmètre de ces offres, les appels vers les numéros spéciaux, ou certains services.

8.5.2 Les offres Red de SFR incluent un nombre illimité de SMS/MMS, sous réserve de ne pas dépasser 200 destinataires différents par 24 heures. Ces SMS/MMS sont uniquement à destination de correspondants SFR et/ou tout opérateur métropolitain envoyés depuis la France métropolitaine.

Ces SMS/MMS sont réservés à un usage interpersonnel strictement privé (SMS/MMS envoyés par un particulier vers un ou plusieurs autres particuliers).

Par nature, les SMS/MMS émis via automate et/ou dispositif automatique d'envoi de SMS/MMS sont donc exclus du bénéfice de ces offres, car contraires aux dispositions de l'article 3.1.

Les SMS/MMS surtaxés seront décomptés du forfait ou facturés aux tarifs en vigueur, car ils n'entrent pas dans le périmètre de ces offres.

8.6 Accès au réseau 3G/3G+/DC HSDPA+ de SFR

8.6.1 Matériel

L'accès au réseau 3G/3G+/DC HSDPA+ de SFR suppose l'utilisation par l'Abonné ayant souscrit une offre Red compatible 3G/3G+et/ou DC HSDPA+, de matériels et de logiciels compatibles, correctement paramétrés, tels que décrits dans la documentation établie et mise à jour par SFR, accessible notamment sur le site « www.sfr.fr ».

8.6.2 Couverture

L'accès au réseau 3G/3G+/DC HSDPA+ de SFR se fait en France métropolitaine exclusivement, et dans la limite des zones de couverture telles qu'elles sont indiquées dans la documentation établie et régulièrement mise à jour par SFR.

Dans la mesure où son réseau DC HSPA+ est en cours de déploiement, SFR communique à titre indicatif sur l'état d'avancement de ce déploiement au travers de sa documentation commerciale et de son site www.sfr.fr. L'Abonné reconnaît que les conditions d'accès à ce réseau et d'usage des services puissent ne pas être optimales à tout moment.

Lorsque l'Abonné quitte une zone couverte par le réseau 3G/3G+ de SFR, l'Abonné est informé qu'il sera basculé sur le réseau GSM/GPRS/Edge de SFR à l'exception des services ne fonctionnant que sous la norme 3G/3G+ (tels que notamment la visiophonie ou le Streaming.) S'il quitte une zone couverte par le réseau DC HSPA+, l'Abonné bénéficiera automatiquement du réseau 3G/3G+ sous réserve de couverture. Les conditions de débit du réseau vers lequel le basculement est effectué s'appliquent automatiquement.

8.6.3 Accès au réseau hors de France Métropolitaine

L'Abonné qui souhaite pouvoir accéder aux réseaux 2G/3G/3G+/DC HSDPA+ depuis l'étranger doit, préalablement à tout déplacement, souscrire ou avoir souscrit auprès de SFR l'option SFR Monde.

L'Abonné, sous réserve d'avoir correctement paramétré son terminal, peut 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 opérateurs tiers ayant signé avec SFR un accord d'itinérance est disponible sur le site www.sfr.fr/international.

8.6.4 Débit

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

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

8.7.1- L'Abonné 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 à Internet. Par conséquent, l'abonné assume l'entière responsabilité, tant civile que pénale, attachée à ces opérations.

L'Abonné est également informé que des données susceptibles d'être protégées par des droits de propriété intellectuelle ou d'enfreindre les dispositions légales en vigueur peuvent être accessibles au travers de ses connexions Internet.

Ainsi, l'Abonné 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°2099-669 du 12 juin 2009, l'Abonné 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 par un droit voisin sans l'autorisation des titulaires des droits sur ces œuvres ou objets. L'Abonné reconnaît que, en cas de manquement à cette obligation, il pourra être identifié par tout ayant droit et par la Haute Autorité pour la diffusion des œuvres et la protection des droits sur Internet (ci-après « HADOPI ») aux fins de voir mener contre lui une procédure administrative ou judiciaire. L'Abonné pourra recevoir des notifications relatives au dit manquement et être inscrit dans le traitement automatisé de données relatif aux personnes ayant commis un manquement similaire. Par ailleurs, l'Abonné 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 3 ans d'emprisonnement et 300 000 euros d'amende, assorties le cas échéant des peines complémentaires prévues au code pénal (exemple de peine complémentaire : suspension de l'accès à Internet).

L'Abonné s'engage à respecter les lois et règlements en vigueur.

8.7.2- SFR, par les présentes, informe expressément L'Abonné qu'Internet n'est pas un réseau sécurisé. Dans ces conditions, il appartient à L'Abonné 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 (ordinateur portable, assistant personnel ou mobile) à quelque fin que ce soit, et de procéder sur son ordinateur portable et sur son assistant personnel, à des sauvegardes préalablement et postérieurement à la mise en place des services.

SFR informe également expressément L'Abonné du défaut de fiabilité du réseau Internet, tout particulièrement en termes d'absence de sécurité relative à la transmission de données et de non garantie des performances relatives au volume et à la rapidité de transmission des données.

Enfin, SFR informe L'Abonné que l'intégrité, l'authentification et la confidentialité des informations, fichiers et données de toute nature qu'il souhaite échanger sur le réseau Internet ne peuvent être garanties sur ce réseau.

L'Abonné ne doit donc pas transmettre via le réseau Internet des messages dont il souhaiterait voir la confidentialité garantie de manière infaillible.

8.7.3- L'Abonné s'interdit toute utilisation frauduleuse, abusive ou excessive des Services, telle que notamment l'encombrement volontaire ou involontaire des serveurs de messageries de SFR et/ou des destinataires de mails par du publipostage sauvage (spamming, bulk e-mail, junk e-mail ou mail bombing) ou de son réseau, ou de l'envoi de messages attractifs générant nécessairement un nombre important de réponses (teasing ou trolling), pouvant ainsi perturber la disponibilité des dits serveurs ou réseau.

8.7.4- S'agissant des produits ou des services proposés sur le réseau Internet, l'Abonné adresse directement aux fournisseurs ayant commercialisé lesdits produits, offres ou contenus toute réclamation relative à l'exécution desdits services ou à la vente desdits produits ou contenus.

ARTICLE 9- SUSPENSION/INTERRUPTION DES SERVICES

9.1 SFR se réserve le droit de restreindre l'accès au Service souscrit par l'Abonné, après en avoir avisé ce dernier, par email ou par courrier, sans que l'Abonné ne puisse prétendre à une quelconque indemnisation dans les cas suivants :

- en cas d'inexécution de l'une des obligations de l'Abonné telles que visées à l'article 8 au titre du contrat d'abonnement passé avec SFR ou des autres contrats dont l'Abonné pourrait être titulaire et en l'absence de contestation sérieuse dûment motivée au titre desdits contrats,

- dans l'attente du dépôt de garantie ou de l'avance sur facturation visés à l'article 4.2 ou en cas de non versement de ceux-ci,

- en cas d'utilisation d'un mobile déclaré volé,

- en cas de non règlement des sommes dues à l'échéance conformément aux dispositions de l'article 6.9.2. En cas de violation des dispositions légales, notamment en matière d'ordre public et de bonnes mœurs, ou en cas d'agissements de nature à perturber le réseau de SFR ou le réseau Internet, SFR se réserve le droit de suspendre immédiatement les services d'accès au réseau Internet.

9.2 En cas d'augmentation substantielle du montant des consommations de l'Abonné, SFR peut restreindre l'accès à tout ou partie du Service souscrit par l'Abonné, après en avoir avisé l'Abonné, par tout moyen. L'abonné, dans cette hypothèse, pourra demander à SFR de lui remettre sa ligne en service après demande via un formulaire email prévu à cet effet, SFR se réservant la possibilité de lui demander une avance sur facturation conformément aux dispositions de l'article 4.2. La remise en service interviendra après encaissement effectif par SFR de l'avance sur facturation.

9.3 En cas de suspension, quelle qu'en soit la cause, l'Abonné reste notamment tenu des obligations visées à l'article 8.

9.4 La suspension du Service, telle que visée aux articles 9.1, 9.2 et 9.3 n'entraîne pas l'arrêt de la facturation.

9.5 Le Service peut être interrompu en cas de force majeure, au sens de la jurisprudence de la Cour de Cassation.

ARTICLE 10- FIN DU CONTRAT/RESILIATION

10.1 L'Abonné peut résilier son contrat depuis sfr.fr sur son Espace client via le formulaire de résiliation prévu à cet effet. SFR confirmera à l'Abonné, par l'envoi d'un email, la prise en compte de sa demande de résiliation qui sera effective dix jours plus tard.

Le préavis de résiliation de dix jours se décompte en effet à compter de la confirmation écrite de SFR.

Si l'Abonné est encore engagé :

- Si ce dernier s'étant engagé pour une période minimale de 12 mois, résilie son contrat avant la fin de sa période minimale d'abonnement, les redevances restant à courir jusqu'à l'expiration de cette période deviennent immédiatement exigibles sauf dans les cas prévus à l'article 10.2.

- Si ce dernier s'étant engagé pour une période minimale de 24 mois, résilie son contrat après le 12e mois, il se verra facturé d'un montant correspondant au quart des mois restant dus jusqu'à son échéance contractuelle, sauf dans les cas visés à l'article 10.2. S'il résilie son contrat avant le 12e mois, il reste redevable des mois d'abonnement restant à courir jusqu'à la fin du 12e mois auxquels s'ajoute le quart des sommes dues à

compter du 13e mois jusqu'à l'échéance contractuelle, sauf dans les cas visés à l'article 10.2.

10.2. Si l'Abonné est encore engagé, il peut résilier le contrat avant la fin de son éventuelle période d'abonnement dans les cas suivants et selon les modalités suivantes :

10.2.1 L'Abonné dispose d'un délai de sept jours calendaires à compter de la souscription de l'abonnement pour résilier le présent contrat lorsque le Service est totalement inaccessible soit depuis son domicile, soit depuis son lieu de travail. SFR rembourse à l'Abonné, dans un délai de trente (30) jours à compter de la réception dudit courrier, le montant du premier mois d'abonnement, déduction faite du montant des communications effectuées le cas échéant.

10.2.2- L'Abonné peut également, par mail adressé à SFR et sous réserve de pouvoir en justifier, résilier le contrat pour des motifs légitimes, c'est à dire en cas de survenance en cours de contrat d'un événement imprévisible l'empêchant d'en poursuivre l'exécution. Peuvent notamment être considérés comme tels les cas suivants :

- chômage (suite à la rupture d'un contrat à durée indéterminée), hors demande d'ouverture de ligne ou demande de réengagement d'abonnement intervenue pendant le préavis, faillite personnelle, redressement judiciaire ou liquidation judiciaire ;
- difficultés financières de l'Abonné ayant donné suite à notification de recevabilité en Commission de Surendettement des Particuliers,
- décès de l'Abonné,
- hospitalisation et/ou arrêt maladie de plus de trois (3) mois affectant l'Abonné,
- incarcération de l'Abonné,
- déménagement pour une longue durée, hors du territoire français métropolitain ou dans une zone où le Service Principal est totalement inaccessible depuis le domicile ou lieu de travail de l'Abonné,
- cas de force majeure au sens de la jurisprudence de la Cour de Cassation, affectant l'Abonné.

10.2.3- L'Abonné peut résilier le contrat à tout moment notamment lorsque le tarif du Service Principal en vigueur à la date de souscription de l'abonnement augmente en cours d'exécution de contrat, et ce, durant les quatre (4) mois qui suivent l'entrée en vigueur de ce nouveau tarif, conformément aux dispositions de l'article L121-84 du Code de la Consommation

10.2.4- L'Abonné qui refuserait d'effectuer le dépôt de garantie ou l'avance sur facturation demandé par SFR peut résilier à tout moment le contrat.

Dans les cas visés aux articles, 10.2.2, 10.2.3, le préavis de dix jours se décompte à compter de la confirmation écrite de SFR faite à l'Abonné de la prise en compte de sa demande de résiliation.

10.3- Le contrat peut être résilié par SFR, après en avoir avisé l'Abonné par tout moyen mais sans que ce dernier puisse prétendre à une quelconque indemnisation, dans les cas ci-après exposés :

- non règlement du dépôt de garantie ou de l'avance sur facturation visés à l'article 4, étant précisé que la résiliation sera effective au terme d'un délai minimum de cinq (5) jours après que SFR ait avisé l'Abonné une dernière fois, que faute d'une régularisation de sa situation, son contrat serait résilié
- fausse déclaration de l'Abonné concernant le contrat, la résiliation pouvant intervenir immédiatement après en avoir avisé l'Abonné
- manquement de l'Abonné à l'une quelconque de ses obligations telles que visées à l'article 9 au titre du contrat d'abonnement passé avec SFR ou des autres contrats dont l'Abonné pourrait être titulaire et en l'absence de contestation sérieuse dûment motivée au titre desdits contrats, étant précisé que cette résiliation sera effective au terme d'un délai minimum

de cinq (5) jours après que SFR ait avisé l'Abonné une dernière fois, que faute d'une régularisation de sa situation, son contrat serait résilié

Dans l'hypothèse d'un manquement renouvelé aux dispositions de l'article 3.1, manquement qui a déjà été notifié par SFR, qui a été régularisé une première fois mais qui se renouvelle, l'Abonné est avisé que SFR pourra procéder à la résiliation immédiate de son contrat dès notification.

- non-paiement par l'Abonné des sommes dues à SFR, après mise en demeure restée sans effet, la résiliation pouvant intervenir au terme d'un délai minimum de cinq (5) jours
- force majeure affectant SFR pendant plus de quinze (15) jours (dans une telle hypothèse, aucune somme ne sera due par l'Abonné au titre de la période considérée),
- à compter du jour où, dans le cadre de la mise en œuvre d'une procédure de redressement judiciaire ouverte à l'encontre de l'Abonné, l'administrateur judiciaire se prononce, implicitement ou explicitement, en application de l'Article 37 de la Loi N° 85-28 du 25 janvier 1985 modifiée, en faveur de la non-continuation du présent contrat, ou à compter du prononcé du jugement de liquidation judiciaire,
- recevabilité du dossier de l'Abonné en Commission de Surendettement.

En cas de décès de l'Abonné, SFR pourra résilier le contrat dès qu'elle en aura connaissance sauf si les ayants droit désirent le poursuivre. Ils sont alors engagés pour les sommes dues au titre du contrat jusqu'à sa résiliation.

10.4 Le contrat d'abonnement prend fin à l'échéance de l'autorisation d'exploitation du service de radiotéléphonie publique GSM/GPRS consentie à SFR par arrêté du Ministre des Postes et Télécommunications le 25 mars 1991, et modifiée par ses avenants successifs.

10.5 En cas de résiliation du contrat d'abonnement et en l'absence de portabilité de numéro d'appel visée à l'article 11 ci-dessous, SFR se réserve le droit de réaffecter le numéro d'appel de l'Abonné à un autre abonné.

10.6 En cas de réabonnement après résiliation, un nouveau numéro d'appel est attribué à l'Abonné par SFR.

10.7 En cas de résiliation relative à un ou plusieurs services en option notamment dans le cas d'une augmentation de tarifs sur lesdits services optionnels, le contrat d'abonnement se poursuit dans les conditions des présentes pour le Service Principal et les autres services.

ARTICLE 11- PORTABILITE

La Portabilité du Numéro Mobile est un service proposé à tout client d'un opérateur mobile métropolitain lui permettant de souscrire un contrat auprès d'un opérateur mobile métropolitain tout en conservant le même numéro de téléphone mobile.

Un Abonné souhaitant 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).

Ce RIO est obtenu auprès de l'Opérateur Donneur, chaque opérateur ayant en effet l'obligation de mettre à disposition de ses Abonnés un serveur vocal interactif gratuit dédié à la Portabilité et permettant d'obtenir ce RIO (le RIO sera mis à disposition dès le lendemain de l'activation de la ligne et actualisé, dans le même délai, à chaque modification).

L'Opérateur Receveur en enregistrant la souscription avec Portabilité du Numéro se chargera de mettre en œuvre la procédure de portabilité qui générera la résiliation du contrat

de l'Abonné auprès de l'Opérateur Donneur en application du mandat que lui aura confié l'abonné.

Le portage du Numéro doit être réalisé dans un délai de trois (3) jours ouvrables (hors dimanche et jours fériés) à compter de la demande, sauf à ce que l'abonné souhaite que son numéro soit porté au terme d'un délai plus long.

La date de portage ne peut faire l'objet d'aucune modification à l'initiative de l'Abonné. La date de portage peut être modifiée au plus tard le deuxième jour ouvrable avant la date prévue de portabilité.

Par conséquent, les engagements de SFR et de l'Abonné sont les suivants :

1 - Souscription auprès de SFR avec demande de portabilité du Numéro (Portabilité entrante)

L'Abonné, pour pouvoir bénéficier de la portabilité de son numéro et souscrire à une des offres commercialisées par SFR, doit :

- 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 et 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 de l'Abonné auprès de l'Opérateur Donneur. L'Abonné sera cependant tenu d'honorer les engagements qu'il avait souscrits auprès de l'Opérateur Donneur s'agissant notamment de sa durée minimale d'engagement (facturation des mois contractuels restant à courir jusqu'à l'échéance du contrat, ...), ce dont il reconnaît être informé et accepter.

SFR pourra être amenée à refuser cette demande de Portabilité si l'Abonné n'est pas le titulaire de la ligne, ou si les données de la demande de portage sont erronées ou incomplètes.

La souscription auprès de SFR prendra effet dès l'acceptation par l'Abonné du contrat d'abonnement, l'Abonné étant engagé dès cette date auprès de SFR.

Dans l'hypothèse où l'Abonné déciderait d'annuler sa demande de portabilité, cette annulation devant parvenir à SFR au plus tard le deuxième jour ouvrable avant la date prévue de portabilité ; dans cette hypothèse SFR lui attribuera un nouveau numéro de téléphone mobile.

Il en sera de même dans l'hypothèse où la demande de portabilité du Numéro serait rejetée par l'Opérateur Donneur. Ce rejet peut intervenir pour l'une des raisons suivantes : numéro inactif au moment de la demande, numéro non géré par l'Opérateur Donneur, demande de portabilité en cours sur ce même numéro, données incomplètes ou erronées, date de portage supérieure à deux mois, résiliation programmée chez l'Opérateur Donneur avant la date d'activation du portage.

2 - Souscription auprès d'un autre opérateur avec demande de portabilité (Portabilité sortante)

SFR met à disposition de ses abonnés un serveur vocal interactif gratuit (SVI) leur permettant de consulter la date de début et de fin de leur durée d'engagement (données actualisées au lendemain de chacune des modifications contractuelles), ainsi que d'obtenir leur RIO. En cas de résiliation anticipée avant la fin de l'éventuelle 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 10.

Aucune demande d'annulation d'une portabilité sortante ne pourra être traitée directement par SFR, l'Abonné ayant pour seul interlocuteur l'Opérateur Receveur.

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

En sa qualité d'Opérateur Donneur, SFR pourra être amenée à rejeter une demande de portabilité dans un des cas suivants : numéro inactif au moment de la demande, numéro non géré par l'Opérateur Donneur, demande de portabilité en cours sur

ce même numéro, données incomplètes ou erronées, date de portage supérieure à deux mois.

3 - Le jour du portage:

Les opérations techniques réalisées par les opérateurs le jour du portage peuvent entraîner une interruption de service, dont la durée ne doit pas dépasser quatre (4) heures; cette interruption de service ne pourra ouvrir droit à indemnisation pour l'abonné, ni engager la responsabilité de SFR.

ARTICLE 12- DONNEES PERSONNELLES

• Collecte et traitement

SFR prend les mesures propres à assurer la protection et la confidentialité des informations nominatives qu'elle détient ou qu'elle traite dans le respect des dispositions de la loi n° 78-17 du 6 Janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, et modifiée par la loi n° 2004- 801 du 6 août 2004. Les informations recueillies dans le cadre de la souscription des Services ainsi que celles recueillies lors du traitement de l'utilisation des Services par l'Abonné font l'objet d'un traitement informatique. Elles sont utilisées par SFR pour la gestion du compte de l'Abonné et son information sur les services souscrits ainsi que pour adapter ses offres et services aux besoins de l'Abonné.

SFR pourra utiliser ces informations en cas de prospection directe réalisée par SMS, MMS, E-mail ou automate d'appel après le consentement préalable de l'Abonné. L'Abonné aura la possibilité de s'y opposer de manière simple, expresse, et sans frais. Toutefois SFR pourra utiliser directement ces informations lors d'actes de prospection relatifs à des produits ou services analogues ou en cas de prospection réalisée par téléphone ou par courrier postal. Dans le cadre d'opération marketing et commerciales conjointes ou non, par SMS, MMS, E-mail ou automate d'appels, SFR se réserve le droit d'exploiter et communiquer ces informations à des tiers ou à ses partenaires, après consentement préalable de l'Abonné. SFR se réserve également le droit d'utiliser ces informations dans le cadre d'opération marketing et commerciales de partenaires ou de tiers par courrier postal ou par téléphone. Dans le cadre des traitements précités, SFR pourra recourir à des prestataires agissant pour son compte et sous sa responsabilité. Si ces prestataires sont situés en dehors de l'Union européenne, ils auront alors, dans les cas prévus par la Décision de la Commission européenne 2002/16/CE du 27 décembre 2001, préalablement signé les «clauses contractuelles types». Le recours à ces prestataires est nécessaire à la bonne exécution du contrat passé entre SFR et l'Abonné. La liste des pays de ces prestataires sera tenue à jour par SFR et mise à disposition de ses Abonnés.

A tout moment, les Abonnés peuvent exercer leur droit individuel d'accès, de rectification, d'information complémentaire et, le cas échéant, d'opposition sur le traitement des données à caractère personnel le concernant, auprès de SFR en envoyant un courrier postal à :

SFR Service Clients - Accès, Rectification, Opposition- TSA 91121 - 57757 Metz Cedex 9

L'Abonné devra fournir à SFR ses nom, prénom, numéro d'appel ainsi qu'une copie de sa carte d'identité. Il devra préciser en outre l'adresse à laquelle il souhaite recevoir la réponse de SFR.

En cas d'impayé ou de déclaration irrégulière, les informations concernant l'Abonné sont susceptibles d'être inscrites dans un fichier accessible aux opérateurs et sociétés de commercialisation du service de radiotéléphonie publique GSM/ GPRS, géré par le GIE PREVENTEL, auprès duquel elles peuvent donner lieu à exercice du droit d'accès.

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

- interroger le GIE Carte bancaire en cas de paiement par carte bancaire

- en cas de paiement par prélèvement (par RIB), contrôler la régularité de celui-ci par l'intermédiaire de la société Viamobis prestataire de SFR

- consulter le GIE Préventel sur le signalement de l'Abonné dans le cadre des consultations multiples du GIE.

- vérifier si l'Abonné a déjà été résilié du fait de SFR.

• **Annuaire Universel**

Dans le cadre de la mise en place de l'annuaire universel, l'Abonné peut, s'il le désire, s'inscrire sur les listes des clients destinées à être éditées dans les annuaires papier ou pouvant être consultées depuis Internet, ou encore être communiquées au travers de services de renseignements.

Les différentes possibilités de choix offertes aux clients dans le cadre de cet annuaire universel, telles qu'elles ont été précisées par les textes législatifs, sont les suivantes :

- 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

Les options complémentaires suivantes peuvent également être souscrites auprès du Service Client de SFR :

- Parution coordonnées utilisateur

- Parution activité professionnelle

L'Abonné peut à tout moment modifier, auprès du Service Client SFR, le choix de parution de ses coordonnées dans les annuaires et services de renseignements en envoyant un courrier postal à :

- Abonnés SFR : SFR Service Clients - Accès, Rectification, Opposition - TSA 91121 - 57757 Metz Cedex 9

• **Services géolocalisés**

Dans le cadre des services géolocalisés qui sont proposés au travers de son réseau, SFR peut être amenée à communiquer à un prestataire ou à un partenaire les données de localisation géographique de l'Abonné qui souhaite bénéficier de ces services et qui aura consenti préalablement à être localisé La communication de ces données est strictement encadrée.

ARTICLE 13- NON TRANSFERT DU CONTRAT

Ni le contrat d'abonnement, ni le numéro d'appel ne sont transférables par voie de cession ou autre, sans l'accord préalable, exprès et écrit de SFR.

ARTICLE 14- RECLAMATIONS

• **Service Client**

Toute réclamation doit être formulée par courrier à l'adresse suivante : Abonnés SFR : SFR Service Clients - TSA 91121 - 57757 METZ CEDEX 9 ou par formulaire email.

La réponse sera communiquée à l'Abonné par tout moyen dans un délai de 15 jours ouvrés sauf à ce que la réponse à apporter nécessite des investigations complémentaires. Dans ce cas, il sera accusé réception de la demande de l'Abonné avec indication du délai de traitement requis, ce dernier ne pouvant excéder un mois hors évènement exceptionnel.

• **Service Consommateurs**

Si toutefois l'Abonné estime que la réponse obtenue à sa réclamation n'est pas satisfaisante ou qu'elle ne lui a pas été apportée dans les délais ci-dessus annoncés, il peut alors formuler, par écrit, un recours auprès du Service Consommateurs, soit directement, soit par une association de consommateurs, à l'adresse suivante : SFR - Service Consommateurs 92915 PARIS LA DEFENSE CEDEX.

A compter de la réception du courrier, le Service Consommateurs s'engage, dans un délai maximum d'un mois (sauf à ce qu'un délai de traitement supérieur ait fait l'objet d'un accord avec l'abonné) à apporter une réponse à l'Abonné

soit par tout moyen (téléphone, courrier, mail..) si la réponse est favorable, soit par écrit dans l'hypothèse inverse.

• **Médiateur des Communications Electroniques**

Enfin, si un désaccord subsiste, l'Abonné peut saisir gratuitement le médiateur des communications électroniques, soit directement, soit par une association de consommateurs.

Pour cela il doit se procurer le formulaire de saisine du médiateur des communications électroniques mis à disposition sur le site Internet du médiateur (www.mediateur-telecom.fr) ou disponible sur simple demande auprès du Service Consommateurs. Puis, l'Abonné adressera le document dûment complété et accompagné des pièces qui justifient sa demande à l'adresse suivante : Le Médiateur, BP 999, 75829 paris Cedex 17.

ARTICLE 15- ATTRIBUTION DE JURIDICTION

Lorsque l'Abonné est une personne physique, les règles légales de compétence s'appliquent.

LORSQUE L'ABONNE EST UNE PERSONNE MORALE OU UN COMMERÇANT, TOUT DIFFEREND NE A L'OCCASION DE L'INTERPRETATION, LA CONCLUSION, L'EXECUTION DU PRESENT CONTRAT EST SOUMIS AU TRIBUNAL DE COMMERCE DE PARIS.