

SFR

**CONDITIONS
D'ABONNEMENT ET
UTILISATION DES OFFRES SFR**

PROFESSIONNELS - GRAND PUBLIC

Août 2011

**Documents à glisser
dans la pochette
"Conditions d'Abonnement
et d'utilisation
des offres SFR" :**

- Tarifs des offres SFR
- Contrat ou avenant au contrat signé par le client
- Facture ou ticket de caisse



Société Française du Radiotéléphone

1 place Carpeaux, Tour Séquoia, 92915 Paris La Défense Cedex
SA au capital de 1 344 086 233,65 €
RCS Paris 403 106 537
Siège social : 42 Avenue de Friedland 75008 Paris

Cette brochure recense l'intégralité des conditions qui s'appliquent aux différentes offres Voix qui sont proposées par SFR : les conditions générales d'abonnement ou d'utilisation sont en effet complétées le cas échéant par des conditions particulières en fonction des offres souscrites par les clients (par exemple conditions particulières attachées à l'offre Carrée bloquée, ou à l'option de messagerie Business Mail).

Cette brochure s'adresse également aux abonnés qui souscrivent en cours d'exécution de contrat une offre spécifique impliquant une nouvelle période d'abonnement notamment à l'occasion d'un renouvellement de leur téléphone mobile.

SOMMAIRE

CONDITIONS D'ABONNEMENT ET D'UTILISATION DES OFFRES SFR

Conditions Générales communes aux offres d'Abonnement

Les Conditions Générales d'Abonnement	p5
Les Conditions d'accès au réseau UMTS de SFR	p15
Les Conditions de la Facture sur Internet	p17

Conditions Particulières attachées aux offres d'Abonnement

Les offres Forfaits Bloqués SFR	
- Informations Essentielles	p19
- Conditions Particulières	p20
Les services de messagerie	
- Conditions Particulières Business Mail	p22
- Conditions Particulières du service SFR Mes Mails	p26
- Conditions Particulières d'Utilisation du service SFR Mail	p29
Conditions Particulières Happy Zone	p32
Conditions Particulières des offres SFR Famille Illimitée/Appels Illimités entre Pros	p34
Conditions Particulières d'Utilisation de SFR WiFi	p34
L'option SFRm@société.com	
- Conditions Particulières	p38
L'option HOMESCOPE	
- Conditions Particulières	p44
L'option MULTISURF	
- Conditions Particulières	p48

Conditions attachées aux Offres de Réengagement d'Abonnement	p50
--	-----

Conditions Générales l'Assurance Forfait	p52
--	-----

LES CONDITIONS D'UTILISATION SFR LA CARTE

- Informations essentielles	p56
- Conditions Générales d'Utilisation	p56
- Conditions Particulières d'Utilisation des recharges Iphone 3G SFR La Carte	p64
- Conditions Particulières d'Utilisation de SFR WiFi pour SFR La Carte	p65

CONDITIONS D'ABONNEMENT ET D'UTILISATION DES OFFRES SFR - PROFESSIONNELS GRAND PUBLIC ■ FORFAITS SFR OU FORMULES CARRÉES

Conditions communes aux offres d'abonnement

FORFAITS SFR 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 GSM/GPRS/UMTS de SFR pour émettre et recevoir des appels nationaux et internationaux depuis la zone de couverture du réseau GSM/GPRS/UMTS de SFR ainsi qu'à l'ensemble des services disponibles définis dans les Tarifs 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.
- ◆ En cas de défaillance de votre portable, le Service Client vous communique les coordonnées du Service Après-Vente compétent.

CONDITIONS DE SOUSCRIPTION D'UN CONTRAT

- ◆ Le particulier fournit une copie de sa carte d'identité valide, un chèque annulé et pour les paiements par prélèvement un relevé d'identité bancaire à son nom. En cas de divergence entre ces pièces, un justificatif de domicile pourra être demandé. Les entreprises ou les commerçants sont soumis à la remise de documents spécifiques (cf. article 2).
- ◆ Dans certains cas (cf. art. 4.1), le versement d'un dépôt de garantie peut vous être demandé. Son montant est indiqué dans la brochure tarifaire. Il vous appartient de vérifier que la demande d'abonnement, sur laquelle vous apposez votre signature, est conforme à votre choix (données personnelles, options éventuelles et durée d'engagement) et que la brochure tarifaire et les Conditions Générales d'Abonnement et, le cas échéant les conditions particulières applicables, vous ont bien été remises.
- ◆ En cas de souscription par Internet, les justificatifs sont renseignés en ligne et seuls les documents spécifiques (commerçants, étudiants, ...) sont à adresser par courrier.

LA DUREE D'ENGAGEMENT

- ◆ Le point de départ de votre contrat est le jour de la mise en service de votre ligne. Le contrat est établi pour une période indéterminée assortie ou non d'une durée minimale initiale de 12 ou 24 mois au choix du client.
- ◆ Vous pouvez mettre fin à votre contrat, en appelant le service client SFR moyennant un préavis de dix jours si vous aviez choisi une offre sans engagement ou si vous êtes au terme de votre période minimale d'abonnement. Vous obtiendrez toutes les informations sur cette résiliation auprès de votre Service Client SFR.
- ◆ Si vous avez opté pour une période minimale de 12 mois et que vous résiliez votre contrat avant la fin de cette période minimale, vous restez redevable des mois d'abonnement restant à courir jusqu'à la fin de cette période. Si vous avez opté pour une période minimale de 24 mois et que vous résiliez votre contrat après le 12e mois, vous restez redevable d'un quart des sommes restant dues jusqu'à l'échéance contractuelle. Si vous avez opté pour une période minimale de 24 mois et que vous résiliez votre

contrat avant le 12e mois, vous restez 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.

- ◆ En cas de motifs légitimes (cf. article 12.2.2) comme le surendettement, vous êtes exonéré du paiement des mois restants, et ce quelle que soit la période minimale d'engagement initialement souscrite.
- En cas de non-couverture de votre domicile ou bureau, vous avez la possibilité de mettre fin à votre contrat sous 7 jours à compter de la souscription de l'abonnement.
- ◆ SFR peut suspendre ou limiter à la seule réception d'appels l'accès aux services en cas de non respect par l'abonné de ses obligations (cf. art. 11).

INFORMATION SUR LES TARIFS

- ◆ Une brochure tarifaire vous a été remise par votre distributeur SFR afin de pouvoir choisir votre formule d'abonnement et les services proposés. Ces informations sont disponibles sur le site Web www.sfr.fr.
- ◆ En cas de changement tarifaire, vous serez averti un mois avant la prise d'effet par un message joint à votre facture.
- ◆ Si vous refusez l'augmentation des Tarifs 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 12.2.4).

FACTURE

- ◆ Vous recevez chaque mois une facture pour la période d'abonnement à venir et la période de consommation écoulée.
- ◆ Vous pouvez régler ces factures par prélèvement ou par un des autres modes de paiement qui vous sont proposés par SFR
- ◆ Sur simple demande, vous pouvez bénéficier de la facture détaillée gratuite sur support papier pendant une durée de 4 mois (période renouvelable sur demande). Vous pouvez également choisir de recevoir votre facture sur internet.
- ◆ 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. 7.3.3). Votre ligne sera rétablie dès régularisation de votre situation.

SERVICE CLIENT

- ◆ Avant la souscription d'un abonnement, vous pouvez nous contacter par téléphone au 3030 (appel gratuit depuis un poste fixe) du lundi au samedi de 8 H à 22H et le dimanche de 9H à 21H ou vous connecter sur notre site Web www.sfr.fr.
- ◆ Une fois abonné, le Service Client est facilement accessible par le média de votre choix dont vous trouverez les coordonnées en dernière page de ce document. C'est l'assurance pour vous de bénéficier d'engagements de qualité de service. Vous pouvez les consulter auprès du Service Client ou sur notre site Web www.sfr.fr. Si vous estimez que le Service Client ne vous a pas donné entière satisfaction, vous pouvez écrire au Service Consommateurs de SFR.

PERTE ET VOL

En cas de perte ou de vol de votre mobile (cf. art. 3.2), vous devez avertir immédiatement le Service Client de SFR pour faire suspendre votre ligne. Vous devez le confirmer par courrier recommandé avec AR accompagné, en cas de vol, d'une copie du dépôt de plainte déposé auprès des autorités compétentes. La suspension de votre ligne n'entraîne pas l'arrêt de sa facturation. Afin de pouvoir utiliser votre forfait, SFR vous propose de renouveler votre mobile sous réserve du respect des conditions attachées à chacune des offres de renouvellement de mobile. Les informations relatives

à ces différentes offres sont disponibles auprès de votre Service Client. Votre nouvelle carte SIM vous parviendra dans un délai de 3 jours ouvrés. Pour effectuer cette démarche en toute sérénité, SFR vous rembourse, en cas de vol déclaré, jusqu'à un mois maximum d'abonnement (correspondant à la durée de la suspension de votre ligne), dans la limite d'une fois par an. Des produits d'assurance existent et n'hésitez pas à demander conseil à votre distributeur ou auprès de votre Service Client.

RECLAMATIONS

En cas de réclamation, vous pouvez contacter votre Service Client par téléphone ou 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. 16).

CONDITIONS GÉNÉRALES D'ABONNEMENT GSM/GPRS PROFESSIONNELS GRAND PUBLIC JUIN 2011

ARTICLE 1 - OBJET

Les présentes Conditions Générales définissent les conditions d'abonnement aux services de radiotéléphonie publique de la gamme Professionnels Grand Public proposés par SFR sur le réseau GSM/GPRS qu'elle exploite au titre de l'autorisation consentie le 25 mars 1991, telle que modifiée par ses avenants successifs.

Le service souscrit par l'Abonné à titre principal lui permet, dans la zone de couverture du réseau GSM/GPRS exploité par SFR :

- d'émettre et de recevoir des appels téléphoniques en France métropolitaine,
- d'émettre et de recevoir en France métropolitaine des messages écrits (SMS) depuis ou sur son téléphone mobile,
- de disposer d'un répondeur vocal (service de messagerie vocale qui permet aux correspondants de l'Abonné de déposer un message vocal lorsque ce dernier n'est pas en mesure de prendre leur appel)

A ce service souscrit à titre principal, s'ajoutent des services complémentaires qui sont automatiquement accessibles à l'abonné et des services optionnels qui nécessitent la souscription d'options spécifiques.

Ces services complémentaires et/ou optionnels regroupent :

- l'émission et la réception d'appels internationaux dans la zone de couverture du réseau GSM/GPRS de SFR ou des réseaux exploités par d'autres opérateurs avec lesquels SFR a passé des accords d'itinérance (ci-après Opérateurs Tiers), l'accès se faisant aux conditions techniques de l'Opérateur Tiers
- l'émission et la réception de messages multimédia (MMS) sous réserve de disposer d'un téléphone mobile disposant de la fonctionnalité et du paramétrage adéquats,
- l'émission d'appels à destination de numéros spéciaux,
- les services d'accès au réseau Internet selon l'offre souscrite (le bon fonctionnement de ces services ne peut être assuré qu'avec certains logiciels et/ou certains équipements tels que précisés dans la documentation établie

et mise à jour par SFR à l'attention de ses Abonnés ou sur le site www.sfr.net)

- l'accès à des services Wap sous réserve de disposer d'un téléphone mobile disposant de la fonctionnalité et du paramétrage adéquats,
 - des options telles que notamment double appel, présentation du numéro, ...
- Enfin l'Abonné peut également bénéficier, selon l'offre souscrite, de services de contenus (téléchargement de jeux, de logos, de sonneries, accès à des services d'information, ...).

Le service souscrit à titre principal (ci-après dénommé « le Service Principal »), les services complémentaires et optionnels, les services de contenus ainsi que les tarifs qui s'y rattachent sont décrits dans la documentation tarifaire établie et mise à jour par SFR (ci-après dénommée « les Tarifs des offres SFR »).

L'ensemble des services proposés par SFR à l'Abonné sont dénommés ci-après « les Services ».

Les documents contractuels liant SFR à l'Abonné à la date de la souscription sont les suivants : les présentes conditions générales, la demande d'abonnement (ou le bulletin de souscription) sur laquelle figure le Service Principal souscrit par l'Abonné, les services complémentaires et/ou optionnels, les éventuelles conditions particulières rattachées à des offres ou options spécifiques ainsi que les Tarifs des offres SFR. Ces documents seront remis ou accessibles à l'Abonné en version papier lors de sa souscription.

ARTICLE 2 - MODALITES D'ACCES AUX SERVICES

2.1 Modalités de souscription de l'abonnement

Sauf indication contraire, les offres commerciales SFR peuvent être souscrites soit par une personne morale (société, collectivité ou commerçant) soit par une personne physique majeure.

Dans ce cadre, l'Abonné procède à l'achat soit d'un pack SFR qui se compose d'un mobile utilisable exclusivement sur le réseau SFR et d'une carte SIM, soit d'un kit SFR contenant une carte SIM seule.

La souscription de l'abonnement s'effectue, selon l'offre commerciale choisie, soit auprès des distributeurs de SFR, soit par téléphone au numéro indiqué dans le Pack SFR, soit par Internet, moyennant la remise au distributeur ou la transmission à SFR des documents suivants (ci-après Dossier d'Abonnement) :

- pour un particulier : une copie de sa pièce d'identité valide et un chèque annulé à son nom (ou présentation d'une carte bancaire à son nom et en cours de validité en cas de souscription auprès d'un distributeur de SFR) et, en cas de demande de prélèvement automatique, un relevé d'identité bancaire à son nom correspondant au compte bancaire indiqué sur l'autorisation de prélèvement automatique.

En cas de non-concordance entre l'adresse figurant sur le chèque annulé, sur le relevé d'identité bancaire, sur la pièce d'identité et/ou celle figurant sur la demande d'abonnement, il pourra être demandé un justificatif de domicile de moins de trois mois,

- pour une société ou un commerçant : un extrait K Bis datant de moins de trois mois, un chèque annulé à son nom, une copie de la pièce d'identité du souscripteur et le cas échéant, le mandat l'habilitant à contracter au nom de la société, et en cas de demande de prélèvement automatique, un relevé d'identité bancaire,
- pour une collectivité : un chèque annulé bancaire ou postal à son nom, une copie de la pièce d'identité du souscripteur et une pièce officielle attestant de sa qualité pour agir.

En cas de souscription par téléphone, le Dossier d'abonnement, accompagné du dépôt de garantie, s'il est demandé, doit être transmis, au moyen de l'enveloppe T fournie par SFR, à l'adresse indiquée, au plus tard huit jours après la demande d'ouverture de ligne par téléphone.

En cas de souscription par Internet, les justificatifs sont renseignés en ligne et seuls les documents spécifiques (commerçants, étudiants, ...) sont à

CONDITIONS D'ABONNEMENT ET D'UTILISATION DES OFFRES SFR - PROFESSIONNELS GRAND PUBLIC ■ FORFAITS SFR OU FORMULES CARRÉES

Conditions communes aux offres d'abonnement

adresser par courrier.

2.2 - Souscription à distance de l'abonnement ou des options

Lorsque la souscription du Service Principal ou de l'un des Services Optionnels ou Complémentaires est effectuée à distance par l'abonné, celui-ci dispose d'un délai de 7 jours à compter de son acceptation 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 premier jour ouvrable suivant.

Toutefois, l'abonné, qui accepte de bénéficier du Service Principal ou du Service Optionnel ou Complémentaire ainsi souscrit avant la fin du délai de 7 jours, est réputé avoir renoncé à son droit de rétractation.

2.3 - Ouverture de l'accès aux Services

2.3.1 - SFR ouvre l'accès au Service Principal au plus tard dans les deux (2) jours ouvrés à compter de la date de réception par SFR du Dossier d'Abonnement complet, constitué de la demande d'abonnement ou du bulletin de souscription signé(e) et dûment complété(e), de toutes les pièces requises visées ci-dessus et le cas échéant, du dépôt de garantie visé à l'article 4.

Si la souscription de l'offre 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.

2.3.2- Toutefois, en cas de souscription par téléphone ou dans certains points de vente, SFR ouvre cet accès à l'abonné dès la demande d'ouverture de ligne sauf pour l'international (appels passés vers et depuis l'international) et les numéros spéciaux définis dans les Tarifs.

2.3.3- En cas de souscription par Internet, SFR ouvre l'accès au service principal le jour de la demande d'activation effectuée par l'Abonné par téléphone (numéro de téléphone et horaires indiqués sur www.sfr.fr lors du parcours d'achat) ou par retour de courrier électronique adressé par SFR le jour de la commande..

2.3.4- Lorsque l'abonné souscrit des services en option, SFR ouvre l'accès aux dits services optionnels selon les modalités applicables au service optionnel choisi.

2.4 « JJ »

Le « JJ » désigne le quantième du mois correspondant au jour d'ouverture de l'accès aux Services 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 d'ouverture de l'accès au réseau SFR de la première ligne.

2.5 - Numéro d'appel

A la souscription du contrat, SFR attribue un numéro d'appel.

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 oeuvre de la modification.

L'Abonné peut alors, dans le mois qui suit cette information, conformément aux dispositions de l'article 12.2.3 des présentes Conditions, résilier son contrat d'abonnement sans préavis et sans paiement des redevances restant à courir jusqu'à l'expiration de la période minimale d'abonnement.

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.

SFR pourra également mettre à jour certaines données de la carte SIM afin de permettre à l'Abonné de bénéficier d'améliorations techniques.

L'Abonné est seul responsable de l'utilisation et de la conservation de la carte SIM dont il s'interdit toute duplication.

La carte SIM ne peut pas être utilisée par l'Abonné pour proposer une offre commerciale à un tiers. Plus généralement, 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.

La carte SIM ne peut pas être utilisée, par l'Abonné, par un exploitant de réseau de télécommunication ou par un fournisseur de services de télécommunication, aux fins de modifier l'acheminement d'un service de télécommunication sur un réseau public de télécommunication. Notamment, elle ne peut pas être utilisée dans le cadre de boîtiers radio ni en émission, ni en réception.

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

La responsabilité de SFR ne peut pas être engagée en cas d'utilisation des Services SFR consécutive à une divulgation, une désactivation, une perte ou un vol du code d'accès confidentiel associé à chaque carte SIM, et plus généralement, 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 réinitialisée sur simple demande de l'Abonné auprès du Service Client, après vérification de ses coordonnées.

La composition erronée successive de dix codes de déblocages (code PUK) entraîne la neutralisation de la Carte SIM

3.2- En cas de perte ou de vol de sa carte SIM, l'Abonné en informe immédiatement SFR par téléphone et sa ligne est mise hors service dès réception de l'appel. Il doit confirmer le vol ou la perte par lettre recommandée avec accusé de réception accompagnée, en cas de vol, d'une copie du dépôt de la plainte déposée auprès du commissariat ou des autorités compétentes.

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, faite par téléphone, télécopie, télégramme, ou tout autre moyen similaire, qui n'émanerait pas de l'Abonné.

La ligne est remise en service sur simple demande de l'Abonné, après vérification de ses coordonnées.

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 GSM/GPRS d'une protection interdisant son usage sur un autre réseau GSM/GPRS 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 de l'Abonnement, 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.

ARTICLE 4 - DEPOT DE GARANTIE / AVANCE

4.1 SFR peut demander à l'Abonné, lors de la souscription du contrat et jusqu'à ce qu'il soit validé par SFR, un dépôt de garantie ou une avance sur facturation dans les cas suivants :

>>>

Dépôt de garantie

- chèque déclaré irrégulier ou carte bancaire déclarée irrégulière suite au

contrôle effectué,

- en l'absence de chèque ou de relevé d'identité bancaire à son nom,

- inscription au fichier Préventel visé à l'article 14,

- lorsque l'adresse de facturation est une poste restante ou une boîte postale pour un particulier,

>>>

Avance sur facturation

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

- lorsque le nombre total de contrats d'abonnement souscrits par l'abonné est supérieur ou égal à trois pour un particulier et supérieur ou égal à dix pour une société.

- non-souscription préalable d'autre contrat d'abonnement auprès de SFR ou si l'abonné a une ou plusieurs lignes d'une ancienneté inférieure à 3 mois.

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 :

>>>

Dépôt de garantie

- inscription au fichier Préventel visé à l'article 14,

- chèque déclaré irrégulier ou carte bancaire déclarée irrégulière suite au contrôle effectué,

>>>

Avance sur facturation

- lorsque le nombre total de contrats d'abonnement souscrits par l'abonné est supérieur ou égal à trois pour un particulier et supérieur ou égal à dix pour 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 clients 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 soixante quinze (75) euros TTC, ce montant pouvant être réduit à trente (30) euros TTC pour les clients ayant souscrit leur ligne depuis moins de neuf (9) mois.

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

Il ne peut être demandé cumulativement un dépôt de garantie et une avance sur facturation excepté dans le cas où le montant de l'encours hors-forfait ou depuis la dernière facture excède le montant du dépôt de garantie perçu au titre de l'abonnement

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, à la demande de l'Abonné (effectuée auprès du Service Client par courrier ou par téléphone au moment de l'expiration du contrat ou à réception de la facture de clôture), 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.

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.

Lorsqu'un Abonné ne demande pas la 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 DU CONTRAT

Le contrat prend effet à la date de première mise en service de la ligne pour le Service Principal.

Les factures visées à l'article 7 sont dues :

- pour le Service Principal, à la date de première mise en service de la ligne, - pour les Services Complémentaires et/ou Optionnels à la date d'ouverture technique de ceux-ci sauf indication contraire.

Le contrat est conclu sous les conditions résolutoires suivantes :

- réception par SFR du Dossier d'abonnement complet, - réception du dépôt de garantie ou de l'avance sur facturation, s'il est demandé par SFR.

A défaut de réception du Dossier d'abonnement et/ou du dépôt de garantie et/ou de l'avance sur facturation dans les conditions prévues aux articles 2 et 4, le contrat peut être considéré par SFR comme résolu de plein droit. La résolution est alors notifiée par SFR à l'Abonné par tout moyen.

ARTICLE 6 - DUREE DU CONTRAT

Le contrat est conclu pour une durée indéterminée et peut ou non, au choix du client, être assorti d'une période minimale de douze mois ou de vingt-quatre mois.

La période minimale peut toutefois varier dans le cadre d'offres spécifiques : elle est alors fixée par les conditions particulières attachées aux dites offres. L'Abonné a la faculté de résilier le contrat dans les cas et selon les formes prévues à l'article 12.

Si l'Abonné souscrit en cours d'exécution de contrat une offre spécifique impliquant une période minimale d'abonnement, cette nouvelle période minimale prend effet au JJ suivant la date de la souscription de l'offre. Elle se substitue à celle qui était en cours, sauf dans le cas où la nouvelle période d'engagement est d'une durée inférieure à celle qui était en cours.

ARTICLE 7 - TARIFS DES SERVICES/ MODALITES DE REGLEMENT

7.1 Tarifs

7.1.1- Les tarifs des Services ainsi que leurs modalités d'application, notamment celles concernant le décompte des communications (ci-après dénommés les Tarifs), figurent dans la documentation établie et mise à jour par SFR à l'intention de ses Abonnés « les Tarifs des offres SFR ».

7.1.2- SFR est libre de faire évoluer les Tarifs du Service Principal. 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 et ce, même avant l'expiration de la période minimale d'abonnement comme il est indiqué à l'article 12.2.4.

7.1.3- Les Tarifs des Services Complémentaires et/ou Optionnels sont susceptibles d'évolution en cours d'exécution de contrat. L'Abonné est informé de ces nouveaux Tarifs, par tout moyen, un mois avant leur entrée en vigueur. Si l'abonné refuse l'augmentation des Tarifs appliquée sur un service optionnel, il peut, durant les quatre mois qui suivent l'entrée en vigueur des nouveaux Tarifs, résilier ladite option.

7.2 Facturation / Modalités de règlements

CONDITIONS D'ABONNEMENT ET D'UTILISATION DES OFFRES SFR - PROFESSIONNELS GRAND PUBLIC ■ FORFAITS SFR OU FORMULES CARRÉES

Conditions communes aux offres d'abonnement

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

Le paiement s'effectue, au choix de l'abonné, par prélèvement automatique, par chèque ou par virement ou par tout autre mode de paiement que lui propose SFR.

7.3 Non règlement

7.3.1 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.

7.3.2 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 chèque impayé ou de prélèvement automatique, ...) dans le respect des dispositions de l'article 32 de la loi du 9 juillet 1991.

7.3.3 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 11.1 des présentes Conditions, sans préjudice de son droit à suspendre les Services selon les modalités précisées ci-dessous.

Dans le cas où les Parties conviendraient par téléphone d'une nouvelle échéance pour le règlement des factures impayées, cette nouvelle échéance sera confirmée au client par SMS et se substituera à toute autre échéance fixée antérieurement.

SFR se réserve également le droit de suspendre les Services souscrits par l'Abonné dans les conditions décrites à l'article 11 et, après l'envoi d'une lettre de mise en demeure restée sans effet au terme du délai précisé dans la lettre, de résilier le contrat d'abonnement dans les conditions visées à l'article 12. 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.

7.4 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 8 - OBLIGATIONS DE SFR

8.1 SFR s'engage à satisfaire toute demande d'abonnement dans la limite de la capacité des systèmes de radiotéléphonie publique quelle exploite et des contraintes de qualité de ses services.

8.2 Conformément aux termes de l'Arrêté du 25 mars 1991, et à ses avenants, SFR s'engage à tout mettre en oeuvre 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 10 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.

8.3 QUALITÉ DE SERVICE

8.3.1 - 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 du 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 du 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.

8.3.2 - Acheminement des SMS

SFR s'engage chaque mois calendaire, à l'égard de ses Abonnés, à ce que, en zone couverte, 90% des SMS transitant exclusivement sur le réseau SFR soient acheminés en moins de 30 secondes.

S'il est établi que cet engagement de qualité n'a pas été respecté au titre d'un mois calendaire, et que l'Abonné en a été affecté, une des compensations suivantes pourra lui être attribuée si sa demande d'indemnisation est recevable :

- Si le pourcentage de SMS acheminés en moins de 30 secondes est supérieur ou égal à 89% mais inférieur à 90 % : attribution de 10 SMS métropolitains gratuits
- Si ce pourcentage est supérieur ou égal à 88% mais inférieur à 89 % : attribution de 20 SMS métropolitains gratuits
- Si ce pourcentage est inférieur à 88 % : attribution de 30 SMS métropolitains gratuits

Pour s'assurer de la qualité, SFR effectue des mesures quotidiennes de qualité d'acheminement des SMS transitant exclusivement sur son réseau sur l'ensemble du territoire métropolitain.

8.3.3 - Répondeur Vocal

SFR s'engage, à l'égard de ses abonnés, à assurer un fonctionnement de qualité du service de messagerie vocale (Répondeur Vocal permettant aux interlocuteurs de déposer un message lorsque les abonnés ne sont pas en mesure de prendre les appels) à hauteur de 90% chaque mois calendaire.

Par fonctionnement de qualité, on entend la possibilité pour des correspondants de déposer des messages, la notification des messages reçus, et la possible consultation desdits messages.

S'il est établi que cet engagement de qualité n'a pas été respecté au titre d'un mois calendaire, et que l'Abonné en a été affecté, une des compensations suivantes pourra lui être attribuée si sa demande d'indemnisation est recevable :

- Taux de dysfonctionnement excédant 10% mais inférieur ou égal à 11% au titre d'un mois calendaire : attribution de 10 minutes gratuites d'appels voix métropolitains
- Taux de dysfonctionnement excédant 11% mais inférieur ou égal à 12% au titre d'un mois calendaire : attribution de 20 minutes gratuites d'appels voix métropolitains
- Taux de dysfonctionnement excédant 12% au titre d'un mois calendaire : attribution de 30 minutes gratuites d'appels voix métropolitains

Pour s'assurer de la qualité, SFR effectue en effet des mesures quotidiennes de qualité de fonctionnement du service de messagerie vocale sur l'ensemble du territoire métropolitain.

8.3.4 - Indemnisation

Tout Abonné, ayant été affecté par une indisponibilité du réseau SFR, par une non-qualité sur l'acheminement des SMS, ou par des dysfonctionnements du Répondeur Vocal 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, ou a subi des dysfonctionnements du Répondeur Vocal ou a constaté une qualité d'acheminement des SMS 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 suivants :

- 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 10 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.

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.

8.4 Faisant suite à un accord intervenu le 15 juillet 2003 entre les pouvoirs publics, les associations d'élus, l'ARCEP et les opérateurs de téléphonie mobile métropolitains, certaines zones du territoire métropolitain français (dites «Zones Blanches»), ne bénéficiant jusqu'alors d'aucune couverture GSM, vont être progressivement couvertes soit par les trois opérateurs (solution de mutualisation), soit par l'un d'entre eux, celui-ci acheminant les communications des deux autres opérateurs (solution d'itinérance locale). Les services accessibles depuis ces zones le seront soit à partir du réseau GSM de SFR, soit à partir du réseau GSM d'un des autres opérateurs métropolitains de téléphonie mobile.

Lorsque l'Abonné se situera dans l'une de ces zones, une mention spécifique s'affichant sur l'écran de son téléphone mobile l'en informera. Par ailleurs, les services rendus dans les zones couvertes en itinérance locale seront essentiellement limités aux communications voix et aux SMS.

Dès lors que les services rendus dans l'une des zones couvertes en itinérance locale le sont par un autre opérateur métropolitain de téléphonie mobile, SFR ne saurait voir sa responsabilité engagée en cas d'interruption, de perturbation ou de dysfonctionnement des services rendus depuis ces zones.

8.5 OBLIGATIONS SPÉCIFIQUES LIÉES À INTERNET/WAP

8.5.1- 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/ Wap.

Elle s'engage toutefois à mettre en oeuvre 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.

8.5.2- SFR assure l'accès aux services souscrits dans les conditions et limites définies aux présentes Conditions. SFR assure à l'Abonné un débit lui permettant d'avoir accès aux services conformément à l'offre qu'il a souscrite dans les conditions normales. Par ailleurs, les débits précisés dans sa documentation ou sur son site www.sfr.fr ne sont que des débits maximum susceptibles de varier pour des raisons liées à l'usage de ces services. Elle ne

CONDITIONS D'ABONNEMENT ET D'UTILISATION DES OFFRES SFR - PROFESSIONNELS GRAND PUBLIC ■ FORFAITS SFR OU FORMULES CARRÉES

Conditions communes aux offres d'abonnement

saurait être responsable des modifications des contenus qui lui sont fournis par les éditeurs, les diffuseurs, ou imposés par les dispositions législatives et réglementaires.

8.6 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.

8.7 L'Abonné est informé que les offres TV, proposées par SFR sur téléphone mobile, sont composées d'une sélection de chaînes/programmes TV, SFR n'étant pas éditeur de ces chaînes, la liste de ces chaînes est susceptible d'évoluer, ce que l'Abonné reconnaît et accepte.

L'Abonné reconnaît également être informé et accepter que la diffusion de certains programmes puisse ne pas être assurée eu égard à la non disponibilité des droits attachés à ces programmes pour leur diffusion sur un téléphone mobile.

Toute suppression de chaîne fera toutefois l'objet d'une information préalable, moyennant un préavis d'un mois, délivrée notamment soit au travers de l'envoi de SMS, soit par la mise en place d'un message facture ou d'un message d'alerte lors de la connexion au service.

L'usage du service de TV se décompte des Mo/Go inclus dans l'offre souscrite par l'Abonné.

ARTICLE 9 - PRESENTATION DU NUMERO DE L'APPELANT

9.1 SFR propose un service de présentation du numéro de l'appelant. Toutefois, SFR n'est pas tenue d'assurer ce service notamment :

- Lorsque l'appelant a refusé la divulgation de son numéro
- Lorsque les réseaux d'origine ou de transit de l'appel ne transmettent pas cette information
- Lorsque l'installation utilisée par l'appelant ne transmet que le numéro d'installation et non le numéro de poste.

De même, SFR n'est pas responsable de l'exploitation par le mobile GSM/GPRS de l'information fournie dans le cadre du service de présentation de l'appelant. Il appartient à l'Abonné de s'assurer lors de l'acquisition de son mobile, du contenu et de la forme sous laquelle le mobile restitue cette information.

9.2 Lorsque l'Abonné a souscrit au service de présentation du numéro de l'appelant et a accès au numéro de ses correspondants qui ont accepté la divulgation de leur numéro, il s'engage à n'utiliser les numéros reçus qu'à des fins privées, à l'exclusion de la constitution de tout fichier.

ARTICLE 10 - OBLIGATIONS DE L'ABONNÉ

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.

10.1 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 visant l'interdiction d'utiliser la carte SIM pour proposer une offre commerciale à un tiers, et de modifier l'acheminement d'un service de télécommunications sur un réseau public de télécommunications, notamment en insérant la carte SIM dans un boîtier radio.

En cas de modification de ses coordonnées bancaires, l'Abonné s'engage

à en informer sans délai le Service Client SFR et à lui adresser une mise à jour de ces dernières.

10.2 L'Abonné s'engage à prévenir SFR de tout changement d'adresse dans un délai maximum d'une semaine. A défaut, l'abonné ne pourra s'en prévaloir auprès de SFR, pour quelque cause que ce soit.

10.3 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 GSM/GPRS et leurs accessoires agréés par les autorités compétentes.

10.4 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.

10.5 Un code secret indispensable à l'utilisation de certains services SFR qui ne peuvent être effectués sans mise en œuvre de ce code secret, est communiqué par SFR à l'Abonné et/ou choisi par l'Abonné lui-même. L'Abonné doit prendre toutes les mesures propres à assurer la sécurité des données relatives à son abonnement et du code secret. Il ne doit pas le communiquer à qui que ce soit. Il ne doit pas notamment l'inscrire sur tout document qu'il a l'habitude de conserver ou transporter avec son téléphone ou qui pourrait être aisément consulté par un tiers.

Il est responsable de la conservation et de la confidentialité de ce code secret ainsi que de tous les actes réalisés au moyen de ce code secret.

10.6 Mise en garde et obligations liées à l'utilisation des services Wap et à l'accès à Internet

10.6.1- 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 au portail WAP ou 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 Wap ou 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 et aux services Wap ne fassent 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.

10.6.2- Concernant l'accès à Internet (connexion du téléphone mobile à un assistant personnel ou à un ordinateur portable), le Streaming (système permettant de lire, grâce à un logiciel spécifique, un fichier en temps réel sans avoir besoin de le télécharger préalablement), le Peer to Peer (échange de ressources entre utilisateurs, l'un de ces utilisateurs mettant à la disposition de ses correspondants au travers du réseau, des ressources matérielles ou logicielles, des fichiers ou des données) et la Voix sur IP (hors formules Carré web, Carré absolu, Carré web Pro, Carré absolu Pro) sont interdits. L'Abonné déclare en être totalement informé et l'avoir accepté.

10.6.3- 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.

10.6.4- 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.

10.6.5- 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 11 – SUSPENSION / INTERRUPTION DES SERVICES

11.1 SFR se réserve le droit de suspendre ou de limiter à la seule réception d'appels l'accès aux Services souscrits par l'Abonné, après en avoir avisé ce dernier, par tout moyen, 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 10 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 aux articles 4.1 et 4.2 ou en cas de non versement de ceux-ci,
- en cas d'utilisation d'un mobile déclaré volé,
- en cas de non réception du Dossier d'abonnement complet, et après l'envoi d'une lettre de relance restée sans effet au terme du délai précisé dans la dite lettre.
- en cas de non règlement des sommes dues à l'échéance conformément aux

dispositions de l'article 7.

11.2 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.

11.3 En cas d'augmentation substantielle du montant des consommations de l'Abonné, SFR peut suspendre ou limiter l'accès aux Services à la seule réception d'appels, 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 sur simple appel téléphonique, 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.

11.4 En cas de suspension, quelle qu'en soit la cause, l'Abonné reste notamment tenu des obligations visées à l'article 10.

11.5 La suspension des Services, telle que visée aux articles 11.1, 11.2, et 11.3 n'entraîne pas l'arrêt de la facturation.

11.6 Les Services peuvent être interrompus en cas de force majeure, au sens de la jurisprudence de la Cour de Cassation.

ARTICLE 12 - FIN DU CONTRAT / RESILIATION

12.1 L'Abonné peut résilier son contrat en appelant le Service Client SFR. Lors de cet appel, le Service Client confirmera à l'Abonné 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 cette confirmation orale du Service Client.

L'Abonné pourra ainsi obtenir toutes les informations sur cette résiliation auprès du Service Client.

Si l'abonné, qui s'est 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 visés à l'article 12.2.

Si l'Abonné qui s'est 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 12.2. Si l'Abonné qui s'est engagé pour une période minimale de 24 mois 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 12.2.

12.2 L'Abonné peut résilier le contrat avant la fin de la période d'abonnement dans les cas suivants et selon les modalités suivantes :

12.2.1- 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 Principal est totalement inaccessible soit depuis son domicile, soit depuis son lieu de travail.

La résiliation prend effet, lorsqu'il y a eu achat d'un mobile concomitamment à la souscription de l'abonnement, à compter de la restitution du dit mobile et de ses accessoires, dans son emballage d'origine, auprès du distributeur auprès duquel l'achat a été effectué et de l'envoi à son Service Client SFR par lettre recommandée avec accusé de réception, dans un délai maximum de quatorze (14) jours à compter de la date de souscription de l'abonnement, de l'attestation de restitution remise soit par le distributeur, soit par le Service Client.

Cette restitution fait l'objet d'un remboursement effectué par le distributeur auprès duquel l'abonnement a été souscrit

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,

CONDITIONS D'ABONNEMENT ET D'UTILISATION DES OFFRES SFR - PROFESSIONNELS GRAND PUBLIC ■ FORFAITS SFR OU FORMULES CARRÉES

Conditions communes aux offres d'abonnement

dédution faite du montant des communications effectuées le cas échéant jusqu'à remise du matériel dans les conditions ci-dessus énoncées

12.2.2- L'Abonné peut également, par lettre recommandée avec accusé de réception adressée au Service Client 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 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.

Il est entendu entre les parties que le vol ou la perte du téléphone mobile ne saurait être considéré comme un motif légitime, dès lors que des offres de renouvellement de mobile sont proposées par SFR.

12.2.3- L'Abonné peut résilier le contrat à tout moment en appelant le Service Client SFR en cas de changement de numéro d'appel à l'initiative de SFR tel que visé à l'article 2.5.

12.2.4- L'Abonné peut résilier le contrat à tout moment en appelant le service client SFR :

- 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
- en cas de transfert de son abonnement vers l'offre SFR Entreprises.

12.2.5- 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 en appelant le service client SFR.

Dans les cas visés aux articles, 12.2.3, 12.2.4 et 12.2.5, le préavis de dix jours se décompte à compter de la confirmation orale du Service client faite à l'Abonné de la prise en compte de sa demande de résiliation.

Dans le cas visé à l'article 12.2.2, le préavis de 10 jours se décompte à compter de la réception par SFR du courrier recommandé avec accusé de réception.

12.3- 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 10 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 réception par SFR du Dossier d'abonnement complet, 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
- 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 oeuvre 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.

12.4 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.

12.5 En cas de résiliation du contrat d'abonnement et en l'absence de portabilité de numéro d'appel visée à l'article 13 ci-dessous, SFR se réserve le droit de réaffecter le numéro d'appel de l'Abonné à un autre abonné.

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

12.7 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 13 - PORTABILITE DU NUMERO

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.

L'Opérateur Receveur en enregistrant la souscription avec Portabilité du Numéro se chargera de mettre en oeuvre la procédure de portabilité et de procéder à 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 sept (7) jours ouvrables hors 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, sans dépasser la durée maximale de deux mois (60 jours).

La date de portage ne peut faire l'objet d'aucune modification à l'initiative de l'abonné.

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, 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 fin de leur durée d'engagement, ainsi que 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 12.

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 devrait 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 14 - DONNEES NOMINATIVES

• 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 modifiée, relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

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. Elles peuvent également être utilisées par SFR pour toute opération de marketing direct, quel que soit le média utilisé, pour informer ses abonnés de ses autres offres et services ou de ceux de ses partenaires. L'abonné peut s'opposer, dès la communication des informations à SFR, à ces opérations de marketing direct. Un consentement préalable de l'abonné pourra par ailleurs être requis pour certaines opérations de marketing direct réalisées par voie électronique notamment s'agissant des opérations offrant des informations sur les offres et services de partenaires. Les informations recueillies pourront également, le cas échéant, être exploitées et communiquées à des partenaires dans le cadre d'opérations marketing et commerciales conjointes ou non, après consentement préalable de l'abonné.

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 ». A ce jour, SFR utilise les services de prestataires marocains et indiens. 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 clients.

Outre les dispositions précédentes relatives au marketing direct, les abonnés peuvent exercer leur droit individuel d'accès, de rectification, d'information complémentaire et, le cas échéant, d'opposition, auprès de SFR. L'abonné souhaitant exercer son droit d'accès 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.

Par ailleurs, 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 à l'adresse suivante : GIE PREVENTEL TSA n° 9000 9 588 SAINT OUEN Cedex. Ces informations peuvent donner lieu à exercice du droit de rectification et de suppression auprès de SFR Service PREVENTEL 1, Place Carpeaux 92915 Paris La Défense.

L'abonné est informé que lorsqu'il appelle son Service Client, sa conversation est susceptible d'être enregistrée par SFR, et d'être étudiée afin d'améliorer la qualité du service rendu.

• 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 abonnés et clients destinées à être éditées dans les annuaires papier ou pouvant être consultées depuis Internet ou le Minitel, ou encore être communiquées au travers de services de renseignements.

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

CONDITIONS D'ABONNEMENT ET D'UTILISATION DES OFFRES SFR - PROFESSIONNELS GRAND PUBLIC ■ FORFAITS SFR OU FORMULES CARRÉES

Conditions communes aux offres d'abonnement

sont les suivantes :

- Liste Rouge
- Parution Annuaire sans Recherche Inversée
- Parution Annuaire sans prospection
- Parution Annuaire sans restriction
- Parution Annuaire sans prénom complet
- Parution Annuaire 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. **Abonnés SFR** : SFR Service Clients - Accès, Rectification, Opposition - TSA 91121 - 57757 Metz Cedex 9

Clients Forfaits Bloqués : SFR Service clients - Accès, Rectification, Opposition - TSA 21123 - 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 y aura consenti préalablement. La communication de ces données est strictement encadrée.

ARTICLE 15 - 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 16 - RECLAMATIONS

• Service Client

Toute réclamation doit être formulée auprès du Service Client par téléphone ou par courrier à l'adresse suivante :

- Abonnés SFR : SFR Service Clients - TSA 91121 - 57757 METZ CEDEX 9
- Clients Forfaits Bloqués SFR : SFR Service Clients - TSA 21123 - 57757 METZ CEDEX 9

Toute réclamation formulée par téléphone recevra une réponse dans les délais suivants :

- réponse immédiate,
- à défaut, le chargé de clientèle annoncera le délai dans lequel il s'engage à apporter une réponse, étant précisé que ce délai de traitement ne peut excéder un mois, hors évènement exceptionnel.

La réponse sera communiquée à l'abonné soit par téléphone, soit par SMS, message vocal, courrier postal ou électronique.

Toute réclamation formulée par écrit recevra en principe une réponse 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 17 - 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 COMMERCANT, TOUT DIFFEREND NE A L'OCCASION DE L'INTERPRETATION, LA CONCLUSION, L'EXECUTION DU PRESENT CONTRAT EST SOUMIS AU TRIBUNAL DE COMMERCE DE PARIS.

CONDITIONS SPECIFIQUES AUX OFFRES D'ABONNEMENT OU OPTIONS COMPORTANT UN NOMBRE ILLIMITE D'APPELS OU DE TEXTOS/MMS

OFFRES OU OPTIONS COMPORTANT UN NOMBRE ILLIMITÉ D'APPELS

Certaines offres d'abonnement commercialisées par SFR incluent, dans le forfait, un nombre illimité d'appels passés dans certaines plages horaires. Ces appels sont uniquement les appels métropolitains voix (et/ou Visio selon l'offre souscrite) à destination de correspondants personnes physiques titulaires de numéros SFR et/ou fixes (selon l'offre souscrite) passés pendant les plages horaires spécifiées pour chacune desdites offres.

Par ailleurs, ces appels sont inclus dans le forfait et/ou option 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 router les appels notamment sur un autre réseau, et les appels depuis boîtiers radio sont exclus du bénéfice de ces offres car contraires aux dispositions de l'article 3.1 des Conditions Générales d'Abonnement.

Enfin, seront décomptés du forfait ou facturés aux tarifs en vigueur, car ils n'entrent pas dans le périmètre de ces offres, les appels suivants : les appels vers le service client, les appels vers Info Conso, les renvois d'appel et numéros libre appel, les appels vers les numéros courts, les numéros spéciaux, ou certains services, les n° d'accès wap et web, les transferts de données GPRS, les communications fax/data, les connexions Wap CSD, les appels vers le service Message Direct.

OFFRES OU OPTIONS COMPORTANT UN NOMBRE ILLIMITÉ DE TEXTOS/MMS

Certaines offres commercialisées par SFR incluent un nombre illimité de textos/MMS envoyés pendant certaines plages horaires.

Ces textos/MMS sont uniquement à destination de correspondants SFR et/ou tout opérateur métropolitain (selon l'offre souscrite) envoyés pendant les plages horaires spécifiées pour chacune desdites offres.

Par ailleurs ces textos/MMS sont réservés à un usage interpersonnel strictement privé (textos/MMS envoyés par un particulier vers un ou plusieurs

autres particuliers).

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

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

CONDITIONS D'ACCES AU RESEAU UMTS DE SFR PROFESSIONNELS GRAND PUBLIC

MARS 2006

SFR a été autorisée, par arrêté pris par le Ministre délégué à l'Industrie, en date du 18 juillet 2001 modifié par arrêté du 3 décembre 2002 et complété par la décision 2004-69 du 15 janvier 2004, à fournir et exploiter un service de radiotéléphonie publique de troisième génération (3G) à la norme UMTS (Universal Mobile Telecommunications System) de la famille IMT 2000, dans les bandes des 1900-1980MHz et 2010-2025 MHz, sur le territoire de la France Métropolitaine.

La norme UMTS étant une technologie innovante dont le réseau est actuellement en cours de déploiement, l'Abonné reconnaît que les conditions d'accès au réseau UMTS et d'usage des services puissent ne pas être optimales à tout moment.

ARTICLE 1 - DEFINITIONS

Bande Passante : Quantité maximale de données pouvant être transmises au cours d'une unité de temps pour une ligne de communication. Elle détermine le nombre et le type de communications possibles simultanément. Elle est le plus souvent exprimée en Bits par seconde.

Carte SIM (Subscriber Identity Module) : Carte à microprocesseur. Elle constitue un module qui identifie techniquement et individualise l'abonné sur l'ensemble du réseau de télécommunications quel que soit le terminal utilisé pour émettre et recevoir des communications ou des informations. Pour effectuer des communications sur le réseau GSM/GPRS, les cartes SIM sont des cartes dites « 2G », tandis que celles utilisées pour communiquer sur le réseau UMTS sont des cartes dites « USIM » ou « 3G ».

Internet : Réseau informatique international fédérant une multitude de réseaux de tailles variables grâce à un même protocole de communication, le TCP/IP.

Services Peer to Peer (de Poste à Poste) : Services permettant l'échange de ressources entre utilisateurs, l'un de ces utilisateurs mettant à la disposition de ses correspondants au travers du réseau, des ressources matérielles ou logicielles, des fichiers ou des données.

Streaming : Système permettant de lire, grâce à un logiciel spécifique, un fichier (notamment son, image, ou vidéo) en temps réel sans avoir besoin de le télécharger préalablement.

UMTS (Universal Mobile Telecommunications System) : Norme de radiotéléphonie publique de troisième génération (3G).

Voix sur IP : Communication téléphonique utilisant le protocole IP sur Internet.

Wap (Wireless Application Protocol) : Protocole spécifique permettant d'accéder à des serveurs d'informations depuis un téléphone mobile compatible.

ARTICLE 2 - OBJET

Les présentes conditions ont pour objet de définir les modalités particulières d'accès au réseau UMTS de SFR et les usages des services proposés sur ce réseau. Ces Conditions Particulières s'adressent à l'Abonné SFR ayant un abonnement GSM ou GSM/GPRS et souscrivant une offre accessible depuis le réseau UMTS, ainsi qu'à l'Abonné souscrivant un abonnement GSM/GPRS/UMTS. Les Conditions Générales d'Abonnement, non contrares aux

présentes, demeurent pleinement applicables.

ARTICLE 3 - MODALITES D'ACCES AU RESEAU UMTS DE SFR

3.1 Matériel requis pour l'accès au réseau

L'accès au réseau UMTS de SFR suppose l'utilisation par l'Abonné 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 ».

Le déploiement du réseau UMTS de SFR, les conditions d'accès à celui-ci ainsi que les contraintes d'usage des services proposés par SFR ou accessibles depuis son réseau sont fonction d'un environnement technologique qui évolue de manière continue. SFR ne peut donc pas garantir la compatibilité de son réseau UMTS ou de l'accès à ses services avec toute évolution future, notamment logicielle, effectuée par des sociétés tierces.

3.2 Couverture

L'accès au réseau UMTS 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 UMTS 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 ».

SFR s'engage à mettre en oeuvre tous les moyens pour assurer au mieux l'accès à son réseau UMTS. Néanmoins, compte tenu de la nouveauté de la technologie déployée, l'Abonné est expressément informé que les zones couvertes peuvent ne pas l'être de façon totalement homogène et/ou que des interruptions dans la fourniture des services peuvent survenir.

Lorsque l'Abonné quitte une zone couverte par le réseau UMTS de SFR ou si l'accès au réseau est momentanément indisponible, l'Abonné est informé qu'il sera basculé sur le réseau GSM/GPRS de SFR à l'exception des services ne fonctionnant que sous la norme UMTS tels que notamment la visiophonie ou le Streaming en mode Wap.

Suite à ce basculement, la communication ou la connexion se poursuit aux conditions tarifaires de l'offre UMTS souscrite.

Les conditions de débit du réseau vers lequel le basculement est effectué s'appliquent automatiquement.

Il est toutefois précisé que ce basculement automatique ne pourra s'effectuer qu'à condition que l'Abonné ait au préalable paramétré son terminal de telle sorte que la sélection du réseau disponible s'effectue automatiquement.

Si tel n'est pas le cas (absence de paramétrage du terminal) ou si l'Abonné utilise un des services spécifiques au réseau UMTS (visiophonie ou Streaming en mode Wap) alors qu'il quitte une des zones couvertes par le réseau UMTS, la communication ou connexion sera interrompue.

3.3 Accès au réseau hors de France Métropolitaine

L'Abonné qui souhaite pouvoir accéder aux réseaux GSM/GPRS et UMTS 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 GSM/GPRS et UMTS, et ce, dans la limite des zones de couverture desdits réseaux :

- En mode UMTS si l'opérateur tiers a effectivement déployé son réseau.
- En mode GSM/GPRS si l'opérateur tiers n'a pas déployé son réseau UMTS, ou si l'abonné se trouve en dehors des zones couvertes par le réseau UMTS de l'opérateur tiers.

La liste des opérateurs tiers ayant signé avec SFR un accord d'itinérance soit GSM /GPRS, soit UMTS, est disponible sur le site « www.sfr.fr », rubrique SFR Monde.

Dans le cadre des offres Forfaits Bloqués SFR, les réseaux GPRS et UMTS ne

CONDITIONS D'ABONNEMENT ET D'UTILISATION DES OFFRES SFR - PROFESSIONNELS GRAND PUBLIC ■ FORFAITS SFR OU FORMULES CARRÉES

Conditions communes aux offres d'abonnement

sont pas disponibles à l'étranger.

3.4 Débit

Le réseau UMTS 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 UMTS et des services. Il ne s'agit donc pas de débits garantis mais de valeurs maximales pouvant être atteintes.

ARTICLE 4 - OUVERTURE DE L'ACCES AU RESEAU UMTS

SFR ouvre l'accès au réseau UMTS de SFR au plus tard dans les deux jours ouvrés à compter de la date de réception par SFR du Dossier d'Abonnement complet.

Si l'Abonné est déjà client SFR, l'accès au réseau UMTS de SFR lui est fourni à compter de son JJ suivant la souscription de l'offre régie par les présentes conditions particulières.

ARTICLE 5 - MISE EN GARDE DE L'ABONNE

5.1 Mise en garde sur le respect de la législation

SFR informe expressément l'Abonné que les contenus stockés, utilisés, transmis et reçus par lui le sont sous sa seule responsabilité, notamment à l'occasion d'une connexion au portail Wap ou à l'Internet. Par conséquent, l'Abonné assume l'entière responsabilité, tant civile que pénale, attachée à ces opérations.

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. SFR ne saurait être tenue pour responsable du caractère prohibé, illicite ou illégal des contenus au regard des lois et réglementations en vigueur.

5.2 Mise en garde sur les comportements

5.2.1 Comportements raisonnables

Etant rappelé que le réseau UMTS est mutualisé entre tous les abonnés SFR, la Bande Passante disponible peut varier, pour une même Bande Passante de référence, notamment selon le nombre d'abonnés SFR connectés à un même instant et selon leur usage du réseau UMTS et des services. Par conséquent, l'Abonné s'engage à adopter un comportement raisonnable lorsqu'il accède et communique sur le réseau UMTS de SFR, tout usage en continu pouvant potentiellement constituer une gêne pour les autres usagers.

L'Abonné déclare en être totalement informé et l'avoir accepté. SFR se réserve donc la possibilité de suspendre et/ou de résilier, selon les modalités précisées à l'article 7 des présentes, l'accès à son réseau UMTS à l'Abonné qui ne respecterait pas cet engagement d'usage raisonnable.

5.2.2 Inactivité

L'Abonné est informé que sa connexion peut être interrompue automatiquement en cas d'inactivité. L'inactivité s'entend de l'absence de flux de données en émission ou en réception (en dehors de celui nécessaire au maintien de la connexion) identifiée par SFR sur son réseau UMTS depuis la connexion de l'Abonné.

5.2.3 Comportements prohibés

L'Abonné s'interdit toute utilisation frauduleuse de l'accès au réseau UMTS de SFR, telle que notamment :

- l'encombrement volontaire ou involontaire des serveurs de messageries et des réseaux de SFR et/ou des destinataires de mails par, notamment, du publipostage sauvage (bulk e-mail, junk e-mail, mail bombing, flooding),
- envoi d'un ou plusieurs courriers électroniques non sollicités dans une boîte aux lettres ou dans un forum de discussion (spamming),

• 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'intrusion ou la tentative d'intrusion permettant :

- un 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'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,

• les usages et comportements déraisonnables contraires à ceux indiqués à l'article 5.2.1 des présentes.

De plus, l'Abonné s'interdit toute utilisation commerciale de l'accès au réseau UMTS qui est mis à sa disposition, notamment en permettant à des tiers d'accéder au réseau UMTS de SFR moyennant le versement par ceux-ci d'une contrepartie notamment financière.

L'Abonné s'interdit d'utiliser l'accès au réseau UMTS de SFR en remplacement d'une connexion fixe permanente (notamment par des systèmes dits de « passerelle data », par une borne Wi-Fi publique ou privée reliée à une carte SIM 3G)

L'Abonné est également informé que certaines des offres de SFR accessibles sur son réseau UMTS pourront faire état de limitations spécifiques quant à leur usage.

Concernant l'accès à Internet (connexion du téléphone mobile à un assistant personnel ou à un ordinateur portable), le Streaming (système permettant de lire, grâce à un logiciel spécifique, un fichier en temps réel sans avoir besoin de le télécharger préalablement), le Peer to Peer (échange de ressources entre utilisateurs, l'un de ces utilisateurs mettant à la disposition de ses correspondants au travers du réseau, des ressources matérielles ou logicielles, des fichiers ou des données) et la Voix sur IP (hors formules Carré web, Carré absolu, Carré web Pro et Carré absolu Pro) sont interdits. L'Abonné déclare en être totalement informé et l'avoir accepté.

SFR se réserve donc la possibilité de suspendre et/ou de résilier, selon les modalités précisées à l'article 7 des présentes, l'accès au réseau UMTS à l'Abonné qui contreviendrait aux usages interdits.

5.3 Mise en garde liée au réseau Internet

L'Abonné reconnaît être pleinement informé du défaut de fiabilité du réseau Internet, tout particulièrement en termes :

- d'absence de sécurité relative à la transmission de données,

- de non garantie des performances relatives au volume et à la rapidité de transmission des données.

Il est expressément rappelé qu'Internet n'est pas un réseau sécurisé. Le secret des correspondances transmises sur ce réseau n'est pas assuré. 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 ses terminaux à quelque fin que ce soit et de procéder à des sauvegardes préalablement et postérieurement à son accès au réseau.

SFR informe également 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.

Dans le cadre de l'achat de produits ou services sur le réseau Internet ou sur le Wap, l'Abonné adresse directement aux fournisseurs des services toute réclamation relative à l'exécution du service rendu par ceux-ci ou à la vente de produits par ceux-ci.

ARTICLE 6 - RESPONSABILITE

En tant que prestataire technique proposant un accès à son réseau UMTS, SFR n'exerce aucun contrôle ni aucune surveillance des contenus, audiovisuels ou autres, transitant sur son réseau.

Toutefois, l'Abonné reconnaît être informé que si SFR est alerté par un tiers ou par l'autorité judiciaire, et par quelque moyen que ce soit, de l'illicéité d'un contenu transmis via le réseau UMTS, SFR remettra ledit contenu aux autorités chargées de faire respecter la loi qui le traiteront en conséquence. SFR n'exerçant aucun contrôle, les parents sont invités à surveiller l'utilisation qui est faite par leurs enfants mineurs de l'accès proposé.

En outre, SFR se réserve le droit, après en avoir été saisi par une autorité judiciaire, de suspendre ou d'interrompre immédiatement l'accès à son réseau UMTS à l'Abonné émetteur de contenus litigieux et ce, sans préavis ni indemnité.

Quel que soit le fait générateur, SFR ne pourra être tenue pour responsable du préjudice indirect que pourrait subir l'Abonné lors de son accès au réseau UMTS. Les parties reconnaissent que sont notamment considérés comme préjudices indirects tout préjudice moral, commercial ou financier ainsi que toute action dirigée contre l'Abonné par un tiers, cette liste n'étant pas exhaustive.

L'Abonné s'engage à rembourser SFR de toute demande, réclamation ou condamnation dont SFR serait l'objet suite au non respect de son fait des présentes conditions.

Par ailleurs, SFR ne pourra être tenue pour responsable en cas de survenance d'un cas de force majeure telle que définie par la Jurisprudence.

ARTICLE 7 - SUSPENSION/RESILIATION

Toute utilisation frauduleuse, abusive, excessive ou prohibée dans le cadre des présentes et/ou d'offres spécifiques, telle que décrite aux articles 5.2.1 et 5.2.3 des présentes Conditions Particulières engage la responsabilité de l'Abonné. Dans ce cas, SFR se réserve le droit, après notification par tout moyen faite à l'Abonné, ou immédiatement et sans préavis dans le cas visé à l'article 6 des présentes, de suspendre ou de résilier l'accès à son réseau UMTS ou au service concerné par une telle utilisation.

Il est rappelé entre les parties, que la suspension de l'accès au réseau UMTS de SFR ou au service n'entraîne pas l'arrêt de la facturation de l'offre souscrite.

Il est rappelé que les présentes Conditions Particulières constituent l'accessoire du Contrat d'Abonnement SFR principal GSM ou GSM/GPRS. Les Conditions Particulières seront donc résiliées de plein droit en cas d'expiration, pour quelque cause que ce soit, dudit Contrat d'Abonnement principal de l'Abonné. A contrario, en cas de résiliation des présentes, le Contrat d'Abonnement principal de l'Abonné se poursuit dans ses conditions initiales. L'avenant attaché aux présentes Conditions Particulières peut être résilié conformément aux dispositions des Conditions Générales d'Abonnement.

CONDITIONS PARTICULIERES DE L'OPTION FACTURE SUR INTERNET

JUIN 2011

ARTICLE 1 - OBJET

Le présent document a pour objet de définir les conditions particulières d'abonnement à l'option Facture sur Internet. Celles-ci complètent les Conditions Générales d'Abonnement GSM/GPRS Professionnels Grand Public de SFR ainsi que les Conditions Générales d'Abonnement Forfaits Clé Internet 3G+.

ARTICLE 2 - DESCRIPTION DE L'OPTION FACTURE SUR INTERNET

L'option Facture sur Internet permet aux clients suivants :

- aux abonnés SFR hors clients SFR Entreprises ;

- aux clients Forfaits Bloqués SFR ;

- aux abonnés Forfaits Clé Internet 3G+ ;

et répondant aux conditions d'éligibilités ci-dessous énumérées (ci-après dénommés « Abonnés ») de consulter leur pli facture mensuel de téléphonie SFR sur le site Internet de SFR.

Le pli facture (ci-après dénommé « Facture ») est composé :

- de la facture mensuelle ;

- le cas échéant, de la facture détaillée, à 6 ou 10 chiffres selon le choix de l'Abonné ;

- du minimag.

Il constitue un ensemble indivisible.

Le contenu de ce pli pourra évoluer.

L'Abonné ayant souscrit l'option Facture sur Internet ne recevra plus de Facture papier par voie postale.

Toutefois, seront envoyées en version papier par voie postale :

la Facture suivant la souscription à l'abonnement SFR permettant l'accès au service de téléphonie mobile ;

la Facture de clôture suivant la résiliation de cet abonnement ;

La Facture suivant la souscription à l'option Facture sur Internet dans le cas où cette souscription intervient moins de 48 heures avant le prochain JJ de l'Abonné.

Chaque mois, SFR enverra à l'Abonné un email (à l'adresse de son choix) de notification l'informant que sa Facture est disponible sur le site Internet de SFR rubrique « Ma conso, mes Factures » de l'Espace « Mon Compte ». Un texto pourra le cas échéant compléter cette information.

L'Abonné accèdera sur Internet au contenu de 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 la rubrique «Ma conso, mes Factures» de l'Espace « Mon Compte » ;

- soit en se connectant sur le site Internet de SFR rubrique «Ma conso, mes Factures» de l'Espace « Mon Compte ».

Les douze dernières Factures de l'Abonné sont archivées sur le site Internet de SFR dans la rubrique «Ma conso, mes Factures» de l'Espace « Mon Compte ».

Si l'Abonné souhaite conserver plus longtemps le fichier relatif à ses Factures, il lui appartient de procéder lui-même à son archivage sur le support de son choix.

En cas de résiliation du contrat d'abonnement au service, les Factures qui étaient archivées ne seront plus disponibles. Il est donc vivement conseillé à l'Abonné dans ce cas de procéder lui-même à l'archivage de ses Factures sur le support de son choix.

ARTICLE 3 - CONDITIONS D'ELIGIBILITE

La souscription de l'option Facture sur Internet est ouverte exclusivement aux titulaires d'un contrat d'abonnement au service de téléphonie mobile SFR (hors SFR Entreprises).

Cette option est de plus réservée aux Abonnés ayant opté pour le paiement par prélèvement automatique. Si l'Abonné opte pour un autre mode de paiement, alors l'option Facture sur Internet sera résiliée automatiquement. La Facture sur Internet ne constitue pas un justificatif fiscal pour les abonnés SFR assujettis à la TVA.

Par conséquent, la souscription de cette option est déconseillée aux abonnés SFR assujettis à la TVA.

La Facture sur Internet n'est pas compatible avec l'option Cartes Jumelles. La Facture sur Internet peut être consultée, imprimée, téléchargée et enregis-

CONDITIONS D'ABONNEMENT ET D'UTILISATION DES OFFRES SFR -

PROFESSIONNELS GRAND PUBLIC ■ FORFAITS SFR

Conditions communes aux offres d'abonnement

trée à condition que l'Abonné dispose :

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

ARTICLE 4 - SOUSCRIPTION DE L'OPTION

L'option Facture sur Internet peut être souscrite :

sur le site Internet de SFR, en se connectant à l'Espace « Mon Compte » : rubrique « Mon compte > Gérer mon offre mobile > Mes options mobiles » ou sur les pages de la Boutique en ligne ; en point de vente ; en répondant par SMS à une campagne de marketing direct ; en appelant votre Service Client.

L'Abonné devra alors indiquer l'adresse email à laquelle il souhaite recevoir les emails confirmant son inscription puis ceux l'informant de la mise à disposition de sa Facture sur le site Internet de SFR.

L'Abonné certifie la véracité et l'exactitude des informations fournies lors de son inscription à l'option Facture sur Internet.

L'Abonné s'engage à informer SFR de tout changement d'adresse email. Pour cela, il lui suffit de se rendre sur le site Internet de SFR rubrique « Mes données personnelles » de l'Espace « Mon Compte ».

Pour souscrire l'option Facture sur Internet, l'Abonné doit accepter les présentes conditions particulières.

Suite à son inscription il recevra un email (excepté en cas de souscription sur Internet) et un texto de confirmation de son inscription à l'option Facture sur Internet.

Rétractation : Conformément aux dispositions des articles L.121-20 et L.121-20-2 du Code de la Consommation, dans le cadre de sa souscription auprès du Service Client ou sur le site Internet de SFR l'Abonné bénéficie d'un délai de 7 jours francs à compter de l'acceptation de l'offre pour renoncer au service. Toutefois, cette faculté de rétractation ne peut être exercée à compter de l'activation par SFR du service lorsque cette activation a débuté, avec l'accord de l'Abonné, avant la fin du délai de 7 jours francs. L'Abonné est informé et accepte que l'option soit activée sous 48 heures. Il est par ailleurs informé qu'il pourra résilier l'option à tout moment conformément aux conditions de l'article 6 ci-dessous.

ARTICLE 5 - CONDITIONS FINANCIERES

L'inscription et l'option Facture sur Internet sont gratuites (hors coût de connexion à Internet ou appel au Service Client).

Un duplicata de la facture mensuelle peut être obtenu sur simple demande au Service Client. Chaque duplicata sera facturé conformément à la documentation établie et mise à jour par SFR à l'intention de ses Abonnés.

ARTICLE 6 - RESILIATION

L'Abonné peut résilier à tout moment l'option Facture sur Internet auprès du Service Client ou en se connectant sur le site Internet sfr.fr, rubrique « Mes Options » de l'Espace « Mon Compte ».

A compter de la résiliation de l'option Facture sur Internet, la notification prendra fin et l'Abonné recevra une Facture papier par courrier postal.

L'option Facture sur Internet sera automatiquement résiliée :

- en cas de résiliation du contrat d'abonnement au service de téléphonie SFR ;
- en cas de migration vers une offre tarifaire ou une option incompatibles ;
- en cas de suppression du prélèvement automatique quel qu'en soit le motif ;
- en cas de passage en Facture groupée.

Un texto sera envoyé par SFR à l'Abonné afin de l'informer de la résiliation de l'option Facture sur Internet. Un email sera également envoyé par SFR lorsque la demande de résiliation aura été formulée auprès du Service Client. A compter de cette résiliation, les Factures qui étaient archivées ne seront plus disponibles. Il est donc vivement conseillé à l'Abonné dans ce cas de procéder lui-même à l'archivage de ses Factures sur le support de son choix. Une telle résiliation est sans conséquence sur le contrat d'abonnement au service de téléphonie mobile SFR.

ARTICLE 7 - DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

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.

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 ou ses prestataires pour la gestion du compte de l'Abonné, et le cas échéant, pour toute opération de marketing direct, quel que soit le média utilisé, réalisée par SFR pour informer ses abonnés de ses offres et services. Si ces derniers 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 ». A ce jour, SFR transmet de telles informations à ses prestataires marocains. Un tel transfert est nécessaire à la bonne exécution du contrat passé entre SFR et l'Abonné. La liste des pays destinataires sera tenue à jour par SFR et mise à disposition de ses clients.

Les Abonnés peuvent exercer leur droit individuel d'accès, de rectification, d'information complémentaire et, le cas échéant, d'opposition, auprès de SFR. L'Abonné souhaitant exercer son droit d'accès 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. SFR se réserve par ailleurs le droit, sauf avis contraire de l'Abonné, d'exploiter et de communiquer lesdites informations à des tiers, notamment à des cabinets d'étude de marché et instituts de sondage et ce exclusivement à des fins d'étude et d'analyse, ou à des sociétés dans le cadre d'opérations commerciales conjointes ou non, notamment pour des opérations de marketing direct par voie postale. L'Abonné peut s'opposer à une telle utilisation des données le concernant auprès de SFR.

Il peut exercer ses droits en envoyant un courrier à l'adresse suivante :

abonnés SFR et abonnés Forfaits Clé Internet 3G+ :

SFR Service Clients - Accès, Rectification, Opposition - TSA 91121 - 57757 METZ CEDEX 9 ;

clients Forfaits Bloqués SFR : SFR Service Clients - Accès, Rectification, Opposition - TSA 21123 - 57757 METZ CEDEX 9

ARTICLE 8 - COOKIE

Afin de personnaliser le site et de faciliter l'accès aux rubriques, l'Abonné est informé qu'un cookie est implanté sur le disque dur de son ordinateur. L'Abonné est informé qu'il peut refuser ce cookie.

ARTICLE 9 - LITIGES

Les présentes conditions d'utilisation sont régies par le droit Français. A défaut d'accord amiable, tout différend est soumis aux Tribunaux compétents.

CONDITIONS D'ABONNEMENT ET D'UTILISATION DES OFFRES SFR - PROFESSIONNELS GRAND PUBLIC

■ FORFAITS BLOQUÉS : CARRÉ BLOQUÉ OU FORFAITS BLOQUÉS BÉNÉFICIAIRES RSA

Conditions particulières des offres Forfaits Bloqués SFR

FORFAITS BLOQUES SFR - INFORMATIONS ESSENTIELLES

BIENVENUE CHEZ SFR

QUELQUES INFORMATIONS « ESSENTIELLES » A PROPOS DU CONTRAT

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 (CGA) et Conditions Particulières applicables aux offres Forfaits Bloqués SFR que nous vous invitons à lire attentivement et à conserver.

L'OFFRE FORFAITS BLOQUES SFR PROPOSEE PAR L'OPERATEUR SFR

L'offre Forfaits Bloqués SFR vous permet d'accéder au réseau GSM/GPRS /UMTS de SFR pour émettre et recevoir notamment des appels nationaux et internationaux dans la zone de couverture du réseau GSM/GPRS/UMTS de SFR et vous permet également d'accéder à l'ensemble des services, notamment en option, définis dans la brochure des tarifs Forfaits Bloqués SFR.

En cas de défaillance de votre portable, le Service Clients Forfaits Bloqués SFR vous communique les coordonnées du Service Après-Vente compétent.

CONDITIONS DE SOUSCRIPTION

◆ L'Abonné, personne physique majeure, fournit une copie recto verso de sa pièce d'identité en cours de validité et un chèque annulé. Pour les paiements par prélèvement automatique, l'Abonné fournit un relevé d'identité bancaire à son nom, correspondant au compte bancaire indiqué sur l'autorisation de prélèvement automatique reproduite sur le Bulletin de Souscription qu'il aura rempli et signé. En cas de divergence entre ces pièces, un justificatif de domicile pourra être demandé (Cf. article 2.1. dans les CGA).

◆ Dans certains cas (cf. article 4 des CGA), le versement d'un dépôt de garantie peut être demandé. Le montant du dépôt de garantie est indiqué dans la brochure des tarifs des offres SFR.

Il vous appartient de vérifier que la demande d'abonnement que vous effectuez via le Bulletin de Souscription, sur lequel vous apposez votre signature, est conforme à votre choix (données personnelles, options éventuelles et durée d'engagement) et que la Brochure des Tarifs et les Conditions Générales d'Abonnement et Conditions Particulières applicables aux offres Forfaits Bloqués SFR vous ont bien été remises.

DUREE D'ENGAGEMENT

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

◆ Le contrat est établi pour une période indéterminée et peut, ou non, au choix du client, être assorti d'une durée minimale initiale de 12 (douze) ou 24 (vingt-quatre) mois.

◆ Vous pouvez mettre fin à votre contrat, en appelant le Service Client SFR, moyennant un préavis de dix (10) jours (cf. article 12 dans les CGA si vous aviez choisi une offre sans engagement ou si vous êtes au terme de votre période minimale d'engagement). Vous obtiendrez toutes les informations sur cette résiliation auprès de votre Service Client SFR.

◆ Si vous avez opté pour une période minimale de 12 mois et que vous résiliez votre contrat avant la fin de cette période minimale, vous restez redevable des mois d'abonnement restant à courir jusqu'à la fin de cette période. Si vous avez opté pour une période minimale de 24 mois et que vous résiliez votre contrat après le 12e mois, vous restez redevable d'un quart des sommes restant dues jusqu'à l'échéance contractuelle. Si vous avez opté pour une période minimale de 24 mois et que vous résiliez votre contrat avant le 12e mois, vous restez 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.

◆ En cas de motifs légitimes (cf. article 12.2.2) comme le surendettement, vous êtes exonéré du paiement des mois restants, et ce quelle que soit la période minimale d'engagement initialement souscrite.

◆ En cas de non-couverture de votre domicile ou bureau, vous avez la possibilité de mettre fin à votre contrat sous 7 (sept) jours calendaires à compter de la souscription de l'abonnement (cf. article 12.2.1 des CGA).

◆ SFR peut restreindre ou suspendre votre ligne en cas de non respect de vos obligations (cf. article 10 des CGA).

INFORMATIONS SUR LES TARIFS

◆ Une brochure des tarifs vous a été remise par votre distributeur afin de pouvoir choisir votre Forfait Bloqué SFR et prendre connaissance des services proposés. Ces informations sont disponibles sur le site web sfr.fr

◆ En cas de changement tarifaire, vous serez averti par un message facturé.

◆ En cas de hausse des tarifs du Service Principal (cf. article 12.2.4 des CGA), vous avez la possibilité de résilier votre contrat. Cette résiliation peut être demandée, dans le délai indiqué, pendant la période minimale d'abonnement, sans paiement des mois restants.

FACTURE

◆ Vous recevez chaque mois une facture pour la période d'abonnement à venir et la période de consommation écoulée.

◆ Vous pouvez régler ces factures par prélèvement ou par un des autres modes de paiement qui vous sont proposés chez SFR.

◆ Sur simple demande, vous pouvez bénéficier de la facture détaillée gratuite sur support papier pendant une durée de 4 mois (période renouvelable sur demande). Vous pouvez également choisir de recevoir votre facture sur internet.

◆ 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. 7.3.3 des CGA). Votre ligne sera rétablie dès régularisation de votre situation.

CONDITIONS D'ABONNEMENT ET D'UTILISATION DES OFFRES SFR - PROFESSIONNELS GRAND PUBLIC ■ FORFAITS BLOQUÉS

Conditions particulières des offres Forfaits Bloqués

SERVICE CLIENT FORFAITS BLOQUES SFR

Avant la souscription d'un abonnement, vous pouvez nous contacter par téléphone au 08 11 90 09 52 (appel gratuit depuis un poste fixe) ou vous connecter sur notre site web sfr.fr.

Le Service Client Forfaits Bloqués SFR est facilement accessible, du lundi au samedi de 8h à 21h, soit depuis un poste fixe au 1023 que ce soit depuis un mobile ou un poste fixe (Appels depuis un mobile SFR : temps d'attente gratuit puis prix d'un appel normal en France métropolitaine, appels depuis un poste fixe : prix d'un appel local en France métropolitaine et temps d'attente gratuit depuis une ligne neufbox ou Fibre optique).

PERTE OU VOL

En cas de perte ou de vol de votre carte SIM (cf. article 3.2 des CGA), vous devez avertir immédiatement le Service Client Forfaits Bloqués SFR pour faire suspendre votre ligne. Vous devez le confirmer par courrier recommandé avec accusé de réception accompagné, en cas de vol, d'une copie du dépôt de plainte auprès du commissariat ou des autorités compétentes. Pendant la suspension de votre ligne, votre contrat reste en vigueur et les redevances d'abonnement continuent d'être prélevées.

RECLAMATIONS

En cas de réclamation, vous pouvez contacter votre Service Client par téléphone ou 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 électroniques (cf. art. 16 des Conditions Générales d'Abonnement).

CONDITIONS PARTICULIERES DES OFFRES FORFAITS BLOQUES MARS 2011

ARTICLE 1 - OBJET

Les présentes Conditions Particulières d'Abonnement aux offres Forfaits Bloqués complètent les Conditions Générales d'Abonnement GSM/GPRS Professionnels Grand Public de SFR.

Les dispositions des Conditions Générales d'Abonnement non modifiées par les présentes conditions particulières demeurent pleinement applicables.

ARTICLE 2 - L'OFFRE FORFAITS BLOQUES

Chaque mois, l'Abonné bénéficie d'un crédit de communications limité (« crédit de communication ») dont le montant varie en fonction du forfait bloqué choisi.

Une fois ce crédit de communication mensuel consommé et sauf indication contraire expresse, l'Abonné ne peut plus utiliser les Services, jusqu'à ce qu'il soit crédité le mois suivant.

L'Abonné peut également compléter son crédit de communication en effectuant un rechargement dans les conditions prévues à l'article 4 ci-après, ou en souscrivant des Services Complémentaires et/ou Optionnels proposés par SFR.

Toute demande de souscription d'un Service Complémentaire et/ou Optionnel ne peut être effectuée qu'à l'initiative du titulaire du contrat.

Les documents contractuels liant SFR à l'Abonné Forfaits Bloqués à la date de la souscription sont les suivants : les Conditions Générales d'Abonnement GSM/GPRS/3G/UMTS, les présentes Conditions Particulières d'Abonnement, le bulletin de souscription sur lequel figure le Service Principal souscrit par l'Abonné et certains Services Complémentaires et/ou Optionnels, les éventuelles

Conditions Particulières rattachées à des offres ou options spécifiques ainsi que les Tarifs Forfaits Bloqués SFR. Ces documents seront remis à l'Abonné lors de la souscription de son offre.

ARTICLE 3 - MODALITES D'ACCES AU SERVICE

La souscription de l'abonnement Forfaits Bloqués est réservée uniquement aux personnes physiques majeures, à l'exclusion des personnes morales.

ARTICLE 4 - RECHARGEMENT

Le crédit de communication peut notamment être rechargé de deux façons :

a) Rechargement Complémentaire

Le Rechargement Complémentaire permet à l'Abonné de compléter son Forfait Bloqué à tout moment, dans la limite de trente (30) euros par mois.

Depuis le 15 novembre 2006, cette option est activée automatiquement lors de l'ouverture de ligne, sauf demande expresse contraire de l'Abonné. Elle peut être résiliée sur simple appel du titulaire de la ligne au Service Client. Elle peut également être souscrite auprès du Service Client par les titulaires n'en bénéficiant pas.

Il est précisé que les montants rechargés figurent sur la facture mensuelle, le paiement du montant total de la facture s'effectue soit par prélèvement sur le compte bancaire après avoir rempli et signé l'autorisation de prélèvement reproduite sur le Bulletin de Souscription, soit par TIP, mode de paiement déclaré sur le bulletin de souscription.

Si l'Abonné souscrit l'option "Rechargement Complémentaire" après appel au Service Client SFR Forfaits Bloqués, le paiement desdits Rechargements s'effectuera selon le même mode de paiement que celui choisi par l'Abonné pour son abonnement.

b) Recharges SFR La Carte

Une fois son crédit de communication consommé, l'Abonné peut effectuer l'achat de recharges SFR La Carte pour pouvoir à nouveau émettre des communications.

Les tarifs et les modalités d'utilisation des recharges SFR La Carte sont précisés dans les Tarifs des offres SFR.

D'autres modes de rechargement pourront être proposés par SFR.

ARTICLE 5 - ACCES GPRS/UMTS HORS DE FRANCE METROPOLITAINE

Dans le cadre des offres Forfaits Bloqués, les réseaux GPRS et UMTS ne sont pas disponibles à l'étranger.

ARTICLE 6 - RESILIATION

Lorsque l'Abonné procède à la résiliation de son contrat d'abonnement conformément aux dispositions de l'article 12.1 des Conditions Générales d'Abonnement, il dispose alors de la durée du préavis pour consommer son crédit de communication et recevoir des appels. Passé ce délai et s'il n'a pas choisi de porter son numéro, l'Abonné perd le bénéfice de son numéro d'appel.

CONDITIONS PARTICULIERES DE L'OFFRE FORFAIT BLOQUE BENEFICIAIRES RSA* 23 AOUT 2011

ARTICLE 1 - OBJET

Les présentes conditions particulières d'abonnement de l'offre Forfait Bloqué Bénéficiaires RSA complètent les conditions Générales d'Abonnement et les Conditions Particulières des Offres Forfaits Bloqués SFR. Les dispositions des Conditions Générales d'Abonnement et des Conditions Particulières visées ci-dessus non modifiées par ces conditions particulières demeurent pleinement applicables.

ARTICLE 2 – MODALITE D'ACCES AU SERVICE

2.1 La souscription de l'offre Forfait Bloqué Bénéficiaires RSA est réservée uniquement aux particuliers personnes physiques majeures, résidant en France métropolitaine et percevant l'allocation RSA Socle et en mesure de le justifier.

2.2 En plus des documents listés dans les Conditions Générales d'Abonnement, l'Abonné, pour bénéficier de l'avantage proposé dans le cadre de l'offre Forfait Bloqué Bénéficiaires RSA, doit fournir, au moment de la souscription et dans les deux (2) mois précédant chaque date anniversaire de la souscription de ladite offre, une attestation de perception de l'allocation RSA Socle datant de moins de 2 mois.

2.3 La souscription et le maintien de l'offre Forfait Bloqué Bénéficiaires RSA seront validés sous réserve que l'Abonné soit en mesure de présenter à la souscription puis chaque année à la date anniversaire de la souscription, une attestation de perception de l'allocation RSA Socle. A défaut de remise par l'Abonné de ladite attestation dans les conditions définies ci-dessus, celui-ci est informé qu'il ne pourra plus bénéficier de l'offre Forfait Bloqué Bénéficiaires RSA. Dans l'hypothèse où il souhaiterait conserver sa ligne, l'Abonné devra souscrire l'une des offres commerciales proposées par SFR, aux conditions générales ou particulières d'abonnement en vigueur. A défaut, SFR résiliera la ligne au terme d'un délai de un (1) mois suivant la date anniversaire de la souscription de ladite offre.

2.4 Chaque bénéficiaire du RSA Socle ne peut souscrire qu'une seule offre Forfait Bloqué Bénéficiaires RSA au maximum.

ARTICLE 3 - DUREE DU CONTRAT

3.1 Le contrat d'abonnement du Forfait Bloqué Bénéficiaires RSA est conçu pour une durée déterminée de un (1) an renouvelable par période successive de un (1) an sous réserve de présentation du justificatif requis. Il ne comporte aucune période minimale d'abonnement.

3.2 Par ailleurs, en aucun cas les Abonnés à l'offre Forfait Bloqué Bénéficiaires RSA pourront bénéficier, en cours de contrat, d'offres spécifiques impliquant l'acceptation d'une période minimale d'abonnement.

3.3 Enfin, le choix en cours de contrat d'une autre offre d'abonnement en remplacement de l'offre Forfait Bloqué Bénéficiaires RSA peut impliquer l'acceptation d'une période minimale d'abonnement de 12 ou 24 mois, laquelle prendra effet au JJ suivant la date de souscription de la nouvelle offre d'abonnement.

ARTICLE 4 – RESILIATION DU CONTRAT

4.1 Le contrat d'abonnement à l'offre Forfait Bloqué Bénéficiaires RSA peut être résilié par l'Abonné à tout moment en appelant le Service Client SFR moyennant le respect d'un préavis de dix (10) jours. Ce préavis se décompte à compter de la confirmation faite oralement à l'Abonné par le Service Client SFR, de la prise en compte de sa demande de résiliation.

4.2 Le contrat d'abonnement à l'offre Forfait Bloqué Bénéficiaires RSA sera résilié par SFR au terme d'un délai de un (1) mois suivant la date anniversaire de la souscription de ladite offre, si ce dernier ne présente pas le justificatif requis.

* Revenu de Solidarité Active

CONDITIONS PARTICULIERES D'ABONNEMENT A L'OPTION FORFAIT BLOQUE BlackBerry 15 JUN 2011

ARTICLE 1 - OBJET

Les présentes conditions particulières (ci-après dénommées « Conditions Particulières ») s'appliquent en cas de souscription de l'option Forfait Bloqué BlackBerry (ci-après dénommée « l'option Forfait Bloqué BlackBerry »)

Ces conditions s'appliquent en complément des Conditions Générales et Particulières d'Abonnement Professionnels Grand Public des offres Carrées bloquées. Les dispositions des Conditions Générales ou Particulières non contraires aux présentes demeurent pleinement applicables.

Les présentes conditions visent à encadrer l'option Forfait Bloqué BlackBerry proposée par SFR, dont la souscription permet d'utiliser pleinement le terminal compatible (liste sur sfr.fr) en permettant à l'Abonné de naviguer sur les sites Internet dans les conditions définies dans son offre. Cette option n'est assortie d'aucune période minimale d'engagement.

ARTICLE 2 – SOUSCRIPTION

L'activation de l'Option Forfait Bloqué BlackBerry prendra effet dès sa souscription, excepté dans le cas d'une demande de souscription réalisée simultanément à un renouvellement de mobile sur le site sfr.fr ou au service client. Dans ce cas, l'activation de l'option se fera au jour de l'expédition du mobile.

ARTICLE 3 - DESCRIPTIF

L'option Forfait Bloqué BlackBerry valable en France métropolitaine donne accès chaque mois dans la limite du Crédit Internet Mobile défini dans l'offre Carrée Bloquée souscrite aux services suivants :

- des emails en mode « push », avec pièces jointes, emails avec pièces jointes dans la limite de 3 Mo avec possibilité de confirmer jusqu'à 2 adresses emails (dont une adresse BlackBerry@bby).
- Internet exclusivement sur et depuis le mobile 3G/3G+ sous couverture 3G/3G+ en France métropolitaine (Navigation sur tous les sites internet, hors téléchargement et services payants), les usages Modem étant interdits,
- Un accès en France métropolitaine au service BlackBerry Messenger, disponible après l'activation de la ligne.
- Un accès au réseau SFR via les hotspot Neuf WiFi, SFR WiFi et Neuf WiFi FoN en France Métropolitaine après téléchargement du gestionnaire de connexion SFR WiFi (voir les conditions ci-dessous)
- Accès à l'Application Store BlackBerry.

Les services mail et Internet ne sont pas utilisables depuis l'étranger.

ARTICLE 4 – OBLIGATIONS DE L'ABONNE

4.1 : L'Abonné est informé et accepte que l'option Forfait Bloqué BlackBerry lui soit proposée sur la base de la configuration du terminal compatible opérée par l'opérateur. Dès lors, l'Abonné qui procéderait à la modification de paramétrage de son terminal compatible ne pourra plus bénéficier des Offres et tarifs en l'état.

4.2 : Avec l'Option Forfait Bloqué BlackBerry, l'abonné est informé que le peer to peer, les newsgroups, la Voix sur IP et les usages Modem sont interdits, ce que l'abonné reconnaît et accepte, SFR se réservant le droit de résilier la ligne en cas de manquement.

CONDITIONS D'ABONNEMENT ET D'UTILISATION DES OFFRES SFR - PROFESSIONNELS GRAND PUBLIC ■ OPTION BUSINESS MAIL

Conditions particulières des services de messagerie

CONDITIONS PARTICULIERES D'ABONNEMENT DE L'OPTION BUSINESS MAIL

Clients gammes Grand Public - Professionnels (Hors Gamme mobile SFR Business Team) Mai 2009

Les présentes conditions particulières d'abonnement concernent à la fois les options Business Mail pour BlackBerry (paragraphe 3.1) et Business Mail pour SFR (paragraphe 3.2).

PREAMBULE

SFR a été autorisée, par arrêté pris par le Ministre délégué à l'industrie, en date du 18 juillet 2001 modifié par arrêté du 3 décembre 2002, à fournir et exploiter un service de radiotéléphonie publique de troisième génération (3G) à la norme UMTS de la famille IMT 2000, dans la bande des 1900-1980MHz et 2110-2170 MHz, sur le territoire de la France métropolitaine.

La société Research In Motion (RIM) concernant l'option Business Mail pour BlackBerry et la société VISTO concernant l'option Business Mail pour SFR ont respectivement développé une solution permettant d'envoyer et de réceptionner les e-mails depuis un terminal compatible avec cesdites options et ont concédé à SFR une licence d'utilisation de ces solutions afin que SFR puisse la proposer à ses clients.

L'utilisateur ne pourra souscrire aux options Business Mail pour BlackBerry et Business Mail pour SFR simultanément, ces deux options étant incompatibles entre elles.

ARTICLE 1 : OBJET

Les présentes conditions ont pour objet de définir les Conditions Particulières d'Abonnement communes aux options Business Mail SFR (Business Mail pour BlackBerry et Business Mail pour SFR) proposant un accès aux messages des comptes internes et/ou externes de l'utilisateur (ci-après dénommés « Options »).

Les présentes conditions constituent un accessoire des Conditions Générales d'Abonnement acceptées par l'utilisateur, l'intégralité de leurs dispositions non contraires aux présentes restant pleinement applicables.

ARTICLE 2 : DEFINITIONS

Boîte Aux Lettres : Boîte électronique permettant de recevoir, stocker ou envoyer des messages électroniques. Les adresses des Boîtes Aux Lettres sont celles des comptes e-mail externes de l'utilisateur.

Compte E-mail Externe : Le compte e-mail externe correspond au compte e-mail créé par l'utilisateur chez une société tierce telle qu'un fournisseur d'accès Internet.

« JJ » : Désigne le quantième du mois correspondant au jour d'ouverture de l'accès au service de SFR.

ARTICLE 3 : DESCRIPTION DES OPTIONS

3.1 Business Mail pour BlackBerry

Business Mail pour BlackBerry permet à l'utilisateur depuis son terminal spécifique BlackBerry :

- d'accéder à ses e-mails hébergés par un fournisseur tiers de services de messagerie Internet et, depuis son terminal BlackBerry, de recevoir et d'envoyer des e-mails à partir de sa Boîte aux Lettres POP IMAP habituelle,

Si l'utilisateur ne disposant pas de compte email externe créé un compte email interne, il pourra recevoir et envoyer des emails depuis son terminal BlackBerry à partir de cette boîte aux lettres interne, dont l'adresse principale est utilisateur@mobileemail.vodafone.fr.

Le compte e-mail interne correspond au compte e-mail dont l'adresse principale est utilisateur@mobileemail.vodafone.fr et dont la création peut être faite au moment de la souscription aux Options par l'utilisateur, lorsqu'il ne dispose pas d'un compte email externe.

L'utilisateur est informé et accepte que les messages reçus sur son compte email interne ou externe ne soient pas conservés au-delà de 30 jours sur son terminal BlackBerry.

L'Option Business Mail pour BlackBerry est compatible avec les serveurs d'e-mails qui supportent les protocoles suivants : Pop, Imap, Outlook Web Access, Inotes. L'utilisation de ces protocoles et des informations qui ont été communiquées par l'utilisateur (paramètres du serveur, login et mot de passe) à RIM, lui permettent de récupérer le courrier sur n'importe quel serveur de Boîtes Aux Lettres prenant en charge ces protocoles.

Pour ce faire, l'utilisateur devra dans certains cas se rendre sur le site de son Fournisseur d'Accès à Internet afin que sa Boîte Aux Lettres soit en mesure de prendre en charge ces protocoles, service parfois payant au gré du Fournisseur d'Accès.

La liste des fournisseurs utilisant ces protocoles est susceptible d'évolution. L'utilisateur est invité à en prendre connaissance en se rendant sur www.sfr.fr.

Pour accéder à Business Mail pour BlackBerry, l'utilisateur est tenu de s'inscrire au service BlackBerry de RIM, d'accepter expressément les conditions spécifiées par RIM et d'indiquer l'adresse des Boîtes Aux Lettres externes pour lesquelles il souhaite bénéficier dudit service.

Pour chacune de ces Boîtes aux Lettres externes, l'utilisateur doit renseigner les paramètres du serveur de messagerie, son login (nom d'utilisateur) et son mot de passe de messagerie électronique fournis par chacun des fournisseurs d'accès Internet.

Business Mail pour BlackBerry est limité à un nombre maximum de dix (10) Boîtes Aux Lettres externes par Utilisateur.

L'utilisateur peut désactiver chacune de ses Boîtes Aux Lettres à tout moment depuis le terminal ou depuis l'interface web accessible depuis le site www.mobileemail.vodafone.fr.

Selon les données constructeur de RIM, toutes les 3, 6 ou 15 minutes, et en fonction de leur fréquence de réception, les e-mails de l'utilisateur réceptionnés sur ses Boîtes Aux Lettres externes sont copiés sur le serveur de RIM et renvoyés vers le terminal BlackBerry de l'utilisateur. La synchronisation de l'agenda et du carnet d'adresse est possible en local grâce au logiciel de synchronisation sur le CD-ROM Desktop Manager.

Lors de sa première connexion à l'option Business Mail pour BlackBerry, l'utilisateur pourra être amené à communiquer à RIM, pour les besoins de l'option, des informations personnelles.

L'utilisateur s'engage à ce que les informations personnelles qu'il communique le cas échéant à RIM pour les besoins de sa connexion soient exactes et s'engage à communiquer à RIM tout changement ou toute modification ultérieure de l'une de ses informations personnelles. Pour ce faire, l'utilisateur pourra utiliser l'interface web, accessible depuis le site www.mobileemail.vodafone.fr.

3.2 Business Mail pour SFR

L'Option Business Mail pour SFR permet à l'utilisateur :

- d'émettre et de recevoir à intervalles réguliers, inférieurs à 15 minutes, sur son mobile compatible, ses e-mails via le compte e-mail externe de la messagerie qu'il aura configurée au préalable en renseignant ses identifiants (login et mot de passe).

Pour accéder à Business Mail pour SFR, l'utilisateur est tenu de s'inscrire au service Business Mail pour SFR, d'accepter expressément les conditions spécifiées par VISTO et d'indiquer l'adresse des Boîtes aux Lettres pour lesquelles il souhaite bénéficier dudit service.

La consultation d'e-mails sur le compte e-mail externe nécessite

l'utilisation du protocole standard POP (Post Office Protocol) ou IMAP (protocole utilisé par certains fournisseurs). L'envoi d'e-mails sur le compte e-mail externe nécessite l'utilisation du protocole standard SMTP. La liste des fournisseurs utilisant ces protocoles est susceptible d'évolution. L'utilisateur est invité à en prendre connaissance en se rendant sur www.sfr.fr.

Dans le cas où l'utilisateur disposant d'un terminal mobile recevrait des pièces jointes à ses e-mails, ces dernières seront téléchargées entièrement sur le mobile. L'utilisateur pourra alors les retravailler, à condition que le terminal mobile puisse recevoir ce type de fichier (.doc ; .xls ; .ppt ; .pdf).

Pour chacun de ces comptes e-mail externes, l'utilisateur doit renseigner les paramètres du serveur de messagerie, son login (nom d'utilisateur) et son mot de passe de messagerie électronique fournis par chacun des fournisseurs d'accès Internet.

L'utilisateur peut configurer jusqu'à 5 adresses e-mails externes et est informé qu'un seul compte e-mail peut être actif à la fois. Certains terminaux peuvent permettre de configurer jusqu'à 10 adresses email externes.

Lors de sa première connexion à Business Mail pour SFR, l'utilisateur pourra être amené à communiquer à VISTO, pour les besoins de l'option, des informations personnelles.

L'utilisateur s'engage à ce que les informations personnelles qu'il communique le cas échéant à VISTO pour les besoins de sa connexion soient exactes et s'engage à communiquer à VISTO tout changement ou toute modification ultérieure de l'une de ses informations personnelles.

ARTICLE 4 : SOUSCRIPTION DES OPTIONS

Les Options Business Mail pour BlackBerry et Business Mail pour SFR sont ouvertes aux abonnés SFR (hors gamme mobile SFR Business Team) ayant souscrit ou souscrivant une offre SFR (hors offre prépayée), telle que décrite dans la documentation établie et mise à jour par SFR à l'attention de ses clients.

L'utilisateur est informé que chaque Option peut ne pas être proposée aux clients des offres SFR décrites dans la documentation établie et mise à jour par SFR en fonction des incompatibilités techniques desdites Options avec l'offre souscrite par l'utilisateur.

Les Options sont accessibles en situation de mobilité, dans la limite de la zone de couverture du réseau GSM/GPRS/3G/3G+ de SFR en France métropolitaine.

L'accès aux Options hors de France Métropolitaine est possible en mode GSM/GPRS/3G/3G+ de SFR avec l'Option SFR Monde ou Vodafone Passport, (pour toutes options Business Mail), en plus du Pack Jour International Business Mail comprenant 3Mo d'échange de données utilisables de la première connexion, jusqu'à minuit le même jour.

Certaines limitations d'utilisation de l'Option à l'étranger peuvent s'appliquer selon la limitation de couverture du réseau GSM/GPRS/3G/3G+ de SFR ou de l'accessibilité des options dans le contrat d'itinérance qui lie SFR aux opérateurs étrangers.

ARTICLE 5 : DELAI DE RETRACTATION

L'utilisateur accepte expressément que les Options soient activées dès leur souscription. Il renonce de ce fait et pour chacune des Options souscrites à exercer son droit de rétractation dans le délai de sept (7) jours francs, conformément aux dispositions des articles L. 121-20 et L. 121-20-2 du Code de la Consommation.

ARTICLE 6 : DUREE

La souscription des Options prend effet à compter de leur activation par SFR via le web, le WAP ou par téléphone et ce, pour une durée indétermi-

née. La souscription des Options vaut acceptation pleine et entière des présentes conditions particulières.

ARTICLE 7 : CONDITIONS FINANCIERES

Les tarifs applicables aux Options sont définis dans la documentation établie et mise à jour par SFR à l'attention de ses clients.

La facturation des Options par SFR débute à la date d'activation de chacune des Options. La facturation est donc, pour la première facture, calculée au prorata temporis en fonction de la date d'activation de ladite Option par rapport au JJ du contrat d'abonnement principal de l'utilisateur.

ARTICLE 8 : RESTRICTIONS D'UTILISATION COMMUNES AUX OPTIONS

La réception et l'envoi d'e-mails se font dans la limite de la mémoire du terminal de l'utilisateur. En cas de saturation, un e-mail trop volumineux ne pourra pas être reçu mais il sera néanmoins facturé (décompte selon le volume d'information émis ou reçu). L'utilisateur est donc invité à vérifier régulièrement les capacités mémoire de son terminal et de procéder régulièrement à un nettoyage de ses anciens messages.

L'utilisateur est informé qu'il doit vérifier au préalable que le fournisseur de la Boîte aux Lettres externe ait autorisé l'interrogation automatique (gratuite ou payante) du compte e-mail de messagerie. SFR met à disposition de l'utilisateur une liste indicative des fournisseurs disponibles sur les sites dédiés aux Options.

Pour permettre à tous les clients SFR d'accéder au réseau dans des conditions optimales, le débit maximum de connexion sera réduit au-delà de 500Mo d'échange de données par mois jusqu'à la prochaine date de facturation.

L'utilisateur est informé et accepte que la navigation web, dans le cadre de l'utilisation de son option, lui est déconseillée en ce qu'elle augmente la quantité d'échange de données et fait donc risquer à l'utilisateur la restriction de débit ci-dessus évoquée.

ARTICLE 9 : RESPONSABILITE

9.1 Débit des Options

SFR n'apporte aucune garantie sur le délai de transmission des messages transmis par l'intermédiaire des Options.

L'utilisateur reconnaît et accepte que la qualité des Options et les débits ne soient pas garantis par SFR. Les débits précisés dans la documentation établie et mise à jour par SFR à l'attention de ses clients ou sur le site www.sfr.fr sont des débits théoriques qui dépendent notamment du nombre de terminaux fixes et/ou mobiles connectés au réseau et du nombre d'accès simultanés.

9.2 Disponibilité des Options

SFR ne peut garantir et, par conséquent, ne peut être tenue pour responsable des dysfonctionnements ou des pannes survenant sur le réseau GSM/GPRS/UMTS de SFR qui ne seraient pas de son propre fait ainsi que des dysfonctionnements, ou des pannes advenant sur les réseaux interconnectés, notamment sur les comptes e-mail configurés par l'utilisateur.

SFR ne peut être tenue pour responsable en cas d'évolutions ou de modifications effectuées par les fournisseurs de Boîtes aux Lettres externes configurées par l'utilisateur.

Notamment, toute évolution de tarification de l'offre par les fournisseurs tiers de Boîtes aux Lettres ne saurait engager la responsabilité de SFR.

Dans le cadre de l'utilisation des Options, la responsabilité de SFR est limitée à l'acheminement des messages depuis le serveur de messagerie du fournisseur, jusqu'au téléphone mobile de l'utilisateur et SFR ne peut être tenue responsable des restrictions d'accès dépendant de

CONDITIONS D'ABONNEMENT ET D'UTILISATION DES OFFRES SFR - PROFESSIONNELS GRAND PUBLIC ■ OPTION BUSINESS MAIL

Conditions particulières des services de messagerie

la politique des sociétés tierces ainsi que des incompatibilités pouvant provenir des normes utilisées par celui-ci.

9.3 Contenus transmis

Il est expressément rappelé que les messages émis et reçus par l'utilisateur relèvent du régime des correspondances privées.

Néanmoins, Internet n'étant pas un réseau sécurisé, le secret des correspondances transmises sur ce réseau n'est pas toujours assuré.

Dans ces conditions, il appartient à l'utilisateur 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 ses terminaux à quelle que fin que ce soit et de procéder à des sauvegardes préalablement et postérieurement à l'utilisation des Options.

S'agissant de l'utilisation d'Internet, l'utilisateur est informé que l'Internet est un réseau véhiculant des données susceptibles d'être protégées par des droits de propriété intellectuelle ou enfreignant les dispositions légales en vigueur.

L'utilisateur s'interdit donc de stocker, télécharger ou transmettre toute donnée prohibée, illicite, illégale, contraire aux bonnes mœurs ou à l'ordre public et portant atteinte ou étant susceptibles de porter atteinte aux droits de tiers.

L'utilisateur s'interdit donc de stocker, télécharger ou transmettre tout fichier qui pourrait être constitutif d'incitation au suicide, à la réalisation de crimes et délits, de provocation à la discrimination, à la haine ou à la violence en raison de la race, de l'ethnie ou de la nation, d'apologie du nazisme, de contestations de l'existence de crimes contre l'humanité, d'atteinte à l'autorité de la justice, d'informations relatives à des procès en cours, ou à une situation fiscale individuelle, de diffusion hors des conditions autorisées de sondages et simulations de vote relatifs à une élection ou un référendum, de diffamation et d'injure, d'atteinte à la vie privée, ou encore d'actes mettant en péril des mineurs, de même que tout fichier destiné à exhiber des objets et/ou des ouvrages interdits, cette énumération n'étant pas limitative.

L'utilisateur s'engage à se conformer à l'ensemble des lois et réglementations en vigueur concernant l'interdiction de la diffusion de contenus pornographiques, pédophiles, obscènes, ou de nature à porter gravement atteinte à la dignité humaine.

SFR ne saurait être tenue pour responsable du caractère illégal des contenus au regard des lois et réglementations en vigueur.

L'utilisateur déclare être le propriétaire légal de tous les contenus stockés ou transmis et qu'ils sont libres de tous droits. L'utilisateur ne peut enregistrer ou transmettre des contenus qui enfreignent les droits de propriété intellectuelle d'autres personnes, comme des textes, des images de personnes ou de biens, des secrets commerciaux, des informations internes ou confidentielles, cette énumération n'étant pas limitative.

L'utilisateur ne peut enregistrer ou transmettre des contenus qui révèlent les affaires privées ou personnelles d'une quelconque personne. L'utilisateur s'engage à ce que chaque personne représentée ait donné son accord express pour l'utilisation et la diffusion de son image.

Les contenus transmis étant protégés par le secret des correspondances, SFR n'est pas en mesure de contrôler les messages ou les données transmis, reçus ou stockés, et par conséquent ne pourra en aucune manière être tenue responsable de quelque dommage que ce soit résultant notamment du non-respect de la réglementation en vigueur, d'erreur ou d'omission dans les messages.

Toutefois, l'utilisateur reconnaît être informé que si SFR est alerté par quelque moyen que ce soit de l'illicéité d'un contenu, SFR remettra lesdits contenus aux autorités chargées de faire respecter la loi, qui les traiteront en conséquence.

SFR se réserve alors le droit, après avoir été saisie par une autorité judiciaire, de rendre impossible l'accès à tout contenu blessant, choquant ou contrevenant aux lois et réglementations en vigueur, et de procéder à la résiliation de l'accès aux Options.

L'utilisateur reconnaît être informé que l'intégrité, l'authenticité 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'utilisateur ne doit donc pas transmettre via le réseau Internet des messages dont il souhaiterait voir la confidentialité garantie de manière infaillible.

L'utilisateur s'interdit toute utilisation frauduleuse, abusive ou excessive des Options, 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 l'envoi de messages attractifs générant nécessairement un nombre imposant de réponses (teasing ou trolling), pouvant ainsi perturber la disponibilité desdits serveurs ou réseau.

Dans le cadre de l'achat de produits ou services sur le réseau Internet, l'utilisateur adresse directement aux fournisseurs des services toute réclamation relative à l'exécution du service rendu par ceux-ci ou à la vente de produits par ceux-ci.

L'utilisateur s'engage à respecter les lois et réglementations en vigueur ainsi les droits des tiers lors du choix des alias de ses Boîtes aux Lettres et reconnaît en assumer l'entière responsabilité à l'exclusion de celle de SFR.

Par ailleurs, la responsabilité de SFR ne saurait être engagée :

- en cas d'interruption de l'Option indépendante du contrôle de SFR;
- en cas d'utilisation de l'Option par l'utilisateur non conforme aux dispositions des présentes conditions ou à la réglementation applicable;
- en cas d'inadéquation à l'option des équipements de l'utilisateur (notamment serveurs et terminaux) ;
- en cas d'incident ou interruption de l'Option causé par un incident ou une panne survenant sur d'autres réseaux que le réseau SFR et sur les matériels (serveurs et terminaux) et logiciels de l'utilisateur ;
- en cas de coupures générales d'alimentation;
- au titre du contenu ou de la nature des données émises ou reçues par l'utilisateur ;
- en cas de détérioration de fichiers ou de documents liés à l'utilisation de l'Option par l'utilisateur. L'utilisateur s'engage à se prémunir contre ces risques en effectuant des sauvegardes régulières de l'ensemble de ses informations ;
- en cas de perturbations et/ ou d'indisponibilité totale ou partielle, et/ ou d'interruption de tout ou partie des services proposés sur les réseaux exploités par des opérateurs tiers ;
- en cas de perturbations et/ ou d'indisponibilité totale ou partielle, et/ ou d'interruption de tout ou partie du service proposé par RIM dans le cadre de l'utilisation de l'Option ;
- en cas de force majeure.

ARTICLE 10 : SUSPENSION DE L'OPTION

L'utilisation des Options ou l'utilisation de matériels ou logiciels par l'utilisateur, en contravention avec les dispositions des présentes conditions ou la réglementation applicable, aura pour conséquence la suspension de l'Option concernée.

Cette suspension prend effet à réception par l'utilisateur d'une lettre recommandée avec accusé de réception restée sans effet au terme d'un délai de préavis de 72 heures ouvrées et sans préjudice de l'application des dispositions de l'article 11 ci-dessous.

Dans le cas où la suspension se prolongerait pour une durée supérieure

à 3 (trois) mois consécutifs, SFR serait en droit de résilier l'accès à l'Option conformément aux dispositions de l'article 11 ci-après.

En outre, SFR sera habilitée à suspendre l'Option pour toutes opérations de mise à niveau, de maintenance préventive ou encore d'extension du Réseau.

Il est rappelé que la suspension d'une Option n'entraîne pas l'arrêt de la facturation.

ARTICLE 11 : RESILIATION

La souscription d'une Option est résiliée de plein droit en cas d'expiration, pour quelle que cause que ce soit, du contrat d'abonnement principal de l'utilisateur dont les présentes conditions particulières constituent l'accessoire. A contrario, en cas de résiliation d'une Option, le contrat d'abonnement principal de l'utilisateur se poursuit dans les conditions dudit contrat.

Chaque Option peut être résiliée à tout moment par l'utilisateur, auprès du Service Client. La résiliation sera effective immédiatement. Le mois en cours sera alors facturé prorata temporis.

Lorsque la résiliation est sur l'initiative de SFR - en cas d'inexécution de l'une de ses obligations par l'abonné - la dénonciation doit être effectuée moyennant un préavis de (10) jours.

La résiliation par RIM de la licence accordée à SFR pour la commercialisation de la solution Business Mail pour BlackBerry mettra fin de plein droit aux présentes conditions. Cette résiliation sera notifiée par courrier à l'utilisateur.

La résiliation par VISTO de la licence accordée à SFR pour la commercialisation de la solution Business Mail pour SFR mettra fin de plein droit aux présentes conditions. Cette résiliation sera notifiée par courrier à l'utilisateur.

Dans le cas où le service ou le contrat d'abonnement principal est résilié, le compte e-mail interne lié à l'Option souscrite ainsi que l'accès à l'Option sont supprimés de plein droit.

L'utilisateur est informé que la résiliation de l'Option entraîne la perte des données stockées. Avant la résiliation de l'Option, l'utilisateur est chargé de sauvegarder au préalable les données stockées sur son téléphone mobile s'il souhaite les conserver, car celles-ci seront effacées et définitivement perdues une fois l'Option résiliée.

Néanmoins, l'utilisateur est informé qu'il a accès à sa boîte e-mail SFR durant les quinze (15) jours suivant la date de résiliation, durée pendant laquelle il peut sauvegarder ses messages.

L'utilisateur est informé que s'il demande la portabilité de son numéro de mobile, l'accès à l'Option sera fermé et le compte e-mail interne supprimé à compter de l'effectivité de la résiliation du contrat principal d'abonnement SFR, les données hébergées sur le compte e-mail interne étant alors effacées et définitivement perdues.

ARTICLE 12 : DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

Les données collectées font l'objet d'un traitement informatique.

Elles sont utilisées par SFR ou ses prestataires pour la gestion du compte du client et, le cas échéant, pour toute opération de marketing direct, quel que soit le média utilisé, réalisée par SFR pour informer ses clients de ses offres et services. SFR se réserve par ailleurs le droit, sauf avis contraire de l'utilisateur, d'exploiter et de communiquer lesdites informations à des tiers, notamment à des cabinets d'étude de marché et instituts de sondage et ce exclusivement à des fins d'étude et d'analyse, ou à des sociétés dans le cadre d'opérations commerciales conjointes ou non, notamment pour des opérations de marketing direct. Conformément à la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 modifiée par la loi du 6 août 2004, l'utilisateur dispose d'un droit d'accès

ainsi que d'un droit d'information complémentaire, de rectification et, le cas échéant, d'opposition sur les données le concernant.

Il peut s'opposer à tout moment à leur communication à des tiers.

Il peut exercer ses droits en envoyant un courrier mentionnant ses nom, prénom et numéro d'appel et en y joignant une copie de sa pièce d'identité à l'adresse suivante :

- Clients Abonnés : SFR Service Clients - Accès, Rectification, Opposition - TSA 91121 - 57757 METZ CEDEX 9

- Clients SFR La Carte : SFR La Carte - Accès, Rectification, Opposition - TSA 11122 - 57757 METZ CEDEX 9

- Clients SFR Forfaits Bloqués : Service Clients SFR Forfaits Bloqués - Accès, Rectification, Opposition - TSA 21123 - 57757 METZ CEDEX 9

Concernant les Options Business Mail pour BlackBerry, RIM 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.

Les informations recueillies dans le cadre de l'Option Business Mail pour BlackBerry ont un caractère obligatoire. Elles peuvent donner lieu à exercice du droit d'accès ainsi que d'un droit d'information complémentaire, de rectification et, le cas échéant, d'opposition sur les données le concernant auprès de RIM :

RIM
295 Phillip Street
Waterloo
Ontario
Canada N2L 3W8

Concernant l'Option Business Mail pour SFR, VISTO 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.

Les informations recueillies dans le cadre de l'Option Business Mail pour SFR ont un caractère obligatoire. Elles peuvent donner lieu à exercice du droit d'accès ainsi que d'un droit d'information complémentaire, de rectification et, le cas échéant, d'opposition sur les données le concernant auprès de VISTO :

U.S. Offices
Corporate Headquarters Visto Corporation 275 Shoreline Drive Suite 300 Redwood City, CA 94065

ARTICLE 13 : PROPRIETE INTELLECTUELLE

SFR est seule propriétaire de ses marques, noms, sigles, logos, couleurs, graphismes ou autres signes distinctifs.

L'utilisateur s'engage à respecter l'intégralité des droits de SFR et s'interdit de susciter toute analogie dans l'esprit du public, à quelque fin que ce soit et par quelque mode que ce soit, entre les signes distinctifs, propriété de SFR et les siens.

L'utilisateur reconnaît et accepte que toute autre utilisation soit constitutive de contrefaçon et qu'elle engage sa seule responsabilité à l'exclusion de toute responsabilité de SFR.

ARTICLE 14 : LITIGES

Les présentes conditions d'utilisation sont régies par le droit Français. Tout différend lié à l'interprétation et/ou à l'exécution des présentes doit, en premier lieu, et dans la mesure du possible, être réglé au moyen de négociations amiables.

A défaut d'accord amiable, tout différend est soumis aux Tribunaux compétents.

CONDITIONS D'ABONNEMENT ET D'UTILISATION DES OFFRES SFR - PROFESSIONNELS GRAND PUBLIC ■ SFR MES MAILS

Conditions particulières des services de messagerie

CONDITIONS PARTICULIERES D'UTILISATION DU SERVICE SFR MES MAILS CLIENTS SFR MOBILE

JANVIER 2009

PREAMBULE

SFR a été autorisée, par arrêté pris par le Ministre délégué à l'industrie, en date du 18 juillet 2001 modifié par arrêté du 3 décembre 2002, à fournir et exploiter un service de radiotéléphonie publique de troisième génération (3G) à la norme UMTS de la famille IMT 2000, dans la bande des 1900-1980MHz et 2110-2170 MHz, sur le territoire de la France métropolitaine.

ARTICLE 1 : OBJET

Les présentes conditions ont pour objet de définir les Conditions Particulières d'Utilisation du service « SFR Mes Mails » proposant un accès aux messages des comptes internes et/ou externes de l'utilisateur (ci-après dénommé « Service »).

Les présentes conditions constituent un accessoire des Conditions Générales d'Abonnement acceptées par l'utilisateur, l'intégralité de leurs dispositions non contraires aux présentes restant pleinement applicables.

ARTICLE 2 : DEFINITIONS

Boîte Aux Lettres : boîte électronique permettant de recevoir, stocker ou envoyer des messages électroniques. Les adresses des Boîtes Aux Lettres sont celles des comptes e-mail interne et/ou externe.

Compte E-mail Interne / Externe : le compte e-mail interne correspond au compte e-mail dont la création est faite automatiquement par SFR au moment de l'inscription au Service par l'utilisateur. Elle est par défaut de type numérodemobile@sfr.fr. A contrario, le compte e-mail externe correspond au compte e-mail créé par l'utilisateur chez une société tierce telle qu'un fournisseur d'accès Internet ou fournisseur de messagerie.

ARTICLE 3 : DESCRIPTION DU SERVICE

Le Service SFR Mes Mails permet à l'utilisateur :

-De bénéficier d'une boîte de réception SFR créée automatiquement par SFR lors de l'inscription au Service, accessible sur le Wap rubrique SFR Mes Mails, dont la capacité de stockage est limitée à deux (2) Go au total. Au-delà de cette limite, tout e-mail supplémentaire sera rejeté et l'expéditeur recevra un e-mail d'information de non réception du message par le destinataire.

-De recevoir et de lire sur le WAP, rubrique SFR Mes Mails, ses e-mails ainsi que les pièces jointes du type image ou photo correspondantes (sous réserve de disposer d'un mobile compatible WAP). Ces e-mails sont une copie des e-mails que l'utilisateur reçoit via les comptes e-mail externes des messageries qu'il aura configurées au préalable en renseignant ses identifiants (login et mot de passe).

- De répondre aux e-mails et de les transférer

-De recevoir une alerte e-mail au format texto lors de la réception d'un nouvel e-mail sur sa boîte de réception Wap. Les alertes e-mails contiennent le nom partiel ou total de l'expéditeur, l'objet de l'e-mail partiel ou total ainsi qu'un lien renvoyant vers la boîte de réception Wap. L'alerte e-mail est une fonctionnalité activable ou désactivable sur le portail WAP ou le site Internet SFR (www.sfr.fr) rubrique SFR Mes Mails.

-De personnaliser sur le web, sur le site www.sfr.fr rubrique SFR Mes Mails, les e-mails pour lesquels il souhaite ou non recevoir une alerte

(blacklist, whitelist, e-mail important) ainsi que les tranches horaires pour lesquels il ne souhaite pas recevoir d'alerte e-mail.

-D'accéder à ses contacts définis sur le site web www.sfr.fr

-De personnaliser son l'adresse d'expédition d'e-mails (possibilité de créer un pseudo ou de modifier son nom d'expéditeur) qui est par défaut sous la forme numérodemobile@sfr.fr.

-D'envoyer ou de transférer un email en choisissant son adresse d'expéditeur parmi les adresses email externes préalablement archivées. L'utilisateur est informé qu'en cas de réponse à un email externe, son adresse de réception, utilisée par l'expéditeur, sera automatiquement affectée à l'utilisateur pour sa réponse.

L'utilisateur est informé que trois (3) comptes e-mails peuvent être configurés au maximum, étant précisé que chaque compte e-mail peut être supprimé et/ou remplacé à tout moment sur le site web www.sfr.fr ou sur le WAP rubrique SFR Mes Mails. Pour chacun de ses comptes e-mail externes, l'utilisateur doit renseigner les paramètres du serveur de messagerie, son login (nom d'utilisateur) et son mot de passe de messagerie électronique fourni par chacun des fournisseurs d'accès Internet, si son adresse email n'est pas automatiquement reconnue, l'utilisateur devra en plus renseigner les paramètres POP ou IMAP du serveur de messagerie (information disponible auprès du fournisseur de messagerie uniquement).

L'utilisation de ces comptes e-mail nécessite un serveur de messagerie disposant de protocoles standards POP ou IMAP ouverts.

L'utilisateur est informé que l'adresse e-mail numérodemobile@sfr.fr ne peut pas être utilisée dans le cadre d'une utilisation avec un logiciel de messagerie type Outlook (Accès POP non ouvert).

L'utilisateur est informé que seuls les messages non bloqués par les fonctions anti-spam et anti-virus du Service font l'objet d'une alerte transmise sur le mobile de l'utilisateur. L'utilisateur a accès aux modalités et conditions de filtrage des fonctions anti-virus et anti-spam sur le site Web www.sfr.fr.

L'utilisateur est informé que l'inscription au Service SFR Mes Mails entraîne automatiquement l'ouverture d'un compte SFR Messagerie. L'utilisateur intéressé par le Service SFR Messagerie est invité à se rendre sur le site sfr.fr rubrique SFR Messagerie, afin d'y prendre notamment connaissance des conditions applicables à SFR Messagerie. Il est informé que l'utilisation du Service SFR Messagerie vaut acceptation des dites conditions.

ARTICLE 4 : INSCRIPTION

Le Service est ouvert à tous les titulaires d'une offre SFR (sauf Cartes jumelles, abonnés aux Forfaits Clé Internet 3G+ et clients Box ADSL) telle que décrite dans la documentation commerciale établie et mise à jour par SFR à l'attention de ses clients. L'utilisateur devra avoir un mobile compatible WAP et WAP PUSH.

L'utilisateur est informé que le Service peut ne pas être proposé aux clients des offres SFR décrites dans la documentation établie et mise à jour par SFR, en fonction des incompatibilités techniques dudit Service avec l'offre souscrite par l'utilisateur.

Le Service ne pourra pas, par exemple et pour des raisons techniques, être accessible aux Utilisateurs d'un Service de réception d'e-mails au format MMS sur leur mobile (i.e MMS Mail, SFR Mails, etc.).

Le Service est accessible en situation de mobilité, dans la limite de la zone de couverture du réseau GSM/GPRS/3G de SFR en France métropolitaine.

L'accès au Service hors de France Métropolitaine est possible en mode GPRS avec l'Option SFR Monde.

Certaines limitations d'utilisation du Service à l'étranger peuvent s'appliquer à l'usage voix et/ou SMS/MMS, selon la limitation de couverture du

réseau ou de l'accessibilité des options dans le contrat d'itinérance qui lie SFR aux opérateurs étrangers.

ARTICLE 5 : DELAI DE RETRACTATION

L'utilisateur accepte expressément que le Service soit activé dès son inscription. Il renonce de ce fait à exercer son droit de rétractation dans le délai de sept (7) jours francs, conformément aux dispositions des articles L. 121-20 et L. 121-20-2 du Code de la Consommation.

ARTICLE 6 : DUREE

L'inscription au Service prend effet à compter de son activation par SFR via le Web ou le WAP et ce, pour une durée indéterminée. L'inscription au Service vaut acceptation pleine et entière des présentes conditions particulières.

ARTICLE 7 : CONDITIONS FINANCIERES

L'inscription au Service est possible via le Wap ou le Web, au coût d'une connexion Wap/Web.

L'activation de l'alerte e-mail est gratuite.

L'accès à la boîte de réception peut se faire depuis le menu Wap ou depuis le lien cliquable dans l'alerte Texto. Il est au coût de connexion Wap.

ARTICLE 8 : RESTRICTIONS D'UTILISATION

La réception d'alerte e-mail au format texto se fait dans la limite de la mémoire du terminal de l'utilisateur. En cas de saturation, une alerte e-mail ne pourra pas être reçue. L'utilisateur est donc invité à vérifier régulièrement les capacités mémoire de son terminal et de procéder régulièrement à un nettoyage de ses anciens textos.

L'utilisateur est informé qu'il doit vérifier au préalable que le fournisseur de la Boîte aux Lettres externe ait autorisé l'interrogation automatique (gratuite ou payante) du compte e-mail de messagerie. SFR met à disposition de l'utilisateur une liste indicative des fournisseurs disponibles, accessible depuis la rubrique Communiquer du site www.sfr.fr

ARTICLE 9 : RESPONSABILITE

9.1 Débit

SFR n'apporte aucune garantie sur le délai de transmission des messages transmis par l'intermédiaire du Service.

L'utilisateur reconnaît et accepte que la qualité du Service et les débits ne soient pas garantis par SFR. Les débits précisés dans la documentation établie et mise à jour par SFR à l'attention de ses clients ou sur le site www.sfr.fr sont des débits théoriques qui dépendent notamment du nombre de terminaux fixes et/ou mobiles connectés au réseau et du nombre d'accès simultanés.

9.2 Disponibilité

SFR ne peut garantir et, par conséquent, ne peut être tenue responsable, des dysfonctionnements ou des pannes survenant sur le réseau GSM/GPRS/UMTS de SFR qui ne seraient pas de son propre fait ainsi que des dysfonctionnements, ou des pannes advenant sur les réseaux interconnectés, notamment sur les comptes e-mail configurés par l'utilisateur.

SFR ne peut être tenue pour responsable en cas d'évolutions ou de modifications effectuées par les fournisseurs de Boîtes aux Lettres externes configurées par l'utilisateur.

Notamment, toute évolution de tarification de l'offre par les fournisseurs tiers de Boîtes aux Lettres ne saurait engager la responsabilité de SFR.

Dans le cadre de l'utilisation du Service, la responsabilité de SFR est limitée à l'acheminement des messages depuis le serveur de messagerie du fournisseur, jusqu'au téléphone mobile de l'utilisateur et SFR ne peut être tenue responsable des restrictions d'accès dépendant de la politique des sociétés tierces ainsi que des incompatibilités pouvant provenir des

normes utilisées par celles-ci.

9.3 Contenus transmis

Il est expressément rappelé que les messages émis et reçus par l'utilisateur relèvent du régime des correspondances privées.

Néanmoins, Internet n'étant pas un réseau sécurisé, le secret des correspondances transmises sur ce réseau n'est pas toujours assuré.

Dans ces conditions, il appartient à l'utilisateur 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 ses terminaux à quelle que fin que ce soit et de procéder à des sauvegardes préalablement et postérieurement à l'utilisation du Service.

S'agissant de l'utilisation d'Internet, l'utilisateur est informé que l'Internet est un réseau véhiculant des données susceptibles d'être protégées par des droits de propriété intellectuelle ou enfreignant les dispositions légales en vigueur.

L'utilisateur s'interdit donc de stocker, télécharger ou transmettre toute donnée prohibée, illicite, illégale, contraire aux bonnes mœurs ou à l'ordre public et portant atteinte ou étant susceptibles de porter atteinte aux droits de tiers.

L'utilisateur s'interdit donc de stocker, télécharger ou transmettre tout fichier qui pourrait être constitutif d'incitation au suicide, à la réalisation de crimes et délits, de provocation à la discrimination, à la haine ou à la violence en raison de la race, de l'ethnie ou de la nation, d'apologie du nazisme, de contestations de l'existence de crimes contre l'humanité, d'atteinte à l'autorité de la justice, d'informations relatives à des procès en cours, ou à une situation fiscale individuelle, de diffusion hors des conditions autorisées de sondages et simulations de vote relatifs à une élection ou un référendum, de diffamation et d'injure, d'atteinte à la vie privée, ou encore d'actes mettant en péril des mineurs, de même que tout fichier destiné à exhiber des objets et/ou des ouvrages interdits, cette énumération n'étant pas limitative.

L'utilisateur s'engage à se conformer à l'ensemble des lois et réglementations en vigueur concernant l'interdiction de la diffusion de contenus pornographiques, pédophiles, obscènes, ou de nature à porter gravement atteinte à la dignité humaine.

SFR ne saurait être tenue pour responsable du caractère illégal des contenus au regard des lois et réglementations en vigueur.

L'utilisateur déclare être le propriétaire légal de tous les contenus stockés ou transmis et qu'ils sont libres de tous droits. L'utilisateur ne peut enregistrer ou transmettre des contenus qui enfreignent les droits de propriété intellectuelle d'autres personnes, comme des textes, des images de personnes ou de biens, des secrets commerciaux, des informations internes ou confidentielles, cette énumération n'étant pas limitative.

L'utilisateur ne peut enregistrer ou transmettre des contenus qui révèlent les affaires privées ou personnelles d'une quelconque personne. L'utilisateur s'engage à ce que chaque personne représentée ait donné son accord express pour l'utilisation et la diffusion de son image.

Les contenus transmis étant protégés par le secret des correspondances, SFR n'est pas en mesure de contrôler les messages ou les données transmis, reçus ou stockés, et par conséquent ne pourra en aucune manière être tenue responsable de quelque dommage que ce soit résultant notamment du non-respect de la réglementation en vigueur, d'erreur ou d'omission dans les messages.

Toutefois, l'utilisateur reconnaît être informé que si SFR est alerté par quelque moyen que ce soit de l'illicéité d'un contenu, SFR remettra lesdits contenus aux autorités chargées de faire respecter la loi, qui les traiterait en conséquence.

SFR se réserve alors le droit, après avoir été saisie par une autorité judi-

Conditions particulières des services de messagerie

ciaire, de rendre impossible l'accès à tout contenu blessant, choquant ou contrevenant aux lois et réglementations en vigueur, et de procéder à la résiliation de l'accès au Service.

L'Utilisateur reconnaît être informé que l'intégrité, l'authenticité 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'Utilisateur ne doit donc pas transmettre via le réseau Internet des messages dont il souhaiterait voir la confidentialité garantie de manière infaillible.

L'Utilisateur s'interdit toute utilisation frauduleuse, abusive ou excessive du Service, 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 l'envoi de messages attractifs générant nécessairement un nombre imposant de réponses (teasing ou trolling), pouvant ainsi perturber la disponibilité desdits serveurs ou réseau.

Dans le cadre de l'achat de produits ou services sur le réseau Internet, l'Utilisateur adresse directement aux fournisseurs des services toute réclamation relative à l'exécution du service rendu par ceux-ci ou à la vente de produits par ceux-ci.

L'Utilisateur s'engage à respecter les lois et réglementations en vigueur ainsi les droits des tiers lors du choix des alias de ses Boîtes aux Lettres et reconnaît en assumer l'entière responsabilité à l'exclusion de celle de SFR.

Par ailleurs, la responsabilité de SFR ne saurait être engagée :

- en cas d'interruption du Service indépendante du contrôle de SFR;
- en cas d'utilisation du Service par l'utilisateur non conforme aux dispositions des présentes conditions ou à la réglementation applicable;
- en cas d'inadéquation au Service des équipements de l'Utilisateur (notamment serveurs et terminaux) ;
- en cas d'incident ou interruption du Service causé par un incident ou une panne survenant sur d'autres réseaux que le réseau SFR et sur les matériels (serveurs et terminaux) et logiciels de l'Utilisateur ;
- en cas de coupures générales d'alimentation;
- au titre du contenu ou de la nature des données émises ou reçues par l'Utilisateur ;
- en cas de détérioration de fichiers ou de documents liés à l'utilisation du Service par l'Utilisateur. L'Utilisateur s'engage à se prémunir contre ces risques en effectuant des sauvegardes régulières de l'ensemble de ses informations ;
- en cas de perturbations et/ ou d'indisponibilité totale ou partielle, et/ ou d'interruption de tout ou partie des services proposés sur les réseaux exploités par des opérateurs tiers ;
- en cas de force majeure, droits de tiers.

L'Utilisateur s'interdit donc de stocker, télécharger ou transmettre tout fichier qui pourrait être constitutif d'incitation au suicide, à la réalisation de crimes et délits, de provocation à la discrimination, à la haine ou à la violence en raison de la race, de l'ethnie ou de la nation, d'apologie du nazisme, de contestations de l'existence de crimes contre l'humanité, d'atteinte à l'autorité de la justice, d'informations relatives à des procès en cours, ou à une situation fiscale individuelle, de diffusion hors des conditions autorisées de sondages et simulations de vote relatifs à une élection ou un référendum, de diffamation et d'injure, d'atteinte à la vie privée, ou encore d'actes mettant en péril des mineurs, de même que tout fichier destiné à exhiber des objets et/ou des ouvrages interdits, cette énumération n'étant pas limitative.

L'Utilisateur s'engage à se conformer à l'ensemble des lois et réglementations en vigueur concernant l'interdiction de la diffusion de contenus

pornographiques, pédophiles, obscènes, ou de nature à porter gravement atteinte à la dignité humaine.

SFR ne saurait être tenue pour responsable du caractère illégal des contenus au regard des lois et réglementations en vigueur.

L'Utilisateur déclare être le propriétaire légal de tous les contenus stockés ou transmis et qu'ils sont libres de tous droits. L'Utilisateur ne peut enregistrer ou transmettre des contenus qui enfreignent les droits de propriété intellectuelle d'autres personnes, comme des textes, des images de personnes ou de biens, des secrets commerciaux, des informations internes ou confidentielles, cette énumération n'étant pas limitative.

L'Utilisateur ne peut enregistrer ou transmettre des contenus qui révèlent les affaires privées ou personnelles d'une quelconque personne. L'Utilisateur s'engage à ce que chaque personne représentée ait donné son accord express pour l'utilisation et la diffusion de son image.

Les contenus transmis étant protégés par le secret des correspondances, SFR n'est pas en mesure de contrôler les messages ou les données transmis, reçus ou stockés, et par conséquent ne pourra en aucune manière être tenue responsable de quelque dommage que ce soit résultant notamment du non-respect de la réglementation en vigueur, d'erreur ou d'omission dans les messages.

Toutefois, l'Utilisateur reconnaît être informé que si SFR est alerté par quelque moyen que ce soit de l'illicéité d'un contenu, SFR remettra lesdits contenus aux autorités chargées de faire respecter la loi, qui les traiteront en conséquence.

SFR se réserve alors le droit, après avoir été saisie par une autorité judiciaire, de rendre impossible l'accès à tout contenu blessant, choquant ou contrevenant aux lois et réglementations en vigueur, et de procéder à la résiliation de l'accès au Service.

L'Utilisateur reconnaît être informé que l'intégrité, l'authenticité 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'Utilisateur ne doit donc pas transmettre via le réseau Internet des messages dont il souhaiterait voir la confidentialité garantie de manière infaillible.

L'Utilisateur s'interdit toute utilisation frauduleuse, abusive ou excessive du Service, 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 l'envoi de messages attractifs générant nécessairement un nombre imposant de réponses (teasing ou trolling), pouvant ainsi perturber la disponibilité desdits serveurs ou réseau.

Dans le cadre de l'achat de produits ou services sur le réseau Internet, l'Utilisateur adresse directement aux fournisseurs des services toute réclamation relative à l'exécution du service rendu par ceux-ci ou à la vente de produits par ceux-ci.

L'Utilisateur s'engage à respecter les lois et réglementations en vigueur ainsi les droits des tiers lors du choix des alias de ses Boîtes aux Lettres et reconnaît en assumer l'entière responsabilité à l'exclusion de celle de SFR.

Par ailleurs, la responsabilité de SFR ne saurait être engagée :

- en cas d'interruption du Service indépendante du contrôle de SFR;
- en cas d'utilisation du Service par l'utilisateur non conforme aux dispositions des présentes conditions ou à la réglementation applicable ;
- en cas d'inadéquation au Service des équipements de l'Utilisateur (notamment serveurs et terminaux) ;
- en cas d'incident ou interruption du Service causé par un incident ou une panne survenant sur d'autres réseaux que le réseau SFR et sur les

matériels (serveurs et terminaux) et logiciels de l'Utilisateur ;

- en cas de coupures générales d'alimentation; au titre du contenu ou de la nature des données émises ou reçues par l'Utilisateur ;
- en cas de détérioration de fichiers ou de documents liés à l'utilisation du Service par l'Utilisateur. L'Utilisateur s'engage à se prémunir contre ces risques en effectuant des sauvegardes régulières de l'ensemble de ses informations ;
- en cas de perturbations et/ ou d'indisponibilité totale ou partielle, et/ ou d'interruption de tout ou partie des services proposés sur les réseaux exploités par des opérateurs tiers ;
- en cas de force majeure.

ARTICLE 10 : SUSPENSION DU SERVICE

L'utilisation du Service ou l'utilisation de matériels ou logiciels par l'Utilisateur, en contravention avec les dispositions des présentes conditions ou la réglementation applicable, aura pour conséquence la suspension du Service. Cette suspension prend effet à réception par l'Utilisateur d'une lettre recommandée avec accusé de réception restée sans effet au terme d'un délai de préavis de 72 heures ouvrées et sans préjudice de l'application des dispositions de l'article 11 ci-dessous. Dans le cas où la suspension se prolongerait pour une durée supérieure à trois (3) mois consécutifs, SFR serait en droit de résilier l'accès au Service conformément aux dispositions de l'article 11 ci-après.

En outre, SFR sera habilitée à suspendre le Service pour toutes opérations de mise à niveau, de maintenance préventive ou encore d'extension du Réseau.

ARTICLE 11 : INACTIVITE DU COMPTE/ RESILIATION/ ANNULATION

En cas d'absence d'utilisation du Service pendant un délai de 6 mois, le compte de l'Utilisateur est automatiquement désactivé. Son adresse e-mail SFR et l'ensemble des contenus de la boîte de réception sont définitivement supprimés.

En cas d'inactivité pendant 45 jours consécutifs, l'Utilisateur reçoit un premier avis de résiliation de son compte, soit par MMS, soit par e-mail. Au-delà de ces 45 jours, la réception des e-mails est bloquée, les nouveaux e-mails ne sont plus stockés. L'adresse e-mail du client est conservée, et la réception des messages est réactivée en cas de nouvelle connexion dans les 6 mois.

Si l'inactivité se poursuit, l'Utilisateur reçoit un dernier avis avant résiliation 175 jours après la dernière connexion, soit par MMS soit par e-mail. Au-delà de ces 175 jours, l'utilisateur ne peut plus accéder à son compte de messagerie et son adresse est désactivée (le login est gelé pendant 45 jours).

L'Utilisateur est informé que s'il demande la portabilité de son numéro de mobile, l'accès au Service sera fermé et le compte e-mail interne supprimé à compter de l'effectivité de la résiliation du contrat principal d'abonnement SFR, les données hébergées sur le compte e-mail interne étant alors effacées et définitivement perdues.

ARTICLE 12 : DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

Les données collectées font l'objet d'un traitement informatique. Elles sont utilisées par SFR ou ses prestataires pour la gestion du compte du client et, le cas échéant, pour toute opération de marketing direct, quel que soit le média utilisé, réalisée par SFR pour informer ses clients de ses offres et services. SFR se réserve par ailleurs le droit, sauf avis contraire de l'Utilisateur, d'exploiter et de communiquer lesdites informations à des tiers, notamment à des cabinets d'étude de marché et instituts de sondage et ce exclusivement à des fins d'étude

et d'analyse, ou à des sociétés dans le cadre d'opérations commerciales conjointes ou non, notamment pour des opérations de marketing direct. Conformément à la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 modifiée par la loi du 6 août 2004, l'Utilisateur dispose d'un droit d'accès ainsi que d'un droit d'information complémentaire, de rectification et, le cas échéant, d'opposition sur les données le concernant.

Il peut s'opposer à tout moment à leur communication à des tiers.

Il peut exercer ses droits en envoyant un courrier mentionnant ses nom, prénom et numéro d'appel et en y joignant une copie de sa pièce d'identité à l'adresse suivante : Clients Abonnés : SFR Service Clients - Accès, Rectification, Opposition - TSA 91121 - 57757 METZ CEDEX 9.

ARTICLE 13 : PROPRIETE INTELLECTUELLE

SFR est seule propriétaire de ses marques, noms, sigles, logos, couleurs, graphismes ou autres signes distinctifs.

L'Utilisateur s'engage à respecter l'intégralité des droits de SFR et s'interdit de susciter toute analogie dans l'esprit du public, à quelle que fin que ce soit et par quelque mode que ce soit, entre les signes distinctifs, propriété de SFR et les siens.

L'Utilisateur reconnaît et accepte que toute autre utilisation soit constitutive de contrefaçon et qu'elle engage sa seule responsabilité à l'exclusion de toute responsabilité de SFR.

ARTICLE 14 : LITIGES

Les présentes conditions d'utilisation sont régies par le droit Français. Tout différend lié à l'interprétation et/ou à l'exécution des présentes doit, en premier lieu, et dans la mesure du possible, être réglé au moyen de négociations amiables.

A défaut d'accord amiable, tout différend est soumis aux Tribunaux compétents.

**CONDITIONS PARTICULIÈRES D'UTILISATION
DU SERVICE SFR MAIL
AOÛT 2011****ARTICLE 1 – OBJET**

Le présent document a pour objet de définir les conditions particulières d'utilisation du Service SFR Mail. Ce Service est réservé aux Clients SFR et est à durée indéterminée. Les personnes éligibles sont ci après dénommées « L'Utilisateur ».

L'acceptation par l'Utilisateur des conditions particulières d'utilisation du Service SFR Mail s'effectue directement sur le site www.sfr.fr. Elle est une condition préalable à toute création de compte.

Pour accéder au Service SFR Mail, l'Utilisateur doit s'inscrire depuis la page d'accueil du service SFR Mail, accessible via le site sfr.fr. Puis s'identifier sur le site SFR Mail avec son mot de passe. L'Utilisateur est tenu, pour ce faire, de compléter le formulaire d'identification et de prendre connaissance des présentes conditions particulières d'utilisation du Service SFR Mail. L'Utilisateur doit accepter expressément ces conditions particulières en cochant la case d'acceptation pour valider son inscription au Service SFR Mail. Il confirmera cette dernière lors de l'envoi de son premier message immédiatement après son inscription.

Lors de son inscription en ligne, SFR adresse à l'Utilisateur pour confirmation un e-mail de confirmation d'inscription récapitulant le périmètre de l'offre.

L'Utilisateur accepte expressément que l'exécution du Service SFR Mail commence dès son inscription, ce qui dans ce cas, ne lui permet pas

CONDITIONS D'ABONNEMENT ET D'UTILISATION DES OFFRES SFR - PROFESSIONNELS GRAND PUBLIC ■ SFR MAIL

Conditions particulières des services de messagerie

d'exercer son droit de rétractation dans le délai de sept (7) jours.

L'inscription au Service SFR Mail est annulée de plein droit en cas d'expiration, pour quelle que cause que ce soit, du contrat d'abonnement de l'Utilisateur dont les présentes conditions particulières constituent l'accessoire.

ARTICLE 2 - DESCRIPTIF DU SERVICE SFR MAIL

Le Service SFR Mail permet d'envoyer des messages e-mail, MMS ou texto depuis le réseau Internet. Les textos et MMS sont limités en un nombre de caractères indiqué à l'Abonné sur le site et peuvent être envoyés à destination des terminaux mobiles compatibles des clients des opérateurs mobiles de France Métropolitaine.

L'envoi d'e-mails est limité à 50 destinataires simultanés au maximum. L'Utilisateur peut envoyer des e-mails de 13 Mo encodés au maximum, soit une taille moyenne non encodée de 10 Mo. Il peut recevoir des e-mails de 20 Mo encodés au maximum.

La capacité maximale de la boîte de réception est de 10 Go, dans la limite de 100 000 messages par dossier (par exemple, la « Boîte de réception » de votre messagerie constitue un dossier). Au-delà, la réception et le stockage des nouveaux messages ne sont plus garantis.

Le Service SFR Mail est accessible du monde entier à partir d'un ordinateur connecté au réseau Internet, sous réserve de compatibilité du service avec le système d'exploitation ainsi que le navigateur Internet du poste du client.

L'accès au service SFR Mail, et son utilisation, sont optimisés pour les configurations suivantes :

- Systèmes d'exploitation: Microsoft Windows XP Home, Microsoft Windows Vista Home, Apple Mac OS X 10.4.

- Navigateurs Internet: Mozilla Firefox 1.5.0.10 ou plus, Internet Explorer 6 ou plus.

- Résolution minimale: 1024x768.

Le Service SFR Mail permet de :

1 - Envoyer des textos ou MMS directement depuis le PC au coût d'envoi d'un texto ou d'un MMS depuis un mobile. Les messages peuvent être envoyés depuis le Web vers tous les mobiles en France métropolitaine, les destinataires reçoivent alors un texto ou un MMS sur leur mobile selon le contenu du message envoyé. Pour recevoir un message, MMS ou texto, le téléphone mobile du destinataire doit être allumé, dans une zone couverte par le réseau de son opérateur et la mémoire de sa carte SIM ne doit pas être saturée. Pour recevoir un MMS, le destinataire doit être équipé d'un mobile compatible MMS. Dans le cas contraire, il recevra un texto l'informant qu'il peut consulter son message sur le Web ;

2 – Composer, consulter, transférer, répondre à des e-mails vers des boîtes e-mails de tous les fournisseurs de messagerie ;

3 – Sauvegarder un message avant de l'envoyer, dans le dossier « Brouillons » ;

4 – Gérer son carnet d'adresses.

Le Service permet à l'utilisateur :

de gérer son répertoire de contacts sur sfr.fr

- d'importer les carnets d'adresses de ses adresses emails personnelles ou de ses comptes réseaux sociaux.

Cet import se fait sur la base des conditions du fournisseur de messagerie personnelle de l'Utilisateur, dont ce dernier reconnaît avoir déjà eu

connaissance et qu'il reconnaît avoir acceptées. Cette fonctionnalité est proposée sous réserve de compatibilité avec le service d'email utilisé. Les contacts sont copiés dans le carnet d'adresses de « SFR Contacts » dans la limite des champs disponibles et la suppression d'un contact ne le supprime pas dans le carnet d'adresses d'origine. L'import des contacts utilisant les interconnexions techniques mises à disposition par ses partenaires, SFR ne peut être tenue responsable, notamment en cas de dysfonctionnement ou d'interruption temporaire ou définitive du service. La liste des fournisseurs de messagerie compatibles, et partenaires de SFR, est disponible sur le site de « SFR Contacts » (liste susceptible d'évolution).

- d'initier l'envoi de messages vers ses contacts (Texto ou email) via le service SFR Mail.

5 - Sauvegarder dans SFR Mail une copie des textos et MMS envoyés et reçus avec le mobile SFR. Ce service de sauvegarde des textos/MMS, ouvert aux clients SFR (hors SFR Business Team) n'est activé qu'après sa souscription dans Mon Compte. A partir de l'activation du service, la sauvegarde des messages est automatique et concerne par défaut tous les textos/MMS envoyés et reçus depuis le mobile SFR, à l'exception des textos/MMS et reçus depuis les numéros courts et dans la limite de 20 textos/MMS échangés par jour.

Ce service est **limité à 50 000 souscriptions**.

En raison d'un volume de messages pouvant porter atteinte à la qualité du réseau, SFR pourra suspendre temporairement le service de sauvegarde des textos et MMS en cas d'important pic pouvant nuire à l'utilisation de SFR Mail par les utilisateurs.

Cette fonctionnalité étant proposée dans le cadre d'un usage normal du service, SFR pourra suspendre la sauvegarde des textos/MMS, sans préavis, dans le cas d'un comportement abusif de l'Utilisateur.

6 - Sauvegarder dans SFR Mail une copie des messages laissés sur le Répondeur Mobile SFR. Ce service de sauvegarde des messages vocaux, ouvert aux abonnés mobile est soit payant (utilisable à l'acte, c'est-à-dire message par message), en tapant sur la touche 7 de son mobile SFR, soit inclus et illimité (utilisable à l'acte, c'est-à-dire message par message) dans l'option Répondeur Live.

7 - Sauvegarder dans SFR Mail une copie des messages laissés sur le Répondeur Fixe SFR ADSL. La sauvegarde est gratuite et automatique pour les abonnés SFR ADSL et Fibre. Elle est activable par l'Utilisateur dans la rubrique Mon Compte.

8 – Activer jusqu'à 3 (trois) adresses e-mails personnelles et recevoir sur la boîte de réception SFR Mail une copie des e-mails reçus sur ces adresses e-mails personnelles, ainsi que de l'historique des e-mails déjà présents dans les boîtes de réception de ces adresses. Cet historique ne concerne que les « Boîtes de réception » des adresses email personnelles (à défaut des éléments archivés) et le transfert de cet historique ne pourra excéder la capacité de 10 Go du service SFR Mail. La suppression de ces copies d'e-mail ne supprime pas les e-mails d'origine reçus sur les adresses e-mails personnelles.

9 – Accéder à l'application SFR Mail. Cette application est disponible en téléchargement sur l'Apple Store, uniquement depuis un iPhone 3G/4, avec une offre compatible et après création d'un compte SFR Mail depuis le PC. Elle permet à l'Utilisateur d'accéder à ses comptes mails personnels (jusqu'à 3 comptes externes), d'être alerté de l'arrivée de ses mails personnels via un pop-up de notification reçu sur le mobile (jusqu'à 1heure de décalage selon les comptes externes de l'Utilisateur), de consulter et d'enrichir son carnet d'adresses, et de naviguer entre ses

différentes boîtes de réception.

10 - Accéder au service Mes Mails sur Vodafone live ! qui permet de consulter sa boîte de réception en mobilité (coût d'une connexion Wap) et d'être averti de la réception d'un nouvel e-mail par un texto d'alerte e-mail. La réception de ces alertes e-mail est gratuite et est paramétrable directement depuis SFR Mail. Le service Mes Mails est régi par des Conditions Particulières, disponibles sur sfr.fr.

11 – Bénéficier d'une protection de sa boîte aux lettres par un anti-spam et un anti-virus. L'anti-spam permet de limiter la réception par l'Utilisateur de courriers électroniques non sollicités, les messages considérés comme indésirables étant automatiquement déplacés dans un dossier spécifique, accessible par l'utilisateur. L'anti-virus pourra bloquer tout message susceptible de comporter un virus : l'Utilisateur en sera alors notifié par un e-mail, qui lui indiquera notamment l'adresse e-mail de l'expéditeur du message et lui permettra d'avertir ce dernier. L'analyse des courriers entrants se faisant uniquement sur la base des virus connus, SFR ne pourra être tenue pour responsable au cas où un message contenant un virus ne serait pas détecté. La protection par anti-spam et anti-virus ne permet pas de protéger l'Utilisateur contre les tentatives de phishing (usurpation d'identité dans un but frauduleux).

ARTICLE 3 - COMMUNICATION DES ÉLÉMENTS D'INSCRIPTION

Lors de son inscription au Service, l'Utilisateur communique à SFR pour les besoins du Service des informations personnelles. L'Utilisateur s'engage à ce que les informations qu'il communique à SFR pour les besoins de son inscription soient exactes et s'engage à indiquer à SFR tout changement ou toute modification ultérieure de l'une de ses informations personnelles. Dans le cas contraire, SFR ne sera plus en mesure d'assurer la fourniture du Service, ce que l'Utilisateur reconnaît et accepte.

Pour accéder au service SFR Mail, l'Utilisateur doit saisir son mot de passe SFR. L'Utilisateur doit impérativement préserver la confidentialité de ce mot de passe afin d'éviter toute utilisation non autorisée ou malveillante d'un tiers. L'Utilisateur est informé qu'en cas de divulgation de son mot de passe à un tiers, il est seul responsable de toutes les conséquences de l'utilisation qui pourrait en être faite. Toute utilisation effectuée par le biais du mot de passe de l'Utilisateur est réputée effectuée par ce dernier.

En cas d'oubli de son mot de passe, l'Utilisateur recevra par texto un nouveau mot de passe, après en avoir fait la demande depuis la page d'authentification de SFR Mail.

SFR ne pourra être tenue responsable de toute perte ou dommage survenu en raison du manquement aux obligations de confidentialité incombant à l'Utilisateur (notamment et non limitativement : envoi de message par un ou des tiers).

SFR s'engage à prendre les mesures nécessaires visant à assurer la protection, l'intégrité et la confidentialité des informations fournies par l'Utilisateur et de celles acheminées par SFR, dans le cadre de l'utilisation du Service.

ARTICLE 4 - CONDITIONS FINANCIÈRES

L'inscription au service SFR Mail est gratuite, ainsi que l'envoi/la réception des e-mails.

L'envoi de message textos/MMS est payant (tarif en fonction de l'offre souscrite par l'Utilisateur).

La sauvegarde des messages du répondeur mobile coûte, à l'acte,

0,15€TTC par message sauvegardé ou est incluse en illimité dans l'option Répondeur Live.

L'accès au service Mes Mails (disponible sur Vodafone live !) est facturé au prix d'une connexion Wap, comme spécifié dans les Conditions Particulières dudit Service.

ARTICLE 5 - UTILISATION DU SERVICE

Les messages envoyés dans le cadre de SFR Mail relèvent de la correspondance privée et l'Utilisateur est le seul responsable des messages envoyés. Néanmoins, il s'interdit d'échanger 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 des tiers et notamment à leurs droits de propriété intellectuelle.

L'Utilisateur s'interdit aussi de proférer des messages injurieux, diffamatoires ou racistes, des messages à caractère violent ou pornographique, des messages susceptibles par leur nature de porter atteinte au respect de la personne humaine et de sa dignité, de l'égalité entre les femmes et les hommes, de la protection des enfants et des adolescents.

Il s'engage également à ne pas émettre de messages encourageant la commission de crimes et/ou délits ou incitant à la consommation de substances interdites, de messages incitant à la discrimination, à la haine ou la violence.

L'Utilisateur s'interdit d'usurper l'identité d'un tiers lorsqu'il envoie des messages depuis SFR Mail.

ARTICLE 6 : INACTIVITÉ DU COMPTE/RÉSILIATION/ANNULATION

En cas d'absence d'utilisation du service SFR Mail pendant un délai de 6 mois, SFR se réserve le droit de désactiver le compte SFR Mail de l'Utilisateur. Dans ce cas, son adresse e-mail et l'ensemble de ses contenus sont définitivement supprimés.

En cas d'inactivité pendant 45 jours consécutifs, l'Utilisateur (hors option payante liée au service SFR Mail) reçoit un premier avis de résiliation de son compte, soit par MMS, soit par e-mail. Au-delà de ces 45 jours, certaines fonctionnalités comme la réception des nouveaux e-mails, la réception des e-mails envoyés sur les adresses e-mail personnelles de l'utilisateur ou la sauvegarde des textos/MMS pourront être désactivées, les nouveaux messages n'étant plus stockés. L'adresse e-mail du client est conservée, et la réception des messages est réactivée en cas de nouvelle connexion dans les 6 mois.

Si l'inactivité se poursuit, l'Utilisateur reçoit un dernier avis avant résiliation 175 jours après la dernière connexion, soit par MMS soit par e-mail. Au-delà de ces 175 jours, SFR se réserve le droit de désactiver l'adresse de l'Utilisateur et de bloquer l'accès à son compte de Messagerie. Le login sera gelé pendant 45 jours.

En cas d'arrêt définitif du Service par SFR, l'Utilisateur en sera informé préalablement.

ARTICLE 7 - RESPONSABILITÉ

Il est expressément rappelé que SFR ne saurait être tenue responsable en cas de perte de toute donnée, email, ou information, stockés par le Service, dans le cadre d'un usage personnel, professionnel et/ou commercial que l'Utilisateur aura choisi d'appliquer, alors même que cela entraînerait pour ce dernier des dommages indirects, tels que, notamment, la perte de chiffre d'affaires, de bénéfice, de profits, de clientèle ou autre perte de revenu.

CONDITIONS D'ABONNEMENT ET D'UTILISATION DES OFFRES SFR - PROFESSIONNELS GRAND PUBLIC ■ OPTION HAPPY ZONE

Conditions particulières

Par ailleurs, SFR ne pourra être tenue responsable de tout fait dommageable, intervenu par la survenance d'un cas de force majeure, telle que définie par la jurisprudence.

Il appartient à l'Utilisateur de prendre toutes les mesures appropriées à la sauvegarde de ses données, e-mails et informations.

Il est expressément rappelé qu'Internet n'est pas un réseau sécurisé. Le secret des correspondances transmises sur ce réseau n'est pas assuré.

L'Utilisateur reconnaît donc être informé que l'intégrité, l'authentification et la confidentialité des informations et données de toute nature qu'il souhaite échanger sur le réseau Internet ne peuvent être garanties sur ce réseau. L'Utilisateur ne doit donc pas transmettre via le réseau Internet des messages dont il souhaiterait voir la confidentialité garantie de manière infailible.

Il appartient à l'Utilisateur 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 ses terminaux à quelque fin que ce soit et de procéder à des sauvegardes préalablement et postérieurement à l'utilisation du Service.

S'agissant de l'utilisation d'Internet, l'Utilisateur est informé que Internet est un réseau véhiculant des données susceptibles d'être protégées par des droits de propriété intellectuelle ou d'enfreindre les dispositions légales en vigueur.

La Marque SFR et toutes les marques commerciales citées dans ce site sont des marques déposées.

L'Utilisateur s'interdit donc de transmettre, d'utiliser, de reproduire ou d'exploiter par tout moyen, toute donnée prohibée, illicite, illégale, contraire aux bonnes mœurs ou à l'ordre public et portant atteinte ou susceptible de porter atteinte aux droits de SFR et/ou de tiers et notamment aux droits de propriété intellectuelle.

SFR n'est pas en mesure de contrôler le contenu des messages ou des données transmis ou reçus via le Service, et par conséquent ne pourra en aucune manière être tenue responsable de quelque dommage que ce soit résultant notamment du non-respect de la réglementation en vigueur, d'erreur ou d'omission dans les messages. De la même manière, l'Utilisateur devra faire preuve de vigilance dans le cadre de l'utilisation du Service, notamment pour se protéger de comportements nuisibles possibles, comme le phishing. SFR ne pourra être tenue pour responsable en cas de dommages imputables à ce type de fraude.

L'Utilisateur reconnaît également être pleinement informé du défaut de fiabilité du réseau Internet, notamment en termes de non-garantie d'accès, d'absence de sécurité relative à la transmission de données et de non-garantie des performances relatives à la transmission des données.

L'Utilisateur s'interdit toute utilisation frauduleuse, abusive ou excessive du Service, telle que notamment l'encombrement volontaire ou involontaire des serveurs de messageries de SFR et/ou des destinataires de messages 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 des dits serveurs ou réseau. L'usage du service SFR Mail est strictement limité à un usage privé.

SFR ne peut garantir et, par conséquent, ne peut être tenue responsable des dysfonctionnements ou des pannes advenant sur le réseau GSM, le réseau de données et les serveurs de SFR qui ne seraient pas de son

propre fait ainsi que des dysfonctionnements ou des pannes advenant sur les réseaux interconnectés au sien.

ARTICLE 8 - DONNÉES NOMINATIVES

Conformément à la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978, l'Utilisateur dispose d'un droit d'accès, ainsi que d'un droit d'information complémentaire, de rectification et, le cas échéant, d'opposition sur les informations le concernant.

Il peut s'opposer à tout moment à la communication de ces informations à des tiers.

Il peut exercer ses droits en écrivant, en mentionnant ses nom, prénom et numéro d'appel et en joignant une copie de sa pièce d'identité en cours de validité, à l'adresse de son Service Client :

Pour les Abonnés : SFR Service Client - Accès Rectification et Opposition - TSA 91121 - 57 757 Metz Cedex 9.

Pour les clients SFR La Carte : SFR Service Client - Accès Rectification et Opposition - TSA 11122 - 57 757 Metz Cedex 9.

Pour les clients SFR Forfaits Bloqués : Service Clients SFR Forfaits Bloqués - Accès Rectification et Opposition- TSA 21123 - 57 757 METZ CEDEX 9.

CONDITIONS PARTICULIERES LIEES A L'OPTION HAPPY ZONE NOVEMBRE 2008

ARTICLE 1 - OBJET

Le présent document a pour objet de définir les conditions particulières liées aux offres HAPPY ZONE (ci-après désignées dans leur globalité « l'Offre »).

Ces conditions particulières s'adressent aux abonnés SFR titulaires d'un abonnement souscrivant une des offres HAPPY ZONE et remplissant les critères d'éligibilité suivants :

- être titulaire d'un forfait SFR (hors gamme SFR Entreprises, Forfaits Bloqués, SFR Accès et SFR Sur Mesure),
- disposer d'une adresse déclarée éligible à l'Offre HAPPY ZONE
- ne pas avoir souscrit l'option Carte Jumelle.

Les dispositions des Conditions Générales d'Abonnement précédemment acceptées par l'abonné et non modifiées par les présentes demeurent pleinement applicables.

ARTICLE 2 – PRESENTATION DES OFFRES HAPPY ZONE

Les offres HAPPY ZONE permettent à l'abonné d'émettre depuis son domicile (ou l'adresse professionnelle qu'il a déclarée) situé dans une zone éligible, et à partir de son téléphone mobile, un nombre illimité d'appels 24H/24 et 7J/7 dans la limite de 3 heures par appel. La destination des appels inclus diffère selon l'offre HAPPY ZONE souscrite.

Les offres HAPPY ZONE se déclinent comme suit :

L'Option HAPPY ZONE, dont la souscription est ouverte à tout abonné SFR éligible au sens de l'article 1 des présentes conditions,

L'Avantage HAPPY ZONE Illimité pouvant uniquement être souscrit dans le cadre des forfaits Illimythics 3G+ et Pro, sous réserve d'éligibilité de l'adresse,

2.1 Description des appels inclus dans chacune des offres HAPPY ZONE.

2.1.1- Appels inclus dans l'Option HAPPY ZONE : appels vers fixes métropolitains

Les appels illimités inclus dans l'Option HAPPY ZONE sont unique-

ment les appels métropolitains voix à destination de correspondants personnes physiques titulaires de numéros fixes émis via le téléphone mobile depuis la HAPPY ZONE; cette Option étant réservée à un usage non lucratif. Sont également inclus les appels émis vers des correspondants personnes physiques titulaires de numéros de type Box (n° à 10 chiffres commençant par 087 ou 09) en France métropolitaine. Par ailleurs, ces appels sont inclus dans l'Option sous réserve qu'ils n'excèdent pas la durée par appel spécifiée (3 heures par appel). Au-delà de cette durée, les minutes d'appels supplémentaires sont décomptées du forfait ou au-delà du forfait si celui-ci est épuisé.

2.1.2- Appels inclus dans l'Avantage HAPPY ZONE Illimité: appels vers fixes métropolitains et mobiles d'opérateurs métropolitains. Les appels illimités inclus dans l'Avantage HAPPY ZONE Illimité sont uniquement les appels métropolitains voix à destination de correspondants personnes physiques titulaires de numéros fixes ainsi que les appels voix à destination de téléphones mobiles d'opérateurs métropolitains émis via le téléphone mobile depuis la HAPPY ZONE.

Sont également inclus les appels émis vers des correspondants personnes physiques titulaires de numéros de type Box (n° à 10 chiffres commençant par 087 ou 09) en France métropolitaine.

Cet Avantage est réservé à un usage non lucratif.

Par ailleurs, ces appels sont inclus dans l'Avantage sous réserve qu'ils n'excèdent pas la durée par appel spécifiée (3 heures par appel). Au-delà de cette durée, les minutes d'appels supplémentaires sont décomptées du forfait ou au-delà du forfait si celui-ci est épuisé.

2.2 Description des appels exclus par nature des offres HAPPY ZONE.

Par nature, les appels vers les équipements destinés à détourner ou rerouter les appels notamment sur un autre réseau, et les appels depuis boîtiers radio sont exclus du bénéfice des offres HAPPY ZONE car contraires aux dispositions des Conditions Générales d'Abonnement et des présentes conditions.

Enfin, seront décomptés du forfait ou facturés aux tarifs en vigueur, car ils n'entrent pas dans le périmètre des offres les appels suivants : les appels vers le service client, les appels vers Info Conso, les renvois d'appel et numéros libre appel, les appels vers les numéros courts, les numéros spéciaux, ou certains services, les n° d'accès wap et web, les transferts de données GPRS, les communications fax/data, les connexions Wap CSD, les appels vers le service Message Direct.

ARTICLE 3 – FONCTIONNEMENT DES OFFRES HAPPY ZONE

Un signal sonore HAPPY ZONE indique à l'abonné émettant un appel depuis son domicile (ou l'adresse professionnelle qu'il a déclarée) que cet appel bénéficie de la tarification HAPPY ZONE.

Présentation de la HAPPY ZONE

La solution HAPPY ZONE repose sur une technologie cellulaire de repérage des cellules couvrant le domicile de l'abonné (ou l'adresse professionnelle qu'il a déclarée).

Par conséquent, la HAPPY ZONE d'un abonné ne se restreint pas à son domicile (ou l'adresse professionnelle qu'il a déclarée), il s'agit d'une zone plus large autour de son domicile.

Il importe cependant de souligner que les offres HAPPY ZONE ne sont pas des offres qui permettent d'améliorer la couverture à domicile. Elles utilisent le réseau cellulaire GSM et UMTS déployé par SFR. Le bon fonctionnement de ces offres dépend donc de la qualité de couverture du domicile des souscripteurs.

La couverture de la HAPPY ZONE, du fait de la technologie cellulaire, peut en effet être affectée en raison des conditions atmosphériques, topographiques, ou en raison d'obstacles (bâtiments, ...). Elle est

également susceptible d'être mise à jour en fonction de l'évolution normale du réseau.

Bénéfice de la tarification HAPPY ZONE

Tout appel d'une durée inférieure à 3 heures, émis depuis la HAPPY ZONE de l'abonné et pour lequel l'abonné a entendu le signal sonore HAPPY ZONE bénéficiera de la tarification préférentielle « HAPPY ZONE ».

Au-delà des 3 heures, l'appel sera décompté du forfait au tarif en vigueur. L'abonné est également informé que tout appel émis depuis la HAPPY ZONE et validé par la signalisation sonore HAPPY ZONE bénéficiera de la tarification « HAPPY ZONE » pendant toute sa durée, dès lors qu'elle est inférieure à 3 heures, et ce même s'il quitte sa HAPPY ZONE en cours d'appel.

A l'inverse, tout appel émis en dehors de la HAPPY ZONE ne pourra pas bénéficier de la tarification préférentielle «HAPPY ZONE », même si l'abonné rejoint sa HAPPY ZONE en cours d'appel.

ARTICLE 4 – SOUSCRIPTION DES OFFRES HAPPY ZONE

La souscription des offres HAPPY ZONE s'effectue soit auprès des points de vente SFR, soit par téléphone.

Lorsque la souscription est effectuée à distance, l'abonné dispose d'un délai de sept (7) jours à compter de son acceptation pour se rétracter. Si ce délai de sept (7) jours expire un samedi, un dimanche, ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

Toutefois l'abonné qui accepte de bénéficier de l'offre ainsi souscrite avant l'expiration du délai de sept (7) jours est réputé avoir renoncé à son droit de rétractation.

ARTICLE 5 - DUREE

La souscription de l'offre HAPPY ZONE prend effet à compter de son activation par SFR, soit dans les 24 heures de sa souscription, et ce pour une durée indéterminée.

L'activation effective de l'Offre est confirmée par la mise en service du signal sonore HAPPY ZONE.

La souscription d'une des offres HAPPY ZONE vaut acceptation pleine et entière des présentes conditions particulières.

ARTICLE 6 - CONDITIONS FINANCIERES

Les tarifs applicables à ces offres sont définis dans la documentation établie et mise à jour par SFR à l'attention de ses abonnés.

La facturation des offres HAPPY ZONE débute à la date de souscription de ladite offre. La première facturation est donc calculée au prorata temporis en fonction de la date de souscription de l'Offre par rapport au JJ du contrat d'abonnement principal de l'abonné.

ARTICLE 7 - 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.

En complément des dispositions visées dans les Conditions Générales d'Abonnement, SFR rappelle à l'abonné que la carte SIM mise à sa disposition par SFR ne peut être utilisée par l'abonné pour proposer une offre commerciale à un tiers. Plus généralement, 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.

La carte SIM ne peut pas être utilisée, par l'abonné, par un exploitant de réseau de télécommunication ou par un fournisseur de services de télécommunication, aux fins de modifier l'acheminement d'un service de télécommunication sur un réseau public de télécommunication.

CONDITIONS D'ABONNEMENT ET D'UTILISATION DES OFFRES SFR - PROFESSIONNELS GRAND PUBLIC ■ FORFAITS SFR ET FORFAIT BLOQUÉ SFR

Offres SFR Famille Illimitée / Appels Illimités entre Pros / Conditions particulières d'utilisation de SFR WiFi

CONDITIONS PARTICULIERES DES OFFRES SFR FAMILLE ILLIMITÉE/ APPELS ILLIMITES ENTRE PROS AU 24/08/10

Les options SFR Famille Illimitée et Appels illimités entre Pros comprennent les appels illimités 24h/24 et 7j/7 entre tous les mobiles SFR d'une Famille/d'un groupe SFR (1 ligne Gestionnaire et 3 lignes Membres maximum). Les options SFR Famille Illimitée et Appels illimités entre Pros sont des options à durée indéterminée. Chaque Membre est choisi par le Gestionnaire et doit être un abonné SFR 1h ou plus (hors SFR Business Team, Offres Clé Internet et Cartes Jumelles), ou abonné Forfaits Bloqués SFR, ou abonné Les Minis de SFR, ou client SFR La Carte (avec une recharge en cours de validité).

Les options SFR Famille Illimitée et Appels illimités entre Pros sont réservées aux abonnés SFR, souscrites et payées par le Gestionnaire (Particulier majeur, abonné SFR, titulaire et payeur d'un forfait de 1H minimum, hors Forfaits Bloqués SFR, Les Minis de SFR, SFR Business Team, Offres Clé Internet et Cartes Jumelles). Ces options ne sont pas cumulables avec elles-mêmes.

Un même client ne peut faire partie que d'une seule Famille / un seul groupe à la fois parmi les offres suivantes : option SFR Famille Illimitée ou option Appels illimités entre Pros.

Appels illimités : "Appels métropolitains, hors Visio, n° spéciaux et services. Pour Les Abonnés : 3H maximum par appel, puis décompté du forfait mensuel ou facturé au-delà si celui-ci est épuisé. Pour les clients Forfaits Bloqués SFR, SFR La Carte et les Minis de SFR : 1H maximum par appel puis décompté du forfait mensuel ou du crédit de communication (hors Forfaits Bloqués SFR commercialisés depuis le 27/05/09 et SFR La Carte : appel interrompu au bout d'1H)."

La souscription à l'option SFR Famille Illimitée ou à l'option Appels illimités entre Pros vaut acceptation pleine et entière des présentes Conditions. Le Gestionnaire est garant de l'information et du respect, par les Membres, de l'ensemble des conditions tarifaires, d'éligibilité et de souscription à une de ces offres. L'option SFR Famille Illimitée ou l'option Appels illimités entre Pros est facturée sur la ligne du Gestionnaire ; les Membres conservent leur offre initialement souscrite et déclarent être à jour de leurs paiements chez SFR. En cas d'acceptation du dossier par SFR, la Famille SFR sera activée dès le seuil de 2 lignes SFR éligibles atteint (ligne du Gestionnaire comprise). L'activation des numéros illimités après la souscription de l'option SFR Famille illimitée ou de l'option Appels illimités entre Pros en point de vente se fera par appel au 900 (temps d'attente gratuit puis prix d'un appel normal).

L'option SFR Famille Illimitée ou l'option Appels illimités entre Pros est utilisable dès réception du SMS de confirmation, soit 48 heures après le renseignement des numéros.

Les demandes d'ajout, de modification ou de suppression de n° de Membre peuvent être effectuées par le Gestionnaire : par appel au 900 ou en se connectant sur sfr.fr.

Toute demande de modification ou suppression de Membre est gratuite dans le premier mois de souscription à l'option SFR Famille

Illimitée ou à l'option Appels illimités entre Pros, puis payante pour le Gestionnaire 4€ par n° modifié ou supprimé par appel au 900 et 2€ par n° modifié ou supprimé en se connectant sur sfr.fr. À compter du 25 août 2010, la modification des numéros membres de l'option SFR Famille Illimitée sera gratuite, une fois par mois et par numéro illimité, en appelant le 963, sur le portail Vodafone live ! ou sur sfr.fr. Au-delà, 2 € par modification ou suppression. En appelant le 900, vous serez facturé 4 € par modification ou suppression. Le Gestionnaire s'acquiesce de toutes les facturations attachées aux modifications apportées. Le Membre souhaitant quitter la Famille / le groupe SFR peut le faire sans frais supplémentaire par appel au 900. Dans le cas d'une migration d'un client SFR La Carte ou Forfaits Bloqués SFR vers l'abonnement, le numéro Membre est supprimé de la Famille / du groupe SFR et les numéros du groupe affichés sur les factures étant susceptibles d'évoluer dans les 48h suivant leur renseignement par le Gestionnaire (modification, inéligibilité en raison d'une appartenance à une autre Famille/groupe SFR ou d'une offre incompatible,...), ce dernier reconnaît et accepte que les numéros renseignés sur les factures puissent avoir fait l'objet de modifications depuis, sous réserve d'éligibilité des modifications demandées. En cas de non-respect des conditions d'éligibilité ou en cas d'abus constaté dans l'utilisation du Service, SFR se réserve le droit de résilier l'option sans préavis. L'option est résiliée de plein droit en cas d'expiration, pour quelle que cause que ce soit, du contrat d'abonnement principal du Gestionnaire, dont les présentes conditions particulières constituent l'accessoire. A contrario, en cas de résiliation de l'option par le Gestionnaire, son contrat d'abonnement principal se poursuit dans les conditions dudit contrat. L'option peut être résiliée gratuitement à tout moment par le Gestionnaire auprès du Service Client ou en se connectant sur sfr.fr. La résiliation est effective dans un délai de 48 heures.

CONDITIONS PARTICULIERES D'UTILISATION DE SFR WiFi OCTOBRE 2010

Dans le cadre de la commercialisation de certaines de ces Offres, SFR met à la disposition de ses Abonnés une application SFR WiFi leur permettant de se connecter via le réseau WiFi de SFR, constitué des Hotspots et Points d'accès ci-dessous définis.

Les présentes conditions particulières (ci-après « Conditions Particulières ») s'appliquent en complément des Conditions Générales d'Abonnement et des Conditions Particulières des offres (ci-après « Conditions Générales »). Les Conditions Générales non contraires aux présentes demeurent pleinement applicables.

1. DEFINITION

Abonné : Abonné SFR titulaire d'une Offre comprenant un accès à SFR WiFi.

Application SFR WiFi : Outil permettant à l'Abonné de se connecter à Internet via le réseau WiFi, selon la couverture disponible au moment de la connexion.

WiFi (Wireless Fidelity ou « Fidélité sans Fil ») : désigne un ensemble de normes standards internationales (IEEE 802.11) pour les réseaux locaux sans fil.

Équipement WiFi : désigne tout équipement de l'Abonné muni d'une carte de communication ou de capacités internes WiFi, répondant aux normes IEEE 802.11b, 802.11g ou 802.11n.

Service SFR WiFi : désigne la possibilité pour les Abonnés SFR dont l'offre tarifaire est compatible et ayant téléchargé l'application, de se connecter à Internet en WiFi depuis les hotspots SFR WiFi, SFR WiFi Public, SFR WiFi Gares, WiFi Partenaires et SFR WiFi FON en France métropolitaine, certains des points d'accès SFR Public sont formés par les neufbox de SFR ayant permis cet accès.

Point d'accès SFR WiFi Public : désigne le point d'accès, à partir d'une neufbox, correspondant au SSID public et permettant aux Abonnés de se connecter à Internet en WiFi. La localisation géographique des hotspots SFR WiFi, SFR WiFi Public, SFR WiFi Gares, WiFi Partenaires et SFR WiFi FON en France métropolitaine, certains des points d'accès SFR Public étant formés par les neufbox de SFR ayant permis cet accès, est disponible sur le site <http://carteWiFi.sfr.fr>.

neufbox WiFi : désigne le modem-routeur mis à disposition, en version « NB4 » ou toute autre version postérieure, à certains des clients ADSL SFR/ Neuf WiFi ; la neufbox a la caractéristique de posséder un double SSID : un SSID privé et un SSID public.

SSID Privé : désigne le nom du réseau WiFi d'un client ADSL neufbox de SFR possédant une neufbox WiFi et à l'usage exclusif de ce dernier.

SSID Public : désigne le nom du réseau WiFi d'un client ADSL neufbox de SFR que ce dernier accepte par défaut de partager à des tiers ; le client ADSL neufbox de SFR peut décider de désactiver ce SSID public dans l'interface de configuration de sa neufbox.

Hotspot SFR : désigne le point d'accès d'un lieu public à partir duquel un Abonné SFR peut se connecter à Internet en WiFi, sous réserve de compatibilité de son offre. La localisation géographique des Hotspots de SFR est disponible sur le site <http://carteWiFi.sfr.fr>.

Zones de couverture WiFi : désignent les zones géographiques dans lesquelles le Service WiFi est accessible à l'Abonné et dans lesquelles il est possible de recevoir le signal émis par les Hotspots SFR et Points d'accès SFR WiFi Public.

2. OBJET

Les Conditions Particulières ont pour objet de définir les conditions d'utilisation du Service WiFi. Ces conditions sont remises/ accessibles à l'Abonné en version papier dans la brochure des Conditions d'Abonnement et d'Utilisation des offres SFR.

3. DESCRIPTION

Le Service WiFi consiste à mettre à la disposition de l'Abonné un accès Internet par l'intermédiaire d'un réseau SFR WiFi constitué de Points d'accès SFR WiFi Public et de Hotspots SFR.

Le Service WiFi est disponible dans les Zones de couverture WiFi. Cet accès est limité aux protocoles suivants : http, https, smtp, pop3.

L'application SFR WiFi permet à l'Abonné de se connecter à Internet via le réseau SFR WiFi, sans saisir ses identifiants, selon la couverture disponible au moment de la connexion.

4. ACTIVATION - CONDITIONS D'ACCES

La connexion WiFi est accessible grâce à l'application SFR WiFi mise à la disposition de l'Abonné par SFR, en téléchargement.

L'Abonné est également informé que l'application SFR WiFi est uniquement disponible avec les terminaux compatibles (liste sur sfr.fr) et les Offres définies dans les conditions précédant les présentes.

L'activation du Service WiFi intervient dans les 24h suivant la souscription de l'offre.

L'Abonné pourra se connecter au service WiFi de SFR WiFi, en illimité.

Lorsque l'Abonné souhaite se connecter en WiFi sur le réseau SFR WiFi, il devra manuellement activer le mode WiFi de son terminal compatible.

L'Abonné est conscient que son offre comporte l'accès à Internet sur le réseau GSM/GPRS/3G/3G+ de SFR et que le présent accès WiFi lui est proposé en complément de cet accès 3G/3G+.

Pour accéder au Service WiFi, l'Abonné doit se situer dans une Zone de couverture WiFi.

Il doit également avoir préalablement pris connaissance des présentes Conditions et les avoir acceptées.

SFR rappelle que le standard WiFi permet de connecter différents Equipements WiFi à une liaison haut débit sans utiliser de câble dans un rayon de plusieurs dizaines de mètres.

L'Abonné est informé d'une part, que SFR restreint l'utilisation des Points d'accès SFR WiFi Public et hotspots SFR aux seuls protocoles http, https, pop3 et smtp. L'Abonné s'engage à ne pas mettre en œuvre de moyens permettant de détourner ces restrictions en vue d'autres usages non autorisés. A ce titre, l'Opérateur se réserve le droit de bloquer à tout moment l'accès au Service s'il a une raison légitime de croire que la Sécurité du Service ou la qualité de la connexion de l'Abonné sont menacés.

L'Abonné est informé d'autre part, que la bande passante disponible pour son propre usage peut varier en fonction de l'utilisation de bande passante faite par d'autres utilisateurs.

L'Abonné est informé enfin, que l'accès à Internet via les Points d'accès SFR WiFi Public est subordonné à l'acceptation, par les

Gestionnaire de connexion SFR : conditions particulières d'utilisation de SFR WiFi

clients neufbox WiFi concernés, de l'ouverture de cet accès. Le client ayant permis l'ouverture de son Point d'accès SFR WiFi Public disposera prioritairement de cette bande passante et pourra décider à tout moment de ne plus permettre cet accès.

Le nombre de Points d'accès SFR WiFi Public est par conséquent susceptible de varier au gré des changements de décision des clients neufbox, ce que l'Abonné accepte.

Sur les Points d'accès SFR WiFi Public, SFR ne saurait être tenue responsable des détériorations et/ou interruptions résultant des opérations effectuées par le client neufbox dans le cadre de sa connexion au Service WiFi ou en cas d'interruption résultant de toute cause extérieure, telle que notamment l'interruption de fourniture de courant électrique ou la désactivation de la fonctionnalité par le client neufbox. Il en sera de même lorsque l'Abonné sort de la Zone de couverture WiFi.

Déconnexion en cas d'activité/d'inactivité : L'Abonné est informé, que sa connexion à un hotspot du réseau SFR WiFi sera automatiquement interrompue toutes les deux heures en cas d'activité et toutes les 10 minutes en cas d'inactivité.

5. EVOLUTIONS

L'Abonné reconnaît que des évolutions techniques ou des mises à jour susceptibles d'améliorer la qualité du Service WiFi peuvent être nécessaires.

L'Abonné s'engage à respecter les prescriptions données par SFR concernant ces évolutions et ces mises à jour. Néanmoins, s'il en résulte une altération de la qualité, l'Abonné pourra à tout moment refuser une connexion WiFi.

6. TARIFS

Le téléchargement de l'application en WiFi est gratuit (frais de connexion éventuels en cas de téléchargement en 3G/3G+). Les connexions WiFi sont incluses et illimitées dans l'offre de l'Abonné.

7. SECURITE

L'Abonné est informé et reconnaît avoir connaissance de la nature du réseau Internet et, en particulier, de ses performances techniques variables ainsi que des risques inhérents à l'utilisation d'Internet. Ainsi, les transmissions de données sur un Hotspot WiFi ainsi que sur Internet en général ne font l'objet d'aucun cryptage ou d'aucun autre dispositif de sécurisation.

Par conséquent et par défaut, toute communication sur un Hotspot WiFi et sur Internet est susceptible d'être interceptée par un tiers malveillant.

De même, toute connexion d'un appareil au réseau Internet, de quelle que manière que ce soit, peut le rendre accessible à un tiers malveillant. Enfin, les échanges de données et de fichiers sur

Internet sont susceptibles de transmettre des virus informatiques qui peuvent sérieusement altérer le fonctionnement de ses Equipements WiFi et logiciels. Il appartient à l'Abonné, de ne pas communiquer de données personnelles ou confidentielles.

En l'absence de faute de SFR, l'Abonné est seul responsable de l'utilisation du Service WiFi ainsi que de toutes les conséquences notamment financières qui pourraient en résulter.

S'agissant de l'utilisation d'Internet, l'Abonné est informé que Internet est un réseau véhiculant des données susceptibles d'être protégées par des droits de propriété intellectuelle ou d'enfreindre les dispositions légales en vigueur.

L'Abonné s'interdit donc de transmettre sur Internet toute donnée prohibée, illicite, illégale, contraire aux bonnes mœurs ou à l'ordre public et portant atteinte ou susceptibles de porter atteinte aux droits de tiers et notamment aux droits de propriété intellectuelle.

L'Abonné s'engage à respecter les dispositions encadrant son offre souscrite sur l'utilisation des Newsgroups, du Peer to Peer et de la Voix sur IP.

Il est expressément rappelé 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 Equipement à quelle que fin que ce soit, et de procéder sur son Equipement, à des sauvegardes préalablement et postérieurement à la mise en place des services.

L'Abonné reconnaît également être pleinement informé 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.

L'Abonné reconnaît être informé 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 infailible.

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 l'envoi de messages attractifs générant nécessairement un nombre imposant de réponses (teasing ou trolling) pouvant ainsi perturber la disponibilité des dits serveurs ou réseau.

S'agissant des produits ou des services sur le réseau Internet, l'Abonné adresse directement aux fournisseurs de contenus toute

réclamation relative à l'exécution des services rendus par ceux-ci ou à la vente des produits par ceux-ci.

L'Abonné est enfin mis en garde sur la nature et la diversité des contenus disponibles sur Internet, lesquels peuvent être susceptibles de porter préjudice aux mineurs.

Compte tenu du secret dont doivent bénéficier les correspondances privées, aucun contrôle n'est exercé 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 SFR 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.

Ainsi SFR pourra-t-elle être amenée à transférer aux autorités tout contenu illégal dont elle aurait connaissance.

8. LOI APPLICABLE

Les parties conviennent que la loi applicable est la loi française.

9. RESPONSABILITE

L'Abonné est informé que sa connexion WiFi se fait par l'émission, par l'application SFR WiFi, d'un identifiant personnel. L'émission de cet identifiant permet l'utilisation des Hotspots SFR WiFi, SFR WiFi Public, SFR WiFi Gares, WiFi Partenaires et SFR WiFi FON dont certains points d'accès SFR WiFi Public sont formés par les neufbox de SFR ayant permis cet accès. L'Abonné accepte par conséquent, que cet identifiant pourra, le cas échéant, permettre de l'identifier en cas de comportement répréhensible lors de sa connexion WiFi.

SFR ne pourra être reconnue responsable :

- En cas de perturbations et/ou d'indisponibilité totale ou partielle, et/ou d'interruption du Service proposé sur les réseaux exploités par des Opérateurs Tiers,
- En cas de force majeure au sens de la jurisprudence de la Cour de Cassation.

10. RESILIATION

En cas de résiliation de son offre, l'Abonné ne pourra plus se connecter aux hotspots et points d'accès du réseau SFR WiFi, ci-dessus défini.

Option SFRM@SOCIÉTÉ.COM

CONDITIONS PARTICULIÈRES DU SERVICE SFRM@SOCIÉTÉ.COM

1. DEFINITIONS

En complément des définitions des Conditions Générales SFR, les termes suivants utilisés dans les présentes Conditions Particulières auront la signification qui suit :

« AFNIC » : Association Française pour le Nommage Internet en Coopération chargée, par délégation de l'ICANN, d'administrer les zones de nommage Internet en « .fr »

« Bureau d'enregistrement ou Organisme Compétent » : Désigne l'organisme responsable de l'enregistrement des noms de domaines génériques ou de la zone France, diffèrent selon que le nom de domaine choisi se trouve dans l'extension « .fr », « .com », « .biz », « .net », « .org », « .info » ou « .eu ».

« Client » : Désigne la personne physique ou morale, résidant en France métropolitaine, titulaire d'une offre mobile SFR. (hors clients SFR la Carte, Forfaits Bloqués de SFR, Les Minis de SFR, SFR Business Team)

« Compte de Messagerie » : Boîte de courrier électronique de la forme <Utilisateur>@<Nom de Domaine>.fr (ou .com, .net, .org, .biz, .info, .eu) fournie par SFR au titre du Service de Messagerie, permettant de bénéficier d'une solution de messagerie électronique aux conditions décrites dans les présentes.

« Données Client » ; Signifie l'ensemble des données du Client hébergé sur les Plates-formes de Messagerie et d'Hébergement, en ce notamment compris ses messages électroniques, Pages et Site Web, documents, informations et contenus, bases de données, applicatifs et logiciels en tout genre, etc.

« ICANN » : organisme américain à but non lucratif ayant pour objet l'attribution des Noms de Domaine dont ceux dans l'extension « .com », « .net », « .biz », « .org », « .info » et « .eu ».

« JJ » : Désigne le quantième du mois correspondant au jour d'ouverture de l'accès au service de SFR.

« Nom de Domaine » : Identifiant, dont le Client obtient un droit d'usage, correspondant à la traduction en mode alphanumérique d'une adresse en Protocole Internet permettant de désigner et situer les Pages et Site Web du Client

« Pages et Site Web » : Ensemble de dossiers et de fichiers informatiques, créés et édités par le Client sous sa responsabilité, destiné à être accessible sur Internet par l'Intermédiaire du Service d'Hébergement.

« Plate-forme de Messagerie » : Désigne la plate-forme de serveurs de messagerie mutualisés que SFR, dans le cadre du Service « SFR m@société.com », met à la disposition de ses Clients et qui intègre différents systèmes de traitement des messages électroniques.

« Plate-forme d'Hébergement » : Désigne une plate-forme de serveurs web mutualisés que SFR, dans le cadre du Service « SFR m@société.com », met à la disposition de ses Clients SFR et qui intègre différents systèmes d'hébergement de site web.

« Service » : Désigne le service « SFR m@société.com » comprenant :

- la fourniture d'un service de réservation et de gestion de Nom de Domaine

- la fourniture d'un service de messagerie électronique hébergée fourni à partir d'une Plate-forme de Messagerie mutualisée de SFR

- la fourniture d'un service d'hébergement de Page et Site Web sur une Plate-forme d'Hébergement mutualisée de SFR, consistant en une prestation de stockage et de traitement de données numériques, à partir d'un espace d'hébergement mis à disposition par SFR, permettant de rendre ces données accessibles aux utilisateurs du réseau Internet.

« Transfert » : Désigne le fait de reprendre la Gestion du Nom de Domaine du Client à un tiers ou de transmettre la Gestion du Nom de Domaine du Client au profit d'un tiers.

« Whois » : Base de données publiques des Bureaux d'enregistrement, librement accessible sur l'Internet permettant l'obtention par toute personne intéressée des informations de Contact de tout déposant d'un Nom de Domaine

2. OBJET

Les présentes Conditions Particulières ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles SFR fournira le service « SFR m@société.com » au Client. Elles s'appliquent en complément des Conditions Générales d'Abonnement au service de téléphonie mobile SFR. Elles sont régies par les Conditions Générales d'Abonnement et forment un tout indissociable. En cas de contradiction entre les Conditions Générales d'Abonnement et les présentes Conditions Particulières, ces dernières prévalent.

3. DESCRIPTION DU SERVICE

Ce Service étant une option du service de téléphonie mobile SFR, il ne peut donc être souscrit que si le Client bénéficie d'un contrat d'abonnement mobile SFR.

3.1 Service de gestion de Noms de Domaine

3.1.1 Réservation/Déclaration de Noms de Domaine

SFR effectue, pour le compte du Client, sous réserve de la fourniture par ce dernier des informations et documents nécessaires, la demande d'enregistrement (création/transfert) d'un Nom de Domaine qu'elle transférera au Bureau d'Enregistrement compétent, ainsi que son hébergement.

L'enregistrement du Noms de Domaine est effectué par un Bureau d'Enregistrement compétent, sous son entière responsabilité, selon ses propres règles et sous réserve de disponibilité du Nom de Domaine demandé. Le Client déclare avoir pleinement connaissance des règles administratives et techniques de nommage régissant le Nom de Domaine sollicité, (cf. Annexes 1 et 2) avant de souscrire au Service « SFR m@société.com ».

En tout état de cause, SFR ne réalisera pas les recherches d'antériorité afférentes au Nom de Domaine choisi par le Client, ces dernières incombant au Client. En effet, le Client doit vérifier que le Nom de Domaine demandé ne porte pas atteinte aux droits antérieurs et certifie qu'à sa connaissance l'enregistrement du Nom de Domaine ne viole pas les droits de propriété Intellectuelle d'autrui.

De plus, s'agissant des demandes de changement de délégation de Noms de Domaine, il est rappelé que SFR ne peut s'engager ni sur les résultats ni sur les délais de prise en compte de la demande compte-tenu du fait que ledit changement relève de la seule compétence des Organismes Compétents.

3.1.2 Modalités d'enregistrement de Nom de Domaine

Lorsque le Client souhaite enregistrer un Nom de Domaine, SFR demande sa réservation et son enregistrement auprès du Bureau d'enregistrement compétent, si celui-ci est disponible au moment de la demande.

La réservation du Nom de Domaine se fait depuis l'espace MonCompte du Client sur le site www.sfr.fr. Le Client est invité à tester la disponibilité du Nom de Domaine qu'il souhaite réserver, dans la limite des extensions « .fr », « .com », « .biz », « .net », « .org », « .info » ou « .eu », et dans le respect des droits des tiers (droits des marques, droits de propriété intellectuelle, droits de la personnalité, ...), de la législation et de la réglementation en vigueur.

Pour finaliser sa demande de réservation, le Client doit déclarer sur un formulaire de réservation en ligne un certain nombre de données identifiantes pour le propriétaire du Domaine dont la liste exacte et le caractère facultatif ou obligatoire sont précisés lors de leur saisie sur le formulaire (nom et prénom pour une personne physique, dénomination sociale et numéro d'identification pour une personne morale, adresse postale complète,

adresse e-mail, numéro de téléphone).

Pour toute extension choisie, le Client devra renseigner une adresse postale en France métropolitaine pour le propriétaire du Nom de Domaine.

Pour certaines demandes d'enregistrements de Nom de Domaine, le Client devra obligatoirement fournir à SFR un document rempli et signé à la demande du Bureau d'Enregistrement compétent. Dans ce cas, SFR transmettra par email au Client le dit document et la procédure pour le renvoyer. Le Client devra alors retourner ledit document à l'Organisme compétent dans le délai indiqué sous peine de ne pas voir la procédure d'enregistrement du Nom de Domaine demandé aboutir.

3.1.3 Acceptation de l'Enregistrement

L'enregistrement d'un Nom de Domaine ne pourra être effectif qu'à compter de la mise à jour des bases de données du Bureau d'Enregistrement. L'AFNIC et l'ICANN se réservent le droit de procéder à des vérifications (en particulier sur les entreprises et les marques, sur le fait que le numéro de téléphone est français) après l'enregistrement du domaine, et peuvent être amenés à annuler l'enregistrement.

Lorsque le Nom de Domaine est attribué par le Bureau d'Enregistrement compétent, SFR en informe le client par courrier électronique. Le Client obtient alors un droit d'usage du Nom de Domaine attribué pour une durée d'un an renouvelable tacitement, Nom de Domaine qu'il conservera tant qu'il respectera l'ensemble des règles administratives et financières en vigueur.

Le Client reçoit également dans ce courrier électronique ses identifiants (nom d'utilisateur, mot de passe) lui permettant de se connecter à son outil d'administration défini dans l'article 3.3 ci-dessous, pour la gestion de son Nom de Domaine, de sa Messagerie, et de son espace Site Web. Après le succès de l'enregistrement, SFR assure la gestion du Nom de Domaine, à savoir le renouvellement tacite ou la suppression du Nom de Domaine sous réserve d'acceptation du Bureau d'enregistrement compétent.

3.1.4 Transfert de la gestion du Nom de Domaine

Lorsque le Client possède déjà un Nom de Domaine dans l'extension « .fr », « .com », « .net », « .org », « .biz », « .info » ou « .eu », SFR peut en assurer la Gestion auprès d'un Bureau d'enregistrement à la demande du Client et procède alors à un Transfert à son profit.

Dans le cadre d'un Transfert de la gestion d'un Nom de Domaine au profit de SFR, le Client doit fournir à SFR un code d'authentification ou une clé titulaire, récupérée auprès de son gestionnaire actuel.

Le transfert ne sera possible que :

- en l'absence de procédure en cours, gracieuse ou contentieuse, entre le Client et son gestionnaire actuel ou de recours d'un tiers

- si le Nom de Domaine du Client n'a pas été enregistré ou transféré dans les soixante (60) derniers jours qui précèdent sa demande de transfert ou

- si le Nom de Domaine n'expire pas dans les quinze (15) jours qui suivent sa demande de transfert.

SFR contacte alors le Bureau d'enregistrement qui procédera au Transfert au plus tôt dès l'accord du gestionnaire actuel et au plus tard :

- pour les « .fr » : dans les six (6) semaines après la demande en cas de refus de celui-ci.

- pour les « .com », « .net », « .org », « .biz », « .info » : dans un délai de 7 jours maximum

- pour les « .eu » : dans un délai de 14 jours maximum

Après le succès du Transfert, SFR assure la gestion du Nom de Domaine, à savoir le renouvellement ou la suppression du Nom de Domaine sous réserve d'acceptation du Bureau d'enregistrement compétent.

De même, le transfert de la gestion du Nom de Domaine par SFR vers un autre gestionnaire sera effectif dès la demande effectuée au nom du Client par le nouveau gestionnaire choisi, sous réserve d'absence de procédure

en cours, gracieuse ou contentieuse, entre le Client et SFR, ou en cas de recours d'un tiers, et sous réserve des conditions de transfert propre au Domaine.

3.1.5 Cession d'un Nom de Domaine au profit d'un tiers

L'exploitation d'un Nom de domaine ne repose que sur un droit d'usage. Le Titulaire d'un Nom de domaine peut toutefois transmettre ce droit d'usage à une autre personne morale ou physique remplissant les conditions indiquées dans les Chartes de Nommage (cf Annexes 1 et 2). Ce transfert de propriété nécessite obligatoirement l'accord écrit du cédant et du cessionnaire.

Pour tous les Noms de Domaine le Client cédant et le cessionnaire devront remplir et signer conjointement le Formulaire afférent qui leur sera transmis par SFR.

3.1.6 Règlement des conflits de Nom de Domaine

En cas de conflit, contentieux ou précontentieux, concernant l'enregistrement d'un Nom de Domaine, le Client sera seul responsable du règlement de ce conflit, en mettant en œuvre, le cas échéant, la procédure de règlement des litiges prévue par la politique de règlement des conflits relative à la zone de nommage concernée et/ou un règlement précontentieux ou contentieux auprès des juridictions nationales compétentes.

SFR s'engage à respecter toute décision de justice devenue définitive ou exécutoire et obligeant SFR, sur demande du Bureau d'enregistrement concerné, à suspendre, transférer ou annuler le Nom de Domaine concerné du Client, sans compensation pour ce dernier.

3.2. Service de Messagerie

3.2.1. Caractéristiques des Comptes de Messagerie

Le Client peut créer jusqu'à 10 Comptes de Messagerie en collaboratif permettant de bénéficier des fonctionnalités d'envoi/réception d'email, d'agenda, de carnet d'adresses, de porte-documents, de bloc-notes et de la gestion des tâches. La taille de l'espace de stockage alloué à chaque Compte de Messagerie est limitée à 2 gigaoctets (Go).

3.2.2. Gestion de la Plate-forme de Messagerie

Dans le cadre du Service de Messagerie, SFR assure :

- l'infogérance de la Plate-forme de Messagerie et la fourniture de l'infrastructure, des équipements, et des Logiciels nécessaires à l'exploitation de la Plate-forme,

- la surveillance de la Plate-forme de Messagerie,

- l'intégration de l'infrastructure d'hébergement avec des réseaux redondants,

- une protection anti-virus et anti-Spam de base,

- un outil d'administration déporté de type Extranet,

- une surveillance globale et active des applications de messagerie,

Il est rappelé que la Plate-forme de Messagerie est utilisée pour les besoins de plusieurs Clients, étant toutefois précisé que chaque Client n'a accès qu'à ses propres Données Client.

3.2.3. Fonctionnement du Service de Messagerie

Si la taille de l'espace de stockage des messages électroniques allouée à chaque Compte de Messagerie est limitée à 2 gigaoctets (Go), le nombre de messages électroniques entrants ou sortants pour une période donnée n'est pas limité. Toutefois, SFR se réserve le droit de limiter ou d'interdire tout usage de la Plate-forme de Messagerie qui serait abusif, contraire à une utilisation normale, ou non conforme à sa destination, notamment lorsque celui-ci est de nature à compromettre les performances de la Plate-forme de Messagerie de SFR. L'envoi de messages en masse, qu'ils soient sollicités ou non par leurs destinataires, tels que newsletters, publicités, etc. à travers la Plate-forme de Messagerie de SFR est interdit. La taille des messages (y compris les pièces jointes, encodage et encapsulation) émis et reçus ne pourra par ailleurs dépasser 10 mégoctets (Mo).

CONDITIONS D'ABONNEMENT ET D'UTILISATION DES OFFRES SFR - PROFESSIONNELS GRAND PUBLIC ■ FORFAITS

Option SFRM@SOCIÉTÉ.COM

Au-delà, l'expéditeur recevra un message d'erreur système. SFR ne garantit pas le délai de distribution d'un message à travers Internet. La durée de vie des messages dans les files d'attente de réception/émission des Comptes de Messagerie hébergés sur les serveurs de la Plate-forme de Messagerie, est de trois (3) jours (hors spam). Le contenu des comptes mails hébergés sur la Plate-forme de Messagerie sera sauvegardé chaque semaine. Les sauvegardes ne sont utilisées qu'en cas de restauration des Comptes suite à un crash système sur la Plate-forme de Messagerie SFR, et non sur demande du Client sur son Compte personnel.

3.2.4. Description du service de messagerie

Le Client pourra créer, par l'intermédiaire de l'outil d'administration défini dans l'article 3.3 ci-dessous, ses propres adresses e-mail de la forme <Utilisateur>@<Nom du Domaine>.fr (ou .com, .net, .org, .biz, .info, .eu). Par ailleurs, chaque Compte de Messagerie est identifié par une adresse SMTP. Il est possible de créer un nombre illimité d'alias de cette adresse, qui accèdent au même Compte de Messagerie. Le titulaire pourra disposer d'une liste d'adresses e-mail personnalisées dénommées alias. L'ensemble des créations, modifications et suppressions d'alias sera effectué par l'outil d'administration défini dans l'article 3.3 ci-dessous. SFR offre également au Client et à ses collaborateurs, qui disposent d'un ou plusieurs Comptes de Messagerie, une interface afin de gérer leur boîte mail depuis un navigateur Internet compatible.

3.2.5. Anti-virus

Le Service de Messagerie inclut en standard un service d'antivirus vérifiant l'innocuité des mails reçus de l'extérieur sur les Comptes de Messagerie. SFR fait tous les efforts possibles pour protéger le Client contre les attaques virales et autres menaces de même nature. La rapide évolution des virus et de leur méthode de diffusion fait que SFR ne peut garantir contractuellement le Client contre ce type de menaces, ce que le Client reconnaît expressément. SFR s'engage à mettre à jour les signatures de virus avec une fréquence au moins quotidienne. Les fichiers attachés aux mails reçus par les utilisateurs seront vérifiés, par rapport à la base des virus connus, et nettoyés des virus identifiés. Si l'éradication du virus n'est pas possible, les fichiers attachés aux mails seront supprimés. L'utilisateur du compte de Messagerie sera alerté de cette suppression par une notification insérée dans le mail d'origine.

3.2.6. Antispam

Le service antispam est inclus dans le Service de Messagerie. Pour détecter les spams sur les messages entrants, SFR intègre une ou plusieurs listes provenant d'organismes tiers. Ces listes contiennent les adresses IP de spammers connus ainsi que celles de serveurs connus comme émetteurs de Spam. En cas de détection de Spam, SFR tague l'objet du message. SFR fait tous les efforts possibles pour protéger le Client contre les spams. La rapide évolution des systèmes de Spam fait que SFR ne peut garantir contractuellement le Client contre la réception de pourriels (Spam) dans les Comptes de Messagerie ou contre l'orientation dans un répertoire dédié aux courriers indésirables de messages non constitutifs de Spam. SFR se réserve le droit de prendre toutes les mesures techniques et juridiques nécessaires pour prévenir et interdire tout message de type Spam de transiter sur le réseau de SFR.

Une telle mesure pourrait intervenir, entre autres et sans limitation, sous la forme de mise en œuvre de filtres ou d'autres solutions techniques et la poursuite civile ou pénale des contrevenants.

3.3. Service d'Hébergement

Le Service d'Hébergement consiste en la réservation d'un espace de stockage limité à un (1) gigaoctet (Go), pour les pages du Site Web que le Client souhaiterait voir hébergé par SFR. SFR mettra à disposition du

Client des outils pour télécharger le contenu de son site web, et donnera à ce dernier la possibilité de créer notamment des blogs et des forums. Le Site Web est hébergé sous le Nom de domaine du Client.

Le contenu du/des Pages et Site(s) Web du Client devra respecter les stipulations de la législation et réglementation en vigueur en matière de Site Internet. Les pages du Site Web proposées dans le cadre du Service d'Hébergement ne sont pas des sites de téléchargement. En conséquence, en application de l'article 6-1-8 de la Loi du 21 juin 2004, SFR peut être amené à suspendre l'accès à tout site qui aurait pour objet de proposer un téléchargement ou, de manière générale, qui enfreindrait les droits des tiers. L'exécution des programmes CGI (Common Gateway Interface), autres que ceux qui sont fournis par SFR, est interdite.

3.4. Outil d'administration

Cet outil d'administration permet au Client d'accéder à la gestion et aux informations liées au Nom de Domaine, aux Comptes de messagerie et au(x) page(s) du Site Web hébergés sur les Plates-formes de Messagerie et d'Hébergement, dans la limite de la capacité de cet outil. Cet outil d'administration est accessible via une interface Web par login et mot de passe à une adresse fournie à la création du service et dont la gestion devra être confiée par le Client à un administrateur, membre de son personnel. Ces identifiants (login et mot de passe) peuvent être modifiés par SFR à tout moment au cours du Contrat de Service par envoi d'un courrier ou mail au Client. Ils sont personnels et confidentiels. Le Client s'engage par conséquent à en assurer la sécurité, à en préserver la confidentialité et, en particulier, à ne pas les communiquer à des tiers. Il est seul responsable de l'utilisation faite de ses identifiants, quel que soit l'utilisateur, et des conséquences qui en résultent. Toute connexion ou opération effectuée à partir des identifiants du Client sera réputée avoir été effectuée par ce dernier.

Le Client doit informer SFR, immédiatement, de toute perte, détournement ou utilisation non autorisée de ses identifiants, SFR ayant alors la possibilité de bloquer l'accès au Service ou de donner de nouveaux identifiants.

4. MODALITES DE SOUSCRIPTION DU SERVICE

4.1 Le Service est ouvert à tous les titulaires d'une offre mobile SFR (hors SFR la Carte, Forfaits Bloqués de SFR, Les Minis de SFR, SFR Business Team), telle que décrite dans la documentation commerciale établie et mise à jour par SFR à l'attention de ses Clients.

Le Service peut être souscrit dans certains points de vente SFR, par téléphone auprès du Service Client ou sur SFR.fr, rubrique Mon Compte.

4.2 Par dérogation aux Conditions Générales d'Abonnement, et conformément aux dispositions de l'article L 121-20-2 du Code de la consommation, le Client est expressément informé qu'il ne peut exercer son droit de rétractation sur l'enregistrement du Nom de Domaine commandé auprès de SFR, étant donné que ce Service s'apparente à la fourniture d'un bien personnalisé au sens de la Loi.

5. QUALITE DE SERVICE

SFR s'engage à faire ses meilleurs efforts pour fournir la meilleure disponibilité du Service.

Ne sont pas prises en compte dans cette disponibilité les périodes d'indisponibilité dues à l'un des événements suivants :

- Indisponibilité d'une partie seulement des fonctionnalités ;
- Problème sur le réseau local du Client, sur la connexion Internet ou sur le réseau privé du Client permettant d'accéder à la Plateforme de Messagerie ou d'Hébergement, ce qui empêche le Client d'accéder ou d'utiliser le Service ;
- Problème dû au dépassement par le Client des limitations et restrictions d'utilisation ;
- Problème dû à une action du Client ayant pour effet de déclencher une

mesure de sécurité sur les Plates-formes de SFR ;

- Période de maintenance des systèmes (généralement effectuée entre 00H00 et 06H00).

- Installation urgente de correctifs de sécurité visant à contrecarrer une attaque ou à corriger un problème mettant en péril la confidentialité ou l'intégrité des données et générant une interruption de service inférieure à 1 heure ;

- "Bugs" Logiciels ou problèmes à l'origine de l'interruption des prestations ;

- Attaque de la Plate-forme de Messagerie ou d'Hébergement, notamment par déni de service ;

- Non-respect de l'une de ses obligations par le Client.

6. DUREE

L'inscription au Service prend effet à compter de sa date de souscription et ce, pour une durée indéterminée. L'inscription au Service vaut acceptation pleine et entière des présentes Conditions Particulières.

7. CONDITIONS FINANCIERES

Les tarifs applicables au Service sont définis dans la documentation établie et mise à jour par SFR à l'attention de ses clients. La facturation du Service par SFR débute à la date de souscription dudit Service. La facturation est donc, pour la première facture, calculée au prorata temporis en fonction de la date d'activation du Service par rapport au JJ du contrat d'abonnement principal de l'Utilisateur.

En cas d'échec dans la réservation du Nom de Domaine choisi (ex : le Client qui n'a pas pu réserver le Nom de Domaine choisi en raison de son indisponibilité), et dans l'hypothèse où le Service a déjà été facturé au Client, SFR remboursera le Client sous forme d'avoir sur sa prochaine facture.

8. UTILISATION DU SERVICE

8.1. Le Client s'engage :

- A respecter les droits de propriété intellectuelle des tiers auxquels il aura accès du fait de l'utilisation du Service, et à obtenir des tiers, titulaires de droits sur les œuvres (textes, images, vidéos, sons ou tout autre élément protégé) qu'il pourrait utiliser et, en particulier, inclure dans ses messages électroniques, Pages de Site Web, les autorisations préalable et concession de droits, de portée internationale, nécessaires.

- A utiliser le Nom de Domaine « en bon père de famille » et à s'interdire toute utilisation contraire aux lois et règlements en vigueur.

- A respecter les codes de conduite, usages et règles de comportement qui sont diffusés sur les sites Web, ainsi que les notices et avertissements mentionnés par SFR.

- A ne pas interférer avec la jouissance du Service par d'autres utilisateurs, à ne pas accéder ou tenter d'accéder de manière illicite à d'autres réseaux ou systèmes informatiques connectés au Service, à ne pas utiliser le Service pour propager des virus, cheval de Troie ou autres programmes destinés à nuire, à ne pas pratiquer d'actes, sous quelque forme que ce soit, de piratage informatique.

8.2. SFR n'exerce pas de contrôle a priori sur les Pages du Site Web, courriers électroniques ou toute donnée échangée par le Client par le biais du Service et n'assume aucune responsabilité quant à leur contenu.

Le Client est seul responsable des informations stockées sur ses Pages et Sites Web et/ou contenues dans ses courriers électroniques.

Il est rappelé au Client que si ses Pages et Sites Web permettent la saisie d'informations nominatives, la constitution d'un fichier automatisé contenant de telles données est soumise à une déclaration à la CNIL en application de la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 qu'il lui appartient d'effectuer. Le Client est informé que tout élément constituant ses Pages

et Sites Web encourt le risque d'être copié par les tiers utilisateurs de l'Internet. Le contenu des Pages du Site Web du Client devront respecter les stipulations des lois et règlements en vigueur.

8.3. Le Client s'engage également à ne jamais utiliser le Service à des fins frauduleuses telles que notamment piratage, intrusion dans des systèmes informatisés ou de « hacking ». De manière plus générale, le Client s'interdit de procéder à tout agissement qui pourrait être contraire à une disposition réprimée civilement ou pénalement.

Le Client s'engage expressément à ne pas utiliser le Service à des fins illégales et notamment d'une manière :

- qui contrevienne à l'ordre public et aux bonnes mœurs, notamment par l'inclusion d'éléments tels que, sans que cette liste ne soit exhaustive ou limitative, des éléments à caractère pornographique, de proxénétisme ou de pédophilie, ou encore à caractère violent, le contenu étant susceptible d'être vu par des mineurs ; et/ou

- qui contrevienne aux intérêts légitimes des tiers ou de SFR, et notamment par voie d'insulte ou de diffamation, ou qui porte atteinte à la vie privée d'autrui ou aux droits de la personnalité, ainsi qu'aux droits patrimoniaux ou extrapatrimoniaux de tiers ou de SFR, en particulier aux droits des auteurs sur leurs œuvres ou aux titulaires de droits de propriété intellectuelle par la commission d'actes de contrefaçon, y compris dans le cadre d'adresse URL qu'il utiliserait ; et/ou

- qui revête le caractère d'appel au meurtre, d'incitation à la haine raciale ou de négation des crimes contre l'humanité ; et/ou

- qui permette, via la création de liens hypertexte vers des sites ou des pages de tiers, d'enfreindre tout ou partie des dispositions qui précèdent ou, plus généralement, les dispositions de la loi française.

Le Client s'interdit d'utiliser le Service en vue de la diffusion de courrier électronique à des fins publicitaires ou promotionnelles, ainsi que l'envoi en masse de courriers électroniques non sollicités.

SFR se réserve le droit de suspendre ou de résilier le présent Contrat ou tout Compte de Messagerie lorsqu'un ou plusieurs utilisateurs ont généré des courriers non sollicités ou Spam, des messages en masse même sollicités par leurs destinataires, ou des messages présentant des caractéristiques contraires aux règles de l'Internet (virus, chevaux de Troie, etc.). Le Client garantit SFR contre toutes conséquences dommageables pour SFR qui pourraient résulter de l'un quelconque des actes ci-dessus. Plus généralement, toute tentative d'utilisation de l'infrastructure de SFR pour envoyer et/ou relayer des messages qui cachent ou modifient la source du message constitue une infraction aux règles de fonctionnement et de sécurité de SFR, susceptible des mêmes sanctions.

Le Client s'interdit tout acte de revente ou de commercialisation du Service.

8.4. Le Client est seul responsable du contenu des services qu'il pourrait consulter par le biais du Service. SFR n'assume aucune responsabilité sur les services accessibles par Internet et n'assume aucun contrôle, sous quelque forme que ce soit, sur la nature ou les caractéristiques des données qui pourraient transiter par l'intermédiaire du Service.

8.5. Le Client reconnaît avoir connaissance de la nature du réseau Internet et, en particulier, de ses performances techniques et des temps de réponse pour consulter, interroger ou transférer des informations ainsi que de la possibilité d'interruptions, lenteurs et inaccessibilités au réseau Internet ou à certains services ou contenus et, en particulier, du fait que les transmissions de données peuvent être saturées à certains moments de la journée, faits dont SFR ne pourra en aucun cas être tenue responsable. Le Client reconnaît que, du fait de la nature du réseau Internet, les données circulant sur ce réseau ne sont pas protégées contre toute forme d'intrusion y compris par voie de piratage. Dès lors, le Client reconnaît avoir été averti que SFR ne peut en aucun cas assurer la confidentialité de quelque information que ce soit qui soit transmise sur Internet et qu'il appartient

Option SFRM@SOCIÉTÉ.COM

au Client de mettre en œuvre les modalités nécessaires afin de préserver la confidentialité des informations qu'il transmettrait sur le réseau Internet.

8.6. Plus généralement, le Client s'engage à respecter en permanence toutes les obligations, présentes ou à venir, mises à sa charge par les dispositions légales et réglementaires en vigueur au moment de son utilisation du Service. Il respectera également le code de conduite développé par les utilisateurs d'Internet (disponible sur le site <http://www.afa-france.com/netiquette.html>) dont la transgression peut avoir pour effet d'exclure le client de l'Accès à Internet, SFR ne pouvant en aucun cas être tenue responsable de ce fait.

8.7. SFR rappelle qu'elle demeure étrangère aux relations que le Client pourra nouer, au travers de l'utilisation du Service, avec tous tiers dans le cadre d'opérations de toute nature et notamment commerciales, ces dernières ne concernant exclusivement que le Client et le tiers concerné. En conséquence, SFR ne peut assumer une quelconque responsabilité du fait de telles relations.

De même, SFR ne pourra en aucun cas être tenue responsable en cas de poursuites judiciaires à l'encontre du Client du fait de l'usage du Service ou de tout autre service accessible via le réseau Internet ni de défaillances du réseau Internet ou toute situation relative à la qualité de transmission, temps ou restrictions d'accès sur des réseaux et/ou serveurs connectés.

9. OBLIGATIONS DES PARTIES

9.1. Les Parties s'engagent à respecter et à faire respecter à toute personne sous leur contrôle, toutes dispositions légales ou toutes décisions des autorités réglementaires compétentes susceptibles de s'appliquer aux présentes, et notamment la loi du 10 juillet 1991 en matière de secret et de neutralité des correspondances émises par voie des télécommunications, et la réglementation applicable au traitement des données à caractère personnel.

9.2. Le Client autorise SFR à interrompre la fourniture de tout ou partie du Service, après information préalable et écrite du Client, dans les conditions requises par la loi, la réglementation la doctrine, les standards professionnels ou la jurisprudence et, en particulier, si les Services sont utilisés dans un but ou d'une manière frauduleuse ou contraire à la loi ou aux conditions qui pourraient être imposées par une autorité gouvernementale et/ou une autorité de réglementation compétente, en vue de préserver ses intérêts.

9.3. SFR se réserve le droit de coopérer, conformément à la loi, avec les autorités qui effectueraient des vérifications en relation avec des contenus et/ou services accessibles via le réseau Internet ou avec des activités illégales exercées par un quelconque utilisateur d'Internet.

9.4. Pour la fourniture du Service de gestion de Nom de domaine, SFR a une obligation de moyens. En effet, SFR n'est pas responsable de l'indisponibilité du Nom de domaine. A titre d'exemple, SFR ne saurait être tenu responsable de conséquences découlant des modifications des règles par les Autorités de nommage, de retard ou de l'interruption d'accès au système d'enregistrement de noms de domaine des Organismes compétents ou d'erreur, omission ou absence dans le traitement du Nom de domaine demandé par les Organismes compétents.

La responsabilité de SFR ne pourra être engagée que pour les seuls dommages directs résultant d'une faute prouvée à son encontre.

10. PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE ET RESPONSABILITÉ DES DONNÉES

Toutes les Données Clients hébergées sur la Plate-forme de Messagerie ou d'Hébergement de SFR sont la propriété du Client. SFR ne revendique aucun droit sur la propriété de ces données, à l'exception toutefois de celles de ces données qui auraient été créées par SFR elle-même.

10.1. Concernant le Service de messagerie

SFR stocke automatiquement, sous réserve de certaines exclusions

relatives à des protections (antivirus, spam, firewall...), de façon neutre et légitime, les Données Clients. SFR est garante de l'intégrité des messages et de leur conservation à long terme.

10.2. Concernant le Service d'Hébergement

En toute hypothèse, le Client doit sauvegarder, de façon systématique, ses pages et Site web (et plus généralement toutes les données hébergées) sur un support adéquat (disque dur, support autre...), d'autant que toute résiliation, fin de contrat ou suspension du Service entraîne l'effacement et la suppression des pages, du site web et de toutes les données hébergées. Le Client, étant prévenu de cela et y ayant expressément consenti par les présentes, reconnaît ne pouvoir engager la responsabilité de SFR dans le cas où une ou plusieurs pages web (et plus généralement toutes les Données Clients hébergées) seraient perdues.

10.3. Propriété intellectuelle

SFR est seule propriétaire de ses marques, noms, sigles, logos, couleurs, graphismes ou autres signes distinctifs. Le Client s'engage à respecter l'intégralité des droits de SFR et s'interdit de susciter toute analogie dans l'esprit du public, à quelque fin que ce soit et par quelque mode que ce soit, entre les signes distinctifs, propriété de SFR et les siens. Le Client reconnaît et accepte que toute autre utilisation soit constitutive de contrefaçon et qu'elle engage sa seule responsabilité à l'exclusion de toute responsabilité de SFR.

11. SUSPENSION DU SERVICE

L'utilisation du Service par le Client, en contravention avec les dispositions des Conditions Particulières ou la réglementation applicable, aura pour conséquence la suspension du Service.

Cette suspension prend effet à réception par le Client d'une lettre recommandée avec accusé de réception restée sans effet au terme d'un délai de préavis de 72 heures ouvrées et sans préjudice de l'application des dispositions de l'article 12 ci-dessous.

Dans le cas où la suspension se prolongerait pour une durée supérieure à 3 (trois) mois consécutifs, SFR serait en droit de résilier l'accès au Service conformément aux dispositions de l'article 12 ci-après.

En outre, SFR sera habilitée à suspendre du Service pour toutes opérations de mise à niveau, de maintenance préventive ou encore d'extension du Réseau. Il est rappelé que la suspension du Service n'entraîne pas l'arrêt de la facturation.

12. RESILIATION DU SERVICE

12.1 Le Service est résilié de plein droit en cas d'expiration, pour quelle que cause que ce soit, du Contrat d'abonnement principal du Client dont les présentes Conditions Particulières constituent l'accessoire. A contrario, en cas de résiliation du Service, le contrat d'abonnement principal du Client se poursuit dans les conditions dudit contrat.

12.2 Le Service peut être résilié à tout moment par le Client auprès du Service Client, en espace SFR ou sur www.sfr.fr rubrique Mon Compte. La résiliation sera effective immédiatement. Le mois en cours sera alors facturé prorata temporis.

12.3 Lorsque la résiliation est à l'initiative de SFR – en cas d'inexécution de l'une de ses obligations par le Client - la dénonciation doit être effectuée moyennant un préavis de (10) jours. Cette résiliation sera notifiée par courrier au Client.

12.4. Conséquences de la résiliation du Service

SFR pourra, dès le terme ou la résiliation du Service, supprimer de ses Plates-formes de Messagerie et d'Hébergement, tous les Comptes de Messageries et d'Hébergement et les Données Client.

Avant la cessation des relations contractuelles entre le Client et SFR, le Client devra sauvegarder ses Données client afin de les conserver,

étant précisé qu'à compter de la suppression définitive du Compte de Messagerie ou de l'espace d'Hébergement, les Données client seront irrémédiablement supprimées sur les Plates-formes de SFR.

Le Client est informé que la résiliation du Service entraîne la perte des données stockées et de l'ensemble des Comptes de Messagerie et d'Hébergement.

Par ailleurs, cette résiliation aura également pour conséquence d'entraîner la suppression définitive et irréversible du Nom de Domaine utilisé par le Client qui retombera alors dans le domaine public et pourra être attribué de nouveau à des tiers sans que la responsabilité de SFR ne puisse être recherchée.

Par ailleurs, le mail de confirmation de résiliation envoyé par SFR, inclura en pièce jointe un document que le client devra remplir s'il veut que l'ensemble de ses coordonnées en qualité de titulaire du Nom de Domaine soit supprimé de l'annuaire des Noms de Domaine

13. DONNÉES PERSONNELLES

Les données collectées font l'objet d'un traitement informatique.

Elles sont utilisées par SFR ou ses prestataires pour la gestion du compte de l'utilisateur et, le cas échéant, pour toute opération de marketing direct, quel que soit le média utilisé, réalisée par SFR pour informer ses clients de ses offres et services. SFR se réserve par ailleurs le droit, sauf avis contraire de l'utilisateur, d'exploiter et de communiquer lesdites informations à des tiers, notamment à des cabinets d'étude de marché et instituts de sondage et exclusivement à des fins d'étude et d'analyse, ou à des sociétés dans le cadre d'opérations commerciales conjointes ou non, notamment pour des opérations de marketing direct.

Conformément à la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 modifiée par la loi du 6 août 2004, l'utilisateur dispose d'un droit d'accès ainsi que d'un droit d'information complémentaire, de rectification et, le cas échéant, d'opposition sur les données le concernant.

Il peut s'opposer à tout moment à leur communication à des tiers.

Il peut exercer ses droits en envoyant un courrier mentionnant ses nom, prénom et numéro d'appel et en y joignant une copie de sa pièce d'identité à l'adresse suivante : Clients Abonnés : SFR Service Clients - Accès, Rectification, Opposition - TSA 91121 - 57757 METZ CEDEX 9.

14. LITIGES

Les présentes conditions d'utilisation sont régies par le droit Français. Tout différend lié à l'interprétation et/ou à l'exécution des présentes doit, en premier lieu, et dans la mesure du possible, être réglé au moyen de négociations amiables. A défaut d'accord amiable, tout différend est soumis aux Tribunaux compétents.

15. ANNEXES

Annexe 1 : CHARTE DE NOMMAGE POUR LES NOMS DE DOMAINE « .fr »

Annexe 2 : CHARTE DE NOMMAGE POUR LES NOMS DE DOMAINE « .com », « .net », « .biz », « .org », « .info », « .eu »

ANNEXE 1 - CHARTE DE NOMMAGE POUR LES NOMS DE DOMAINE « .FR »

La charte de nommage correspond au document regroupant l'ensemble des règles qui gouvernent une extension Internet.

Ce document couvre tous les aspects administratifs, légaux et techniques des noms de domaine pouvant être enregistrés sous cette extension. La charte de nommage de la zone « .fr » est consultable en ligne sur le site Internet de l'AFNIC, à l'adresse suivante : <http://www.afnic.fr/obtenir/chartes>.

Cette Charte constitue un document contractuel ayant pour but d'assurer une administration harmonieuse des noms de domaine de la zone de nommage concernée, dans l'intérêt de tout demandeur de noms de domaine dans cette zone de nommage.

La Charte de nommage opposable au Client est celle disponible sur le site Internet de l'AFNIC au jour de la réception par cette dernière d'une demande d'Acte d'administration adressée par SFR.

En cas de contradiction entre les dispositions des présentes Conditions particulières et les dispositions de la Charte, ces dernières prévaudront.

Par l'inscription au Service, le Client reconnaît avoir pris connaissance de la Charte applicable au nom de domaine de la zone de nommage « .fr » et en accepter les dispositions.

L'attribution d'un nom de domaine au sein de la zone de nommage en « .fr » n'est possible que pour toute personne morale officiellement déclarée en France ou disposant d'une adresse officielle en France, ou pour toute personne physique résidant en France ou de nationalité française dans le respect des dispositions de la Charte de nommage « .fr ».

La Charte de nommage de la zone « .fr » indique également les restrictions concernant l'attribution de certains noms de domaine, par exemple les vérifications complémentaires des noms de domaine en « mairie-xxx.fr », « ville-xxx.fr », « cr-xxx.fr », « cg-xxx.fr ».

ANNEXE 2 - CHARTE DE NOMMAGE POUR LES NOMS DE DOMAINE « .COM », « .NET », « .BIZ », « .ORG », « .INFO », « .EU »

L'Internet Corporation for Assigned Names and Numbers (ICANN) est un organisme américain à but non lucratif ayant pour objet l'attribution des noms de domaine. Cette attribution a été déléguée à différentes Autorités de nommage.

L'ICANN a par ailleurs délégué l'attribution des noms de domaine à des Autorités de nommage ou Registry selon des règles qui leurs sont propres. Pour les noms de domaine de la zone de nommage « .org », le Registry est la société Public Interest Registry.

Pour les noms de domaine pour la zone de nommage « .com » et « .net », le Registry est la société Verisign GRS.

Pour les noms de domaine pour la zone de nommage « .biz », le Registry est la société Neulevel, Inc.

Pour les noms de domaine pour la zone de nommage « .info », le Registry est la société Afiliis.

Pour les noms de domaine de la zone de nommage « .eu », le Registry est l'association EURID.

Le rattachement de chaque zone de nommage à un Registry est susceptible d'évolution.

L'enregistrement d'un nom de domaine « .com », « .net », « .org », « .biz », « .eu » ou « .info » doit être effectué conformément aux règles édictées dans la Charte de Règlement des conflits relatifs aux noms de domaine : « the Uniform Dispute Resolution Policy » (UDRP).

La Charte de Règlement des conflits relatifs aux noms de domaine constitue un document contractuel.

La version opposable au Client est celle disponible sur le site Internet de l'ICANN au jour de la réception par l'Autorité de nommage, d'une demande d'Acte d'administration adressée par le Prestataire ou son Autorité d'enregistrement.

En cas de contradiction entre les dispositions des présentes conditions particulières et les dispositions de la Charte, ces dernières prévaudront.

Cette Charte de règlement des conflits relatifs aux noms de domaine de l'ICANN étant un document évolutif, il est consultable sur le site : <http://www.icann.com/udrp/udrp-policy-24oct99.htm>.

Par l'inscription au Service, le Client reconnaît avoir pris connaissance de la Charte de Règlement des conflits relatifs aux noms de domaine et en accepter les dispositions.

**CONDITIONS PARTICULIÈRES D'UTILISATION DU SERVICE SFR HOMESCOPE
FEVRIER 2011**

Les présentes conditions particulières (ci-après « les Conditions Particulières ») s'appliquent en complément des Conditions Générales d'Abonnement au Service de téléphonie mobile SFR (ci-après « les Conditions Générales d'Abonnement »). Elles sont régies par les Conditions Générales d'Abonnement et forment ensemble un tout indissociable. En cas de contradiction entre les Conditions Générales d'Abonnement et les Conditions Particulières, ces dernières prévalent.

ARTICLE 1 - DEFINITIONS

Boîtier (minihub) : désigne l'équipement raccordant la Caméra au routeur de l'Utilisateur.
 Caméra : désigne l'équipement installé au domicile ou dans les locaux professionnels de l'Utilisateur et nécessaire à l'utilisation du Service.
 JJ : désigne le quantième du mois correspondant au jour d'ouverture de l'accès au Service.
 Matériels : désigne les appareils connectés aux équipements techniques et informatiques de l'Utilisateur lui permettant d'utiliser le Service, tels que la Caméra et le Boîtier.
 Service : désigne le service SFR HOMESCOPE qui sera fourni par SFR à l'Utilisateur dans les conditions et en particulier, dans les limites, définies aux présentes Conditions Particulières.
 Utilisateur : désigne la personne physique majeure et capable agissant à titre privé ou professionnel, résidant en France métropolitaine, utilisant le Service.

ARTICLE 2 – OBJET

Les Conditions Particulières ont pour objet de définir les conditions et modalités d'accès et d'utilisation du Service.
 Toute utilisation du Service est subordonnée au respect par l'Utilisateur des Conditions Particulières dont il reconnaît expressément avoir eu connaissance lors de sa souscription et accepter les termes.

ARTICLE 3 – DESCRIPTION DU SERVICE

Le Service est une option du service de téléphonie mobile SFR. Il ne peut par conséquent être souscrit que si l'Utilisateur bénéficie d'un contrat d'abonnement mobile SFR.
 Ce Service permet à l'Utilisateur:
 - d'accéder aux flux de la Caméra depuis son ordinateur et/ou de son terminal mobile compatibles ;
 - de recevoir une alerte SMS, MMS, et/ou e-mail sur son terminal mobile et e-mail sur son ordinateur en cas de détection de mouvement et de visualiser les vidéos ou photos enregistrées à la suite des alertes
 de planifier des alertes SMS, MMS, et/ou e-mail sur son terminal mobile et e-mail sur son ordinateur : l'Utilisateur recevra des alertes uniquement à certains moments de la journée que ce dernier aura préalablement défini ou lorsque un événement qui aurait dû arriver à un horaire prédéfini par l'Utilisateur ne se produit pas.
 - de consulter, s'il active la fonctionnalité, une vidéo de 3 minutes résumant la journée de 24 heures de la veille, composée d'images prises depuis la Caméra toutes les 15 secondes.
 La réception d'alerte SMS, MMS et email se fait dans la limite de

la mémoire du terminal mobile ou de stockage de la messagerie de l'ordinateur de l'Utilisateur. En cas de saturation, une alerte ne pourra pas être reçue. L'Utilisateur est donc invité à vérifier régulièrement les capacités mémoires de son terminal mobile ou de son ordinateur et de procéder régulièrement à un nettoyage de ses anciens SMS, MMS et e-mail.
 L'Utilisateur peut utiliser le service avec quatre (4) Caméras maximum en simultané.
 L'Utilisateur peut à tout moment se rendre sur son espace personnalisé sécurisé homescope.sfr.fr depuis son ordinateur et m.homescope.fr depuis son terminal mobile, pour planifier ses alertes et modifier ses paramètres.
 L'Utilisateur peut également à tout moment visualiser les vidéos 24/24 ou les vidéos ou photos enregistrées à la suite des alertes sur son espace personnel depuis son ordinateur et depuis son terminal mobile. Ces vidéos ou photos sont accessibles pendant une durée maximum d'un mois à compter de leur enregistrement. Au-delà de cette période, elles seront automatiquement détruites.
 Enfin, l'Utilisateur peut télécharger ou supprimer ces vidéos sur son ordinateur ou son terminal mobile.

ARTICLE 4 – CONDITIONS PREALABLES A LA FOURNITURE DU SERVICE

Pour accéder au Service, l'Utilisateur doit disposer :
 - d'une connexion à Internet en haut débit (débit minimum de 512 Kbps) et
 - d'un routeur (indépendant ou intégré dans une box) disposant d'une connexion Ethernet, et
 - d'un terminal mobile 3G compatible permettant une connexion WAP et/ou d'un ordinateur répondant à la configuration minimale indiquée sur www.sfr.fr.
 La liste des mobiles et routeurs compatibles est disponible sur www.sfr.fr.

Il appartient à l'Utilisateur de vérifier la compatibilité de la configuration de son équipement personnel ou professionnel avec les Matériels et l'utilisation du Service.

ARTICLE 5 – SOUSCRIPTION

5.1 Le Service est ouvert à tous les titulaires d'une offre mobile SFR (sauf clients Forfaits Bloqués SFR, SFR La Carte, les Minis de SFR et SFR Business Team), telle que décrite dans la documentation commerciale établie et mise à jour par SFR à l'attention de ses clients.
 L'Utilisateur est informé que le Service peut ne pas être proposé aux clients des offres SFR décrites dans la documentation établie et mise à jour par SFR, en fonction des incompatibilités techniques dudit Service avec l'offre souscrite par l'Utilisateur.
 L'accès au Service hors de France Métropolitaine est possible depuis l'ordinateur de l'Utilisateur selon l'accès à Internet de l'opérateur étranger.
 Le Service est accessible en situation de mobilité depuis le mobile de l'Utilisateur, dans la limite de la zone de couverture du réseau GSM/GPRS/3G/3G+ de SFR en France métropolitaine. L'accès au Service hors de France Métropolitaine est possible en mode GSM/GPRS/3G/3G+ de SFR avec l'Option SFR Monde ou Vodafone Passport Europe activée dans la limite des zones couvertes par les opérateurs étrangers avec lesquels SFR a conclu des accords d'itinérance et des options accessibles au terme de ces contrats. Certaines limitations d'utilisation du Service à l'étranger peuvent s'appliquer selon la limitation de couverture du réseau GSM/GPRS/3G/3G+ de SFR ou de l'accessibilité des options dans le

contrat d'itinérance qui lie SFR aux opérateurs étrangers.

5.2 Matériels

Les Matériels nécessaires à l'utilisation du Service sont proposés à l'Utilisateur lors de l'achat par SFR.
 L'Utilisateur peut également acheter les Matériels dans certains points de vente aux conditions dudit point de vente.
 Les garanties et maintenance en cas de défaut ou défectuosité des Matériels sont celles consenties par le constructeur des Matériels à SFR pendant une durée maximum de 2 ans.
 En cas de panne, le Client devra alors appeler le Service Client qui lui communiquera l'adresse à laquelle retourner à ses frais les matériels défectueux dans leur emballage d'origine.
 Les dommages d'origine externe ou consécutifs à une mauvaise utilisation des Matériels ou à une utilisation non conforme, sont exclus de la garantie.
 Les dispositions ci-dessus ne font pas obstacle à l'application de la garantie légale prévue par les articles 1641 et suivants du Code Civil.
 L'Utilisateur est informé que le ou les Matériels ne doivent pas être jetés avec les autres ordures ménagères. Il s'agit en effet d'équipements électriques et électroniques dans lesquels l'éventuelle présence de substances dangereuses peut avoir des effets potentiels sur l'environnement et la santé.

5.3 En cas de souscription à distance, l'Utilisateur dispose, conformément aux dispositions de l'article L.121-20 du Code de la consommation, d'un délai de sept (7) jours francs à compter de l'acceptation de l'offre pour exercer son droit de rétractation en adressant au service client, un courrier recommandé avec avis de réception faisant état de l'exercice par l'Utilisateur de son droit de rétractation.
 Cependant, dans l'hypothèse où l'Utilisateur utiliserait le Service dès avant l'expiration du délai précité, il ne pourrait plus exercer le droit de rétractation dont il bénéficiait et ce, conformément aux dispositions prévues par l'article L.121-20-2 du Code de la consommation.

Les Matériels doivent être retournés à l'adresse communiquée par le Service Client en recommandé avec accusé de réception (frais à la charge de l'expéditeur) dans leur emballage d'origine, en parfait état, accompagné de tous les accessoires éventuels, notices d'emploi et documentations.
 Le remboursement des Matériels après retour s'effectue dans les meilleurs délais et au plus tard dans les trente (30) jours suivant le retour

ARTICLE 6 – ACCES AU SERVICE

L'accès au Service est subordonné à l'installation conforme par l'Utilisateur ainsi qu'à la compatibilité des Matériels, ainsi que de ses installations techniques et informatiques.
 L'Utilisateur est seul responsable de l'installation, de l'exploitation et de la maintenance de ses équipements techniques et informatiques et, en particulier, des Matériels nécessaires pour accéder au Service.
 En aucun cas SFR ne sera tenu responsable si le Service s'avère incompatible ou présente des dysfonctionnements avec certains logiciels, configurations, systèmes d'exploitation ou équipements de l'Utilisateur. L'Utilisateur devra, à première demande de SFR, mettre fin à toute perturbation du réseau ou des services de SFR ou de tout tiers qui serait due à des conditions de raccordement ou d'utilisation des équipements non-conformes.
 De même, SFR ne saurait être tenu responsable des détériorations et/ou interruptions résultant des opérations effectuées par l'Utilisa-

teur dans le cadre de sa connexion au Service, ou en cas d'interruption résultant de toute cause extérieure à SFR.

ARTICLE 7 – UTILISATION DU SERVICE

7.1 L'Utilisateur s'engage à respecter les termes et conditions de licence de tout logiciel utilisé dans le cadre du Service et, en particulier, ceux joints aux Matériels. Il s'engage également à respecter les droits de propriété intellectuelle des tiers auxquels il aura accès du fait de l'utilisation du Service et à obtenir des tiers, titulaires de droits sur les œuvres (textes, images, vidéos, sons ou tout autre élément protégé) qu'il pourrait utiliser, les autorisations préalables et concessions de droits nécessaires.

7.2 SFR n'exerce pas de contrôle sur les vidéos, conversations ou toute donnée accessible à l'Utilisateur, stockés, échangés ou consultés par ce dernier ou transitant par le biais du Service et n'assume aucune responsabilité quant à leur contenu, nature ou caractéristiques, l'Utilisateur en étant seul responsable.

7.3 L'Utilisateur s'engage à utiliser le Service en bon père de famille et, en particulier, s'engage expressément à ne pas utiliser le Service ou toute donnée à des fins ou de manière frauduleuse, illégale et, en général, contraire à une disposition réprimée civilement ou pénalement et, notamment, d'une manière
 -qui contrevienne à l'ordre public et aux bonnes mœurs, notamment par l'inclusion d'éléments tels que, sans que cette liste ne soit exhaustive ou limitative, des éléments à caractère pornographique, de proxénétisme ou de pédophilie, ou encore à caractère violent, le contenu étant susceptible d'être vu par des mineurs ;
 -qui revête le caractère d'appel au meurtre, d'incitation à la haine raciale ou de négation des crimes contre l'humanité ;
 -qui contrevienne aux intérêts légitimes des tiers ou de SFR et, notamment, par voie d'insulte ou de diffamation, ou qui porte atteinte à la vie privée d'autrui ou aux droits de la personnalité, ainsi qu'aux droits patrimoniaux ou extrapatrimoniaux de tiers ou de SFR.
 L'Utilisateur s'engage à utiliser le Matériel uniquement à son domicile ou dans ses locaux professionnels et en aucun cas à le déplacer en dehors de ces lieux. SFR ne saurait être tenue pour responsable de toute utilisation du Service hors du domicile ou des locaux professionnels de l'Utilisateur.
 L'Utilisateur s'engage à utiliser le Service pour ses besoins propres ou les besoins de son activité et en particulier à n'utiliser les Matériels qu'à destination de ses propres équipements, les Matériels ne pouvant en aucun cas être utilisés, directement ou indirectement, pour permettre à un tiers de bénéficier du Service.

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

L'Utilisateur s'engage à utiliser le Service exclusivement pour l'usage pour lequel il a été conçu par SFR, défini à l'article 3 des présentes et, en conséquence, de ne pas en faire un usage détourné et abusif.

L'Utilisateur est informé que le Service n'est pas un système de sécurité ou de télésurveillance.

Le Service ne peut pas être mis en place pour filmer ou capter des images dans des lieux publics ou surveiller l'activité des salariés.

7.4. Il appartient à l'Utilisateur de recueillir l'accord exprès et écrit de toutes les personnes dont les images seront captées par les caméras installées sur les lieux privés et de respecter notamment les règles applicables aux relations employeurs/salariés conformément aux articles L. 1121-1 et suivants et L. 2313-2 et suivant du

Code du travail.

Il appartient également à l'Utilisateur d'effectuer auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés, les déclarations prévues par la loi du 6 janvier 1978, et de respecter toutes les dispositions de cette loi qui lui incombent à l'occasion de l'utilisation du Service et, en particulier, à respecter scrupuleusement toutes les prescriptions spécifiques dont la CNIL pourrait assortir ses autorisations.

Plus généralement, l'Utilisateur s'engage à respecter toutes les obligations mises à sa charge par les dispositions légales et réglementaires en vigueur au moment de son utilisation du Service.

7.5 L'Utilisateur reconnaît avoir connaissance de la nature du réseau Internet et, en particulier, de ses performances techniques ainsi que de la possibilité d'interruptions, lenteurs et inaccessibilités au réseau Internet.

L'Utilisateur reconnaît avoir été averti que les données circulant sur ce réseau ne sont pas protégées contre toute forme d'intrusion, que la confidentialité de quelque information que ce soit transmise sur Internet ne peut être assurée par SFR et qu'il appartient à l'Utilisateur de mettre en œuvre les modalités nécessaires afin de préserver la confidentialité de ses informations.

Par ailleurs, l'Utilisateur devra assurer la protection des données et/ou du logiciel et/ou des logiciels stockés sur les équipements reliés au Service contre toute forme de contamination par des virus et/ou de tentative d'intrusion par piratage.

Les transmissions effectuées par l'Utilisateur sur Internet le sont à ses seuls risques et périls.

7.6 L'Utilisateur reconnaît et accepte expressément qu'il ne lui est pas permis de diffuser ou d'enregistrer les vidéos en vue d'une représentation ou reproduction au public, hors du cercle familial.

Il s'engage à ce que lesdites vidéos ne soient pas disponibles sur le réseau Internet.

7.7 SFR rappelle qu'il demeure étranger et ne peut assumer une quelconque responsabilité du fait des relations que l'Utilisateur pourra nouer, au travers de l'utilisation du Service, avec tous tiers dans le cadre d'opérations de toute nature, ces dernières ne concernant exclusivement que l'Utilisateur et le tiers concerné.

7.8 Plus généralement, l'Utilisateur est seul responsable de l'utilisation du Service et il s'engage à respecter en permanence les dispositions légales, réglementaires ou administratives en vigueur au moment de son utilisation du Service et applicables à cette dernière. Il tiendra SFR indemne de tout dommage et/ou de toute plainte ou réclamation de tiers liés à son utilisation du Service. Il reconnaît que la transgression de ses obligations peut, notamment, avoir pour effet de l'exclure de l'accès à Internet, ce dont SFR ne pourra en aucun cas être tenu responsable

ARTICLE 8 - DUREE

L'inscription au Service prend effet à compter de son activation par SFR et ce, pour une durée indéterminée. L'inscription au Service vaut acceptation pleine et entière des présentes Conditions Particulières.

ARTICLE 9- CONDITIONS FINANCIERES

Les tarifs applicables au Service sont définis dans la documentation établie et mise à jour par SFR à l'attention de ses clients. La facturation du Service par SFR débute à la date d'activation dudit Service. La facturation est donc, pour la première facture, calculée au prorata temporis en fonction de la date d'activation du Service par rapport au JJ du contrat d'abonnement principal de l'Utilisateur.

ARTICLE 10- RESPONSABILITE

SFR n'apporte aucune garantie sur le délai de transmission des vidéos transmis par l'intermédiaire du Service.

L'Utilisateur reconnaît et accepte que la qualité du Service et les débits ne soient pas garantis par SFR. Les débits précisés dans la documentation établie et mise à jour par SFR à l'attention de ses clients ou sur le site www.sfr.fr sont des débits théoriques qui dépendent notamment du nombre de terminaux fixes et/ou mobiles connectés au réseau et du nombre d'accès simultanés.

SFR ne peut garantir et, par conséquent, ne peut être tenue responsable, des dysfonctionnements ou des pannes survenant sur le réseau GSM/GPRS/UMTS de SFR qui ne seraient pas de son propre fait ainsi que des dysfonctionnements, ou des pannes advenant sur les réseaux interconnectés, notamment sur les adresses e-mail de l'Utilisateur.

ARTICLE 11 - SUSPENSION DU SERVICE

L'utilisation du Service ou l'utilisation des Matériels ou logiciels par l'Utilisateur, en contravention avec les dispositions des Conditions Particulières ou la réglementation applicable, aura pour conséquence la suspension du Service.

Cette suspension prend effet à réception par l'Utilisateur d'une lettre recommandée avec accusé de réception restée sans effet au terme d'un délai de préavis de 72 heures ouvrées et sans préjudice de l'application des dispositions de l'article 12 ci-dessous.

Dans le cas où la suspension se prolongerait pour une durée supérieure à 3 (trois) mois consécutifs, SFR serait en droit de résilier l'accès au Service conformément aux dispositions de l'article 12 ci-après.

En outre, SFR sera habilitée à suspendre du Service pour toutes opérations de mise à niveau, de maintenance préventive ou encore d'extension du Réseau. Il est rappelé que la suspension du Service n'entraîne pas l'arrêt de la facturation.

ARTICLE 12 - RESILIATION

Le Service est résilié de plein droit en cas d'expiration, pour quelle que cause que ce soit, de l'accès internet haut débit et/ou du contrat d'abonnement principal de l'Utilisateur dont les Conditions Particulières constituent l'accessoire. A contrario, en cas de résiliation du Service, le contrat d'abonnement principal de l'Utilisateur se poursuit dans les conditions dudit contrat.

Le Service peut être résilié à tout moment par l'Utilisateur, auprès du service client, en espace SFR ou sur www.sfr.fr rubrique Mon Compte. La résiliation sera effective immédiatement. Le mois en cours sera alors facturé prorata temporis.

Lorsque la résiliation est sur l'initiative de SFR - en cas d'inexécution de l'une de ses obligations par l'abonné - la dénonciation doit être effectuée moyennant un préavis de (10) jours. Cette résiliation sera notifiée par courrier à l'Utilisateur.

L'Utilisateur est informé que la résiliation du Service entraîne la perte des vidéos et photos enregistrées. Avant la résiliation du Service, l'Utilisateur peut télécharger au préalable les vidéos et photos enregistrées sur son terminal mobile ou sur son ordinateur s'il souhaite les conserver, car celles-ci seront effacées et définitivement perdues une fois le Service résilié.

Néanmoins, l'Utilisateur est informé qu'il a accès à ses vidéos et ses photos durant les quinze (15) jours suivant la date de résiliation, durée pendant laquelle il peut télécharger ses vidéos.

L'Utilisateur est informé que s'il demande la portabilité de son numéro de mobile, l'accès au Service sera fermé à compter de la

date effective de la résiliation du contrat principal d'abonnement SFR, les vidéos et photos enregistrées étant alors effacées et définitivement perdues.

ARTICLE 13 – DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

Les données collectées dans le cadre des présentes font l'objet d'un traitement informatique.

Elles sont utilisées par SFR ou ses prestataires pour la gestion du compte de l'Utilisateur et, le cas échéant, pour toute opération de marketing direct, quel que soit le média utilisé, réalisée par SFR pour informer ses clients de ses offres et services. SFR se réserve par ailleurs le droit, sauf avis contraire de l'Utilisateur, d'exploiter et de communiquer lesdites informations à des tiers, notamment à des cabinets d'étude de marché et instituts de sondage et exclusivement à des fins d'étude et d'analyse, ou à des sociétés dans le cadre d'opérations commerciales conjointes ou non, notamment pour des opérations de marketing direct.

Conformément à la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 modifiée par la loi du 6 août 2004, l'Utilisateur dispose d'un droit d'accès ainsi que d'un droit d'information complémentaire, de rectification et, le cas échéant, d'opposition sur les données le concernant.

Il peut s'opposer à tout moment à leur communication à des tiers. Il peut exercer ses droits en envoyant un courrier mentionnant ses nom, prénom et numéro d'appel et en y joignant une copie de sa pièce d'identité à l'adresse suivante : Clients Abonnés : SFR Service Clients - Accès, Rectification, Opposition - TSA 91121 - 57757 METZ CEDEX 9.

ARTICLE 14 – PROPRIETE INTELLECTUELLE

SFR est seule propriétaire de ses marques, noms, sigles, logos, couleurs, graphismes ou autres signes distinctifs. L'Utilisateur s'engage à respecter l'intégralité des droits de SFR et s'interdit de susciter toute analogie dans l'esprit du public, à quelque fin que ce soit et par quelque mode que ce soit, entre les signes distinctifs, propriété de SFR et les siens. L'Utilisateur reconnaît et accepte que toute autre utilisation soit constitutive de contrefaçon et qu'elle engage sa seule responsabilité à l'exclusion de toute responsabilité de SFR.

ARTICLE 15 - LITIGES

Les présentes conditions d'utilisation sont régies par le droit Français. Tout différend lié à l'interprétation et/ou à l'exécution des présentes doit, en premier lieu, et dans la mesure du possible, être réglé au moyen de négociations amiables. A défaut d'accord amiable, tout différend est soumis aux Tribunaux compétents.

CONDITIONS PARTICULIÈRES
DE L'OPTION MULTISURF
AOÛT 2011

Les présentes conditions particulières (ci-après « les Conditions Particulières ») s'appliquent en complément des Conditions Générales d'Abonnement au Service de téléphonie mobile SFR (ci-après « les Conditions Générales d'Abonnement »). Elles sont régies par les Conditions Générales d'Abonnement et forment un tout indissociable. En cas de contradiction entre les Conditions Générales d'Abonnement et les présentes Conditions Particulières, ces dernières prévalent.

ARTICLE 1 - OBJET

Les présentes conditions ont pour objet de définir les conditions particulières attachées à l'option Multisurf, et sont destinées aux abonnés SFR titulaires d'une offre d'abonnement incluant ou compatible avec ladite option (Carré Web, Carré Web Pro, Carré Absolu et Carré Pro Absolu).

L'option Multisurf est sans engagement, et se décline en deux versions :

- L'option Modem 24H/24
- L'option Multisurf 2^{ème} SIM.

**ARTICLE 2 – PRÉSENTATION DE L'OPTION
MODEM 24H/24**

L'option Modem 24h/24 permet à l'abonné SFR de disposer d'1Go d'échanges de données à utiliser exclusivement pour des connexions internet, depuis un ordinateur portable ou une tablette en utilisant son téléphone mobile comme modem, uniquement depuis la France métropolitaine, étant précisé que le Peer to Peer, la Voix sur IP et les Newsgroup sont interdits.

Au-delà d'1Go d'échanges de données par mois sur le réseau SFR, le débit de connexion sera ajusté jusqu'à la prochaine date de facturation de l'Abonné, ceci afin de permettre à tous les abonnés d'accéder à internet dans des conditions optimales.

Toute utilisation de l'option Modem 24H/24 depuis l'étranger entraînera la facturation du Pack Jour Modem Internet en mobilité Europe USA, conformément à ce qui est indiqué dans la documentation tarifaire de SFR en vigueur à la date de souscription.

L'option Modem 24H/24 est activée lors de l'ouverture de la ligne mobile, ou à la date souhaitée par l'Abonné.

L'option Modem 24H/24 n'est pas cumulable avec l'option Multisurf 2^{ème} SIM, et est activée par défaut dans les offres Carré Web 8H, Carré Web Pro 8H, carré Absolu et Carré Pro Absolu.

**ARTICLE 3 - PRÉSENTATION DE L'OPTION
MULTISURF 2ÈME SIM**

L'option Multisurf 2^{ème} SIM permet à l'Abonné de disposer d'une seconde carte SIM qu'il pourra insérer dans un équipement de type ordinateur portable (avec connectivité intégrée, ou dans une Clé internet 3G+), ou tablette 3G et bénéficier ainsi d'un accès indépendant à internet à concurrence d'1Go d'échange de données sur le réseau 3G/3G+ de SFR depuis la France métropolitaine (carte SIM ou micro-SIM selon l'équipement détenu), étant précisé que le Peer

to Peer, la Voix sur IP et les Newsgroup sont interdits.

Une fois le crédit d'1Go d'échanges de données consommé, l'Abonné aura la possibilité de le recharger grâce aux Pass Internet 3G+, conformément à ce qui est indiqué dans la documentation tarifaire de SFR en vigueur à la date de souscription de l'option. A défaut de rechargement, l'accès à internet sur le réseau 3G/3G+ de SFR ne sera plus possible depuis cette 2^{ème} SIM jusqu'à la prochaine date de facturation de l'Abonné.

Cette carte SIM permet également à l'Abonné de bénéficier d'un accès SFR WiFi en illimité, conformément aux dispositions des conditions particulières SFR WiFi.

Toute utilisation de l'option Multisurf 2^{ème} SIM depuis l'étranger nécessitera l'achat d'un Pass Internet Europe USA, conformément à ce qui est indiqué dans la documentation tarifaire de SFR en vigueur à la date de souscription de l'option.

L'option Multisurf 2^{ème} SIM ne permet ni d'émettre des appels, ni d'en recevoir.

Lorsque l'Abonné choisit de souscrire à l'option Multisurf 2^{ème} SIM, il est informé qu'il recevra, au titre de cette carte SIM supplémentaire, une seconde facture et qu'il lui sera attribué un numéro d'appel distinct lui permettant de se connecter à internet depuis le réseau SFR.

L'option Multisurf 2^{ème} SIM n'est pas cumulable avec l'option Modem 24H/24.

Conformément aux Conditions Générales d'Abonnement, l'Abonné est seul responsable de l'utilisation et de la conservation de cette carte SIM, dont il s'interdit toute duplication l'ensemble des dispositions des Conditions Générales d'Abonnement sur la carte SIM restent pleinement applicables.

La seconde carte SIM sera mise à disposition de l'Abonné dans un délai de deux à quatre semaines à compter de la date de souscription de l'option Multisurf 2^{ème} SIM. A réception, l'Abonné devra contacter son Service Client ou se connecter sur le site sfr.fr afin de procéder à l'activation de cette seconde carte SIM.

Si l'option Multisurf 2^{ème} SIM n'est pas incluse dans l'offre souscrite par l'Abonné, elle ne lui sera facturée qu'à compter de l'activation effective de cette 2^{ème} SIM. Le prix de l'option 2^{ème} SIM est facturé sur la facture correspondant à l'offre de téléphonie mobile souscrite par le client.

**ARTICLE 4 – CHANGEMENT D'OFFRE TARIFAIRE
/ RÉSILIATION**

Si l'abonné décide de changer d'offre d'abonnement, ce changement d'offre pourra avoir les conséquences suivantes sur l'option Multisurf :

- Si la nouvelle d'offre d'abonnement choisie par l'Abonné n'est pas compatible avec l'option Multisurf, cette option sera automatiquement résiliée, ce dont l'Abonné est pleinement informé,
- Si la nouvelle d'offre d'abonnement choisie par l'Abonné est compatible avec l'option Multisurf mais ne l'inclut pas, l'option sera alors automatiquement facturée à l'Abonné conformément à ce qui est indiqué dans la documentation tarifaire de SFR en vigueur.

Les options Multisurf Modem 24H/24 et 2^{ème} SIM n'étant pas cumulables entre elles, l'Abonné est informé que s'il décide de changer d'option Multisurf, celle dont il bénéficiait sera automatiquement supprimée au profit de son nouveau choix.

Dans l'hypothèse où l'Abonné souhaiterait cependant pouvoir bénéficier cumulativement des avantages que procurent les options Multisurf Modem 24H/24 et 2^{ème} SIM, il devra choisir la version Modem 24H/24 dans le cadre de son option Multisurf et souscrire en plus une des offres d'accès à Internet en mobilité proposées par SFR.

Si l'Abonné décide de ne plus bénéficier de l'option Multisurf 2^{ème} SIM tout en conservant une offre d'abonnement incluant l'option Multisurf (Carré Web 8H, Carré Web Pro 8H, carré Absolu et Carré Pro Absolu), il est informé que l'option Modem 24H/24 sera alors activée par défaut.

Si l'Abonné résilie son contrat d'abonnement, l'option Multisurf, qui est accessoire au contrat principal, est automatiquement résiliée.

Réengagement d'AbonnementOFFRES DE REENGAGEMENT D'ABONNEMENT
INFORMATIONS ESSENTIELLES**QUELQUES INFORMATIONS « ESSENTIELLES » A
PROPOS DU CONTRAT**

Afin de faciliter la lecture de votre contrat, vous trouverez ci-dessous un récapitulatif des points essentiels pour vous réengager auprès de SFR en toute sérénité. En vous réengageant, vous acceptez que votre contrat soit régi par les Conditions particulières de Réengagement d'Abonnement ainsi que par les Conditions Générales et particulières d'Abonnement (CGA) en vigueur à la date de votre réengagement auxquelles elles renvoient.

**LES SERVICES DE TELEPHONIE PROPOSES PAR
L'OPERATEUR SFR**

- ◆ Vous accédez au réseau GSM/GPRS/UMTS de SFR pour émettre et recevoir des appels nationaux et internationaux depuis la zone de couverture du réseau GSM/GPRS/UMTS de SFR ainsi qu'à l'ensemble des services disponibles définis dans les Tarifs 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.
- ◆ En cas de défaillance de votre portable, le Service Client vous communique les coordonnées du Service Après-Vente compétent.

LA DUREE D'ENGAGEMENT

- ◆ L'acceptation d'une offre de réengagement d'abonnement ne modifie pas la date de prise d'effet de votre contrat (JJ) mais vous réengage pour une période minimale de 12 ou 24 mois. Cette période minimale peut toutefois varier en fonction des offres spécifiques choisies.
- ◆ Vous pouvez mettre fin à votre contrat au terme de la période minimale d'abonnement, en appelant le Service Client SFR, moyennant un préavis de dix (10) jours (cf article 12 dans les CGA). Vous obtiendrez toutes les informations sur cette résiliation auprès de votre Service Client SFR.
- ◆ Si vous avez opté pour une période minimale de 12 mois et que vous résiliez votre contrat avant la fin de cette période minimale, vous restez redevable des mois d'abonnement restant à courir jusqu'à la fin de cette période. Si vous avez opté pour une période minimale de 24 mois et que vous résiliez votre contrat après le 12e mois, vous restez redevable d'un quart des sommes restant dues jusqu'à l'échéance contractuelle. Si vous avez opté pour une période minimale de 24 mois et que vous résiliez votre contrat avant le 12e mois, vous restez 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.
- ◆ En cas de motifs légitimes (cf article 12.2.2) comme le surendettement, vous êtes exonéré du paiement des mois restants, et ce quelle que soit la période minimale d'engagement initialement souscrite.
- ◆ En cas de non-couverture de votre domicile ou bureau, vous avez la possibilité de mettre fin à votre contrat sous 7 jours à compter de la souscription de l'abonnement.
- ◆ SFR peut suspendre ou limiter à la seule réception d'appels l'accès aux services si vous ne respectez pas les obligations

incombant aux abonnés (cf art. 11 des CGA).

INFORMATION SUR LES TARIFS

- ◆ Une brochure tarifaire vous a été remise par votre distributeur SFR afin de pouvoir choisir votre formule d'abonnement et les services proposés. Ces informations sont disponibles sur le site Web www.sfr.fr.
- ◆ En cas de changement tarifaire, vous serez averti un mois avant la prise d'effet par un message joint à votre facture.
- ◆ Si vous refusez l'augmentation des Tarifs 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 12.2.4 des CGA).

FACTURE

- ◆ Vous recevez chaque mois une facture pour la période d'abonnement à venir et la période de consommation écoulée.
- ◆ Vous pouvez régler vos factures par prélèvement ou par les autres modes de paiement proposés par SFR.
- ◆ Sur simple demande, vous pouvez bénéficier de la facture détaillée gratuite sur support papier pendant une durée de 4 mois (période renouvelable sur demande). Vous pouvez également choisir de recevoir votre facture sur internet.
- ◆ 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. 7.3.3 des CGA). Votre ligne sera rétablie dès régularisation de votre situation.

SERVICE CLIENT

- ◆ Le service Client est facilement accessible par le média de votre choix dont vous trouverez les coordonnées en dernière page de ce document. C'est l'assurance pour vous de bénéficier d'engagements de qualité de service. Vous pouvez les consulter auprès du Service Client ou sur notre site Web www.sfr.fr. Si vous estimez que le Service Client ne vous a pas donné entière satisfaction, vous pouvez écrire au Service Consommateurs de SFR.

PERTE ET VOL

En cas de perte ou de vol de votre mobile (cf. art. 3.2 des CGA), vous devez avertir immédiatement le Service Client de SFR pour faire suspendre votre ligne. Vous devez le confirmer par courrier recommandé avec AR accompagné, en cas de vol, d'une copie du dépôt de plainte déposé auprès des autorités compétentes. La suspension de votre ligne n'entraîne pas l'arrêt de sa facturation. Afin de pouvoir utiliser votre forfait, SFR vous propose, sous réserve du respect des conditions attachées à chacune des offres de renouvellement de votre mobile. Les informations relatives à ces différentes offres sont disponibles auprès de votre Service Client. Votre nouvelle carte SIM vous parviendra dans un délai de 3 jours ouvrés. Pour effectuer cette démarche en toute sérénité, SFR vous rembourse, en cas de vol déclaré, jusqu'à un mois maximum d'abonnement (correspondant à la durée de la suspension de votre ligne), dans la limite d'une fois par an. Des produits d'assurance existent et n'hésitez pas à demander conseil à votre distributeur ou auprès de votre Service Client.

RECLAMATIONS

En cas de réclamation, vous pouvez contacter votre Service Client par téléphone ou 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. 16 des CGA).

CONDITIONS PARTICULIERES DE REENGAGEMENT
D'ABONNEMENT GSM/GPRS/3G**ARTICLE 1 - OBJET**

Les présentes Conditions Particulières de Réengagement d'Abonnement sont applicables aux titulaires d'un contrat d'abonnement souscrivant, en cours d'exécution de ce contrat, une offre spécifique impliquant une nouvelle période minimale d'abonnement. L'acceptation de cette offre de (ré)engagement d'abonnement implique l'acceptation des présentes conditions particulières de (ré)engagement d'abonnement, ainsi que l'acceptation des Conditions Générales d'Abonnement GSM/GPRS et, le cas échéant, selon l'offre souscrite des Conditions Particulières d'Abonnement applicables aux Forfaits Bloqués SFR, des Conditions Particulières d'accès au réseau UMTS en vigueur à la date de son réengagement. Les dispositions des Conditions Générales d'Abonnement en vigueur à la date de son (ré)engagement et non modifiées par les présentes conditions particulières demeurent pleinement applicables. L'ensemble de ces nouvelles dispositions se substitue aux Conditions Générales d'Abonnement régissant précédemment son contrat d'abonnement et, le cas échéant, selon l'offre souscrite, aux Conditions Particulières applicables ce que l'Abonné accepte.

ARTICLE 2 - PRISE D'EFFET

La souscription par l'Abonné en cours d'exécution de contrat d'une offre spécifique assortie d'une nouvelle période minimale d'abonnement ne modifie pas la date de prise d'effet du contrat qui demeure la date de première mise en service de la ligne.

Les factures sont dues :

- pour le Service Principal, à la date de première mise en service de la ligne,
- pour les Services Complémentaires et/ou Optionnels à la date d'ouverture technique de ceux-ci, sauf indication contraire.

ARTICLE 3 - DUREE DU CONTRAT

Le contrat, qui avait été conclu pour une durée indéterminée, se poursuivra pendant une période minimale de 12 (douze) ou 24 (vingt-quatre) mois selon l'offre de renouvellement choisie, à compter du JJ suivant la date de souscription de l'offre impliquant cette période minimale d'abonnement. Elle se substitue à celle qui était éventuellement en cours, sauf dans le cas où la nouvelle période d'engagement est d'une durée inférieure à celle qui était en cours. La période minimale peut toutefois varier dans le cadre d'offres spécifiques, elle est alors fixée par les conditions attachées aux dites offres.

CONDITIONS D'ABONNEMENT ET D'UTILISATION DES OFFRES SFR - PROFESSIONNELS GRAND PUBLIC ■ ASSURANCE

Conditions de l'offre d'Assurance Forfait - octobre 2010

CONDITIONS DE L'OFFRE ASSURANCE FORFAIT OCTOBRE 2010

Le présent document constitue les Conditions Générales du contrat d'assurance collectif « Assurance Forfait » à adhésion facultative n° 4 938 065 souscrit par SFR, SA au capital de 1 345 768 647,90 euros, dont le siège social est 42, Avenue de Friedland 75008 Paris RCS Paris 403 106 537, par l'intermédiaire d'Affinity Solutions, société de courtage en assurances, intermédiaire d'assurance inscrit à l'ORIAS sous le n° 07 030 561 (www.oriass.fr), SA au capital de 392 250 euros, dont le siège social est 300 route Nationale 6, BP 40 050 – 69578 Limonest Cedex, RCS Lyon 493 481 881, auprès de DAS Assurances Mutuelles, société d'assurance mutuelle à cotisations fixes, RCS LE MANS 775 652 142 et DAS, société anonyme au capital de 60 660 096 euros, RCS LE MANS 442 935 227, entreprises régies par le code des assurances, dont les sièges sociaux sont 33 rue de Sydney 72045 Le Mans cedex 2.

Affinity Solutions, DAS et DAS Assurances Mutuelles sont soumises au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudenciel, 61 rue Taitbout 75436 Paris Cedex 09. Affinity Solutions n'a aucun lien capitalistique avec une entreprise d'assurances et n'a aucune obligation contractuelle d'exclusivité. La gestion administrative du contrat est assurée par AFFINITY SOLUTIONS par délégation de DAS.

Le présent contrat vous est distribué par SFR SA en qualité de mandataire d'intermédiaire d'assurance d'Affinity Solutions, inscrit à l'ORIAS sous le n° 09 050 614 (www.oriass.fr) et le cas échéant par les « espace SFR » inscrits à l'ORIAS et dont les mentions légales et le n° ORIAS figurent sur le Bulletin d'Adhésion, en qualité de mandataire d'intermédiaire d'assurance d'Affinity Solutions.

Le présent contrat est régi par le Code des assurances et la législation française, les présentes Conditions Générales valant Note d'Information.

Le Contrat « Assurance Forfait » (ci-après « l'Option ») constitue une option de l'abonnement de téléphonie mobile SFR régi par les Conditions Générales d'Abonnement GSM/GPRS/ 3G/ UMTS Professionnels Grand Public et les éventuelles Conditions Particulières d'Abonnement applicables de SFR

L'Option souscrite par SFR pour ses clients titulaires d'un abonnement mobile SFR (hors SFR La Carte et SFR Business Team) permet de donner accès à la prestation décrite aux présentes Conditions Générales. Elle peut être souscrite à tout moment.

CONDITIONS D'ADHESION

Peut adhérer au Contrat « Assurance Forfait » toute personne morale ou toute personne physique âgée de plus de 18 ans ou mineur émancipé et de moins de 75 ans au jour de son adhésion, titulaire d'un contrat d'abonnement de téléphonie mobile auprès de SFR (hors SFR Business Team ou SFR La Carte),

Les Adhérents sont informés qu'en fonction des événements garantis, l'âge maximum requis peut être inférieur, ce qui est précisé au cas par cas dans les présentes Conditions

DEFINITIONS

Souscripteur

SFR ayant souscrit le Contrat d'assurance Collectif « Assurance Forfait » à adhésion facultative au bénéfice de ses clients titulaires d'un abonnement mobile SFR (hors SFR La Carte et SFR Business Team)

Accident

Toute atteinte corporelle non intentionnelle de la part de l'Assuré, provenant de l'action brusque, soudaine, violente, de caractère fortuit et imprévu d'une cause extérieure.

Ne sont pas considérées comme un Accident au titre du présent contrat les conséquences d'une crise d'épilepsie, de delirium tremens, d'une rupture d'anévrisme, d'un infarctus du myocarde et accidents vasculaires cérébraux, d'une embolie cérébrale ou d'une hémorragie méningée.

Adhérent

Personne physique âgée de plus de 18 ans et de moins de 75 ans au jour de son adhésion ou Personne morale, titulaire d'un contrat d'abonnement de téléphonie mobile auprès de SFR (hors Forfaits Bloqués SFR, SFR Business Team ou SFR La Carte), résidant ou ayant son siège social en France métropolitaine et désignée comme telle sur le Certificat d'adhésion.

Année d'assurance

Période comprise entre 2 échéances anniversaires de l'adhésion.

Assuré

L'Adhérent personne physique ou le représentant légal de la personne morale titulaire de la ligne SFR admise à l'assurance et sur la tête de laquelle repose les garanties.

Certificat d'adhésion

Document récapitulatif les garanties accordées à l'Adhérent et attestant de l'adhésion de l'Adhérent au contrat à la Date d'effet et aux conditions décrites dans les présentes Conditions Générales.

Licenciement

Rupture définitive d'un contrat de travail à durée indéterminée à l'initiative de l'employeur.

Date d'effet

Date indiquée sur le Certificat d'adhésion, sous condition suspensive du paiement de la cotisation.

Déchéance

Sanction consistant à priver l'Assuré du bénéfice de la garantie en cas de non respect de l'une de ses obligations.

Délai d'attente

Période de trente (30) jours qui commence à courir à compter de la Date d'effet indiquée sur le Certificat d'adhésion et au cours de laquelle la garantie ne s'applique pas.

Tout Sinistre apparu pendant le Délai d'attente n'est pas garanti au titre du présent contrat même si les conséquences se poursuivent au delà.

En cas d'Accident, aucun délai d'attente n'est appliqué.

Incapacité Temporaire Totale de travail (ITT)

Etat d'une personne qui se trouve temporairement dans l'impossibilité complète, continue et médicalement reconnue, de se livrer à l'exercice de son activité professionnelle lui rapportant gain et profit.

Maladie

Toute altération de la santé constatée par une autorité médicale compétente.

Perte Totale et Irréversible d'Autonomie (PTIA)

Etat, médicalement constaté, d'une personne inapte totalement et irrémédiablement à tout travail ou occupation pouvant lui procurer gain ou profit et nécessitant l'assistance constante d'une tierce personne pour accomplir les actes de la vie ordinaire.

Rétablissement personnel

Procédure ouverte par le juge de l'exécution et entraînant la suspension des procédures d'exécution diligentées contre le débiteur et portant sur les dettes

autres qu'alimentaires.

Sinistre

Événement non connu de l'Adhérent à la date d'adhésion au présent contrat susceptible de mettre en jeu la garantie.

GARANTIES ET VIE DE L'ADHESION

1. OBJET DES GARANTIES

Le présent Contrat a pour objet d'octroyer à l'Assuré un avoir d'une valeur forfaitaire de 150€ en vue du paiement de ses factures SFR en cours ou à venir attachées à l'abonnement SFR identifié sur le Certificat d'adhésion, à la suite de la survenance l'un des événements ci-après énumérés, **étant entendu que la prise en charge est limitée à un sinistre par Année d'assurance, toutes garanties confondues.**

• Perte d'emploi

En cas de perte d'emploi consécutive à un Licenciement, **sous réserve que les 5 conditions suivantes soient réunies :**

- l'assuré doit justifier, à la date de son Licenciement, avoir occupé un emploi salarié sous contrat de travail à durée indéterminée pendant 6 mois au moins chez le même employeur,

- le chômage doit être total,

- le chômage doit ouvrir droit au versement d'allocation d'assurance chômage (allocation d'aide au retour à l'emploi versées par les ASSEDIC, prestations versées par tout autre organisme gestionnaire d'une prestation équivalente pour les salariés du secteur public, allocations de formation versées dans le cadre d'une convention de reclassement ou d'une formation assurée par un centre agréé),

- le chômage doit être continu pendant au moins 30 jours à compter de la date de réception par l'Assuré, de la lettre d'admission au bénéfice des allocations d'assurance chômage envoyée par l'organisme concerné,

- la convocation à l'entretien préalable de licenciement doit survenir **à l'issue du Délai d'attente fixé à 30 jours et avant le soixantième (60ème) anniversaire de l'Assuré.**

• Arrêt de travail :

En cas d'Incapacité Temporaire Totale de travail (ITT), **sous réserve que les conditions suivantes soient réunies :**

- en cas de maladie, les premières constatations de la maladie à l'origine de l'ITT doivent survenir après l'adhésion au présent contrat et à l'issue du **Délai d'attente fixé à 30 jours,**

- l'arrêt de travail consécutif à l'ITT doit être d'au moins 15 jours,

- l'ITT doit survenir **au plus tard au soixante-cinquième (65ème) anniversaire de l'Assuré.**

En cours de grossesse seuls les arrêts de travail ayant une cause pathologique (c'est-à-dire médicalement justifiés) sont pris en charge. L'indemnisation cesse pendant la période du congé légal de maternité.

• Rétablissement personnel

En cas d'ouverture d'une procédure de rétablissement personnel de l'assuré, **sous réserve que la condition suivante soit réunie :** la procédure de rétablissement personnel est initiée à l'issue du **Délai d'attente fixé à 30 jours.**

• Hospitalisation suite à un Accident

En cas d'hospitalisation de l'Assuré due à un Accident, **sous réserve que** l'hospitalisation soit d'une durée d'au moins sept (7) jours consécutifs.

Ne sont pas considérés comme des hospitalisations les séjours de cure, de repos, de convalescence, de rééducation, de soins thermaux, esthétiques ou de traitements des maladies mentales.

L'indemnité versée en cas d'Hospitalisation suite à un accident ne peut pas être cumulée avec celle versée en cas d'Arrêt de travail.

• Perte Totale et Irréversible d'Autonomie (PTIA)

En cas de PTIA l'Assuré, consécutif à une Maladie ou à un Accident, **sous réserve que les conditions suivantes soient réunies :**

- les premières constatations de la Maladie à l'origine de la PTIA surviennent à l'issue du **Délai d'attente fixé à 30 jours,**

- la PTIA survient avant le soixante-quinzième (75ème) anniversaire de l'Assuré.

2. TERRITORIALITE

Les garanties s'exercent dans le monde entier.

En cas d'Accident ou de Maladie survenant hors de France, l'Assuré est tenu de faire élection de domicile en France pour toute contestation d'ordre médical ou pour toute action judiciaire survenant à l'occasion d'un Sinistre. Tout état d'Incapacité ou de PTIA de l'Assuré à la suite d'une Maladie ou d'un Accident garanti, survenu hors de France, doit être constaté médicalement en France pour ouvrir droit au paiement des prestations.

3. EXCLUSIONS DE GARANTIES

Sont exclus des garanties prévues en cas d'Hospitalisation suite à un accident, d'Arrêt de travail ou de Perte Totale et Irréversible d'Autonomie :

• Tentative de suicide de l'Assuré au cours de la première année qui suit la Date d'effet de l'adhésion

• La pratique sous licence des sports à risque suivants : sports mécaniques, sports aériens, spéléologie, escalade, saut à l'élastique, canyoning,

• La guerre mettant en cause l'État français, et les explosions ou radiations causées par la réaction nucléaire, une transmutation du noyau de l'atome ou la radioactivité.

• La rixe, sauf si l'Adhérent agit en état de légitime défense ou pour venir en aide à une personne en danger,

• Les Accidents ou Maladies qui sont le fait volontaire de l'Assuré,

• Les conséquences de l'éthylisme, de l'usage de drogues ou de stupéfiants non prescrits médicalement ou d'hallucinogènes,

• Les Accidents dus à la conduite en état d'ivresse (taux d'alcoolémie supérieur au taux légal en vigueur au jour du Sinistre),

• Les Maladies apparues avant la souscription de l'Option et pendant le Délai d'attente ainsi que leurs suites,

• Les séjours des personnes qui d'une manière irréversible n'ont plus leur autonomie ou dont l'état nécessite une surveillance constante et/ou des traitements d'entretien.

Sont exclus des garanties prévues en cas de Perte d'emploi :

• les actes à caractère frauduleux ou dolosifs de l'Adhérent ou d'un complice,

• les démissions volontaires, légitimes ou non, même si elles sont indemnisées par l'ASSEDIC,

• toute forme de cessation d'activité lorsque l'Assuré est dispensé de rechercher d'un nouvel emploi,

• les fins de contrat de travail à durée déterminée ou de contrat temporaire de travail,

• le licenciement non indemnisé par l'ASSEDIC ou par tout autre organisme gestionnaire d'une prestation équivalente pour les salariés du secteur public,

• le chômage partiel ou saisonnier,

• le licenciement pour faute lourde,

• le chômage consécutif au licenciement de l'Assuré salarié de son conjoint, ascendant, descendant, collatéral ou d'une personne morale contrôlée ou dirigée par lui-même, son conjoint, ascendant, descendant, collatéral,

• la cessation d'activité résultant d'un accord entre l'employeur et le salarié dit

CONDITIONS D'ABONNEMENT ET D'UTILISATION DES OFFRES SFR - PROFESSIONNELS GRAND PUBLIC ■ ASSURANCE

Conditions de l'offre Assurance Forfait - octobre 2010

“rupture conventionnelle” ou “départ négocié” (y compris ceux donnant lieu à indemnisation par l'ASEDIC ou par tout autre organisme gestionnaire d'une prestation équivalente pour les salariés du secteur public),

- les licenciements lorsque l'Adhèrent est domicilié à l'étranger,
- la rupture du contrat de travail au cours de la période d'essai,

4. MISES EN JEU DES GARANTIES

En cas de Sinistre, l'Assuré doit, dans les cent quatre-vingt (180) jours maximum qui suivent la survenance du Sinistre ou la fin de la Franchise, adresser sa demande d'indemnisation à Affinity Solutions - Assurance Forfait SFR - aux coordonnées suivantes :

- Par email : services.sfr@AFFINITY-solutions.com
- Par téléphone : 04 26 29 43 09 (en France métropolitaine : prix d'un appel national à partir d'un poste fixe ou prix d'un appel normal depuis un mobile SFR)
- Par courrier : Affinity Solutions/Assurance Forfait SFR – BP 400 50 – 69578 Limonest cedex
- Par fax : 04 26 29 41 50

Tout Sinistre non déclaré dans un délai maximum de cent quatre-vingt (180) jours qui suit la survenance du Sinistre, sauf cas fortuit ou de force majeure, ne bénéficiera pas des garanties si l'Assureur établit que le retard lui a causé un préjudice.

5. MODALITES D'INDEMNISATION

5-1 PIÈCES À JOINDRE À LA DEMANDE D'INDEMNISATION

Dans tous les cas : La facture d'abonnement correspondant au mois de survenance du sinistre

En cas de Perte d'emploi

- Un certificat de l'employeur, daté et signé, indiquant la date de début du contrat de travail, la date de début du préavis de licenciement,
- Un certificat ou le contrat de travail de l'emploi occupé à la date de signature de la demande d'adhésion au contrat,
- Les décomptes d'allocations ASEDEC ou d'allocations équivalentes pour les salariés du secteur public, depuis la date d'indemnisation du Sinistre,
- La copie de la lettre de licenciement.

En cas d'arrêt de travail

- Certificat médical indiquant la nature de l'Accident ou de la Maladie qui justifie l'Incapacité Temporaire Totale de travail, la date de début et la durée probable de cet état,
- Procès verbal de gendarmerie en cas d'Accident,
- Copie des avis d'arrêt de travail

En cas de rétablissement personnel

- La copie du jugement prononçant le rétablissement personnel
- La décision de la commission de surendettement prononçant la liquidation du patrimoine de l'assuré

En cas d'Hospitalisation suite à un accident

- Certificat du médecin traitant précisant la cause et la nature de l'Hospitalisation
- Bulletin d'Hospitalisation ou la facture faisant apparaître les dates d'entrée et de sortie,

En cas de Perte Totale et Irréversible d'Autonomie

- Rapport médical circonstancié sur la cause, la nature, le début, l'évolution et la durée probable de la Maladie ou les conséquences prévisibles de l'Accident, ainsi que le degré de l'inaptitude au travail,

Dans tous les cas, l'Assureur se réserve le droit de demander tout autre

document lui permettant d'apprécier la réalité du Sinistre déclaré.

5-2 PAIEMENT DES INDEMNITÉS

L'indemnité due octroyée à l'Assuré consiste en un avoir d'une valeur forfaitaire de 150€ en vue du paiement de ses factures SFR en cours ou à venir attachées à l'abonnement SFR identifié sur le Certificat d'adhésion, à la suite de la survenance de l'un des événements ci-dessus énumérés, **étant entendu que la prise en charge est limitée à un sinistre par Année d'assurance, toutes garanties confondues.**

6. PRISE D'EFFET DE L'ADHESION

L'adhésion prend effet à la date indiquée sur le Certificat d'adhésion, sous condition suspensive du paiement de la cotisation, lequel interviendra à l'issue du délai de renonciation, pour les options souscrites à distance. En tout état de cause, la Date d'effet ne peut être antérieure à la date de mise en service du contrat d'abonnement.

A la date d'adhésion au contrat collectif, l'Adhèrent ne bénéficie pas des garanties Arrêt de travail s'il est âgé de soixante-cinq (65) ans et plus et Perte d'emploi s'il est âgé de soixante (60) ans et plus.

7. DUREE DES GARANTIES

L'adhésion est conclue pour une durée de 12 mois. Elle se renouvelle par tacite reconduction. L'Adhèrent peut résilier à tout moment son adhésion à l'issue de sa première année d'adhésion, la résiliation prenant alors effet à la prochaine échéance mensuelle de cotisation.

Les garanties prennent fin :

- En cas de résiliation de son adhésion par l'Adhèrent, à l'issue des 12 mois, par lettre recommandée adressée à Affinity Solutions / Assurance Forfait SFR – BP 40050 – 69578 Limonest cedex avec un préavis de deux (2) mois au moins. Toute résiliation est définitive, l'Adhèrent ne peut plus souscrire présent contrat collectif.
- De plein droit en cas de dénonciation du contrat collectif par SFR ou par l'Assureur à l'échéance annuelle. Dans ce cas, SFR s'engage à en informer chaque Adhèrent deux (2) mois avant la date d'effet de la résiliation,
- De plein droit en cas de résiliation du contrat d'abonnement SFR dans les Conditions Générales d'abonnement en vigueur,
- Au 60ème anniversaire de l'Assuré pour la garantie Perte d'emploi,
- Au 65ème anniversaire de l'Assuré pour la garantie Arrêt de travail,
- Au 75ème anniversaire de l'Assuré pour la garantie PTIA,
- En cas de non-paiement des cotisations, (voir article 10)
- En cas de Décès de l'Assuré,
- De plein droit à la date de versement de l'indemnité pour la garantie PTIA.

Il est entendu qu'à l'échéance du 60ème et 65ème anniversaire de l'Assuré, l'adhésion reste en vigueur en dépit de la fin des garanties citées.

8. RENONCIATION

Dans le cadre d'une vente à distance, conformément à l'article L112-2-1 du Code des Assurances, l'Adhèrent a la possibilité de renoncer sans avoir à justifier de motifs ni à payer de pénalités à son adhésion, par lettre recommandée avec avis de réception, adressée au Service Clients SFR dans un délai de quatorze (14) jours calendaires révolus suivant la date de réception de son Certificat d'adhésion, en précisant impérativement le numéro de la référence figurant sur son contrat d'abonnement de téléphonie mobile SFR. La lettre de renonciation peut être rédigée comme suit «**Veillez prendre note de ma renonciation au contrat Assurance n° 4 938 065 auquel j'ai adhéré.**»

L'Adhèrent informe SFR de son intention de se rétracter par courrier : transmis à l'adresse suivante :

- Pour les Clients titulaires d'un abonnement : SFR Service Client - TSA 91121 - 57757 Metz Cedex 9
- Pour les Client titulaires d'un forfait bloqué : Service Client Forfaits Bloqués SFR - TSA 21123 - 57757 Metz cedex 9

La renonciation fait disparaître rétroactivement l'adhésion qui est considéré comme n'ayant jamais existé.

9. SANCTIONS EN CAS DE FAUSSE DECLARATION

Toute inexactitude, omission, réticence ou fausse déclaration intentionnelle ou non de la part de l'Adhèrent portant sur les éléments constitutifs du risque au moment de l'adhésion ou en cours de contrat est sanctionnée, même si elle a été sans influence sur le Sinistre, par une nullité du contrat ou une réduction d'indemnité, conformément aux articles L113-8 et L113-9 du Code des Assurances.

De même toute omission, réticence, fausse déclaration intentionnelle ou non dans la déclaration du Sinistre expose l'Adhèrent à une déchéance de garanties et à la résiliation du contrat.

10. COTISATIONS

Le montant de la cotisation en vigueur, précisé dans le Certificat d'adhésion, figure sur la Facture mensuelle adressée par SFR à l'Adhèrent. La cotisation est prélevée par SFR, conformément au mode et aux conditions de facturation prévus avec ce dernier. .

En cas de souscription de l'Option à distance (internet ou téléphone) la première cotisation ne sera encaissée qu'à compter de l'expiration du délai de rétractation de 14 jours calendaires révolus défini à l'article 8 des présentes conditions.

Les taxes actuelles à la charge des Adhérents sont comprises dans la cotisation. En cas de modification des taxes en vigueur à l'adhésion au présent contrat ou d'instauration de nouvelles taxes, la cotisation ci-dessus définie est modifiée de plein droit dès son entrée en vigueur. Les conditions tarifaires peuvent être revues par l'Assureur. Par ailleurs, une évolution des résultats techniques peut amener à changer les conditions tarifaires.

Le non paiement de la cotisation dans les dix jours de son échéance, entraîne la résiliation de son adhésion 40 jours après l'envoi d'une mise en demeure.

11. MODIFICATION DU CONTRAT

En cas de modification des dispositions du présent contrat, telles que notamment le contenu des prestations le montant de la cotisation et les conditions d'application, vous serez informé par écrit au plus tard trois (3) mois avant la date effective de modification des dispositions du contrat. Dans les 30 jours suivant cette notification, vous pourrez refuser cette modification en résiliant votre adhésion par lettre simple. à défaut le nouveau montant de cotisation est applicable à compter de la date de renouvellement du contrat Collectif souscrit par SFR au 1er janvier de l'année suivante

12. PRESCRIPTION

Toute action dérivant du présent contrat est prescrite dans un délai de deux (2) ans à compter de l'événement qui y donne naissance.

13. RECLAMATIONS

En cas de difficultés dans l'application du contrat, l'Assuré est invité d'abord à consulter AFFINITY SOLUTIONS - BP 40050- 69578 Limonest Cedex.

Si un différend persiste après réponse, il peut adresser sa réclamation au Service Qualité de DAS – 33 rue de Sydney – 72045 LE MANS CEDEX 2 qui l'aidera dans la recherche d'une solution.

L'Assuré peut également demander l'avis d'un médiateur si la réponse donnée ne lui donnait pas satisfaction. Les conditions d'accès à ce médiateur seront communiquées sur simple demande adressée au Service Qualité de l'assureur.

14. INFORMATIQUE ET LIBERTES

L'Assuré est protégé par la loi Informatique et Libertés (loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée par la loi n° 2004-801 du 6 août 2004) qui lui permet de demander communication, rectification et suppression de toute information le concernant et qui figurerait sur le fichier à l'usage d'AFFINITY SOLUTIONS, de l'Assureur, de ses mandataires, des réassureurs ou des organismes professionnels concernés.

Ce droit d'accès de rectification et de suppression peut être exercé auprès d'AFFINITY SOLUTIONS - BP 400 50 - 69578 Limonest Cedex.

L'Assuré dispose également d'un droit d'accès, de modification et de suppression de toute donnée personnelle le concernant qui figurerait sur tout fichier à l'usage de SFR. Ces droits peuvent être exercés auprès de SFR dans les conditions prévues aux Conditions Générales d'abonnement de sa ligne mobile SFR

15. CHANGEMENT DANS LA SITUATION DE L'ADHERENT

L'Adhèrent doit informer AFFINITY SOLUTIONS par écrit, dans les quatre-vingt dix (90) jours qui suivent, de tout changement de domicile (par défaut les lettres adressées au dernier domicile connu produiront tous leurs effets)

16. LANGUE ET LEGISLATION

La langue utilisée pendant la durée de l'adhésion de l'Adhèrent est le français. Les relations précontractuelles et le présent contrat sont régis par le droit français.

Tout litige né de l'exécution, de l'inexécution ou de l'interprétation du présent contrat sera de la compétence des juridictions françaises

CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION SFR LA CARTE ■ SFR LA CARTE

MARS 2011

SFR LA CARTE - 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 nos conditions générales d'utilisation, 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'Utilisation que nous vous invitons à lire attentivement et à conserver.

LES SERVICES DE TELEPHONIE PROPOSES PAR L'OPERATEUR SFR

◆ Vous accédez au réseau GSM/GPRS de SFR pour émettre et recevoir des appels nationaux et internationaux depuis la zone de couverture du réseau GSM/GPRS de SFR ainsi qu'à l'ensemble des services disponibles définis dans les Tarifs SFR La Carte.

◆ En cas de défaillance de votre portable, le Service Client vous communique les coordonnées du Service Après-vente compétent.

PRESENTATION DE SFR LA CARTE

La carte prépayée, est une carte SIM à laquelle est associé un numéro d'appel attribué par SFR et qui permet l'accès aux Services de SFR.

Selon l'offre souscrite, elle peut comprendre un crédit de communication initial. La Carte doit être mise en service par le premier appel émis ou reçu en France métropolitaine au plus tard avant la date inscrite au dos du Kit d'accès, et utilisée aux périodes prévues aux articles 1 et 2 des Conditions Générales d'Utilisation. Cette Carte est valable durant 6 mois à compter de la fin de la durée de validité du dernier crédit de communication. Au cours de ces 6 mois, le Client peut seulement recevoir des appels et consulter son répondeur en France métropolitaine. Au-delà de ce délai, l'accès aux Services sera résilié sans préavis. Le Client ne pourra donc, en particulier, ni émettre ni recevoir d'appels, ni consulter son répondeur.

Conformément à une demande ministérielle, le Client s'engage à communiquer son identité au moment de l'achat de sa Carte, en présentant l'original et/ou une copie de sa pièce d'identité valide, et en remplissant le formulaire d'identification. Si ces formalités n'ont pas été effectuées au moment de l'achat de sa Carte, notamment en cas d'achat sur le site Internet de vente en ligne SFR, le Client s'engage à envoyer une copie recto verso de sa pièce d'identité et le formulaire d'identification de l'acheteur dûment complété dans les 15 jours à compter de l'activation de sa ligne.

La Carte peut faire l'objet d'un rechargement en crédit de communications.

INFORMATION SUR LES TARIFS

◆ Une brochure tarifaire vous a été remise par votre distributeur SFR afin de pouvoir consulter les tarifs des services proposés. Ces informations sont disponibles sur le site Web www.sfr.fr.

SERVICE CLIENT

◆ Le Service Client est facilement accessible par le média de votre choix dont vous trouverez les coordonnées en première page de ce document. C'est l'assurance pour vous de bénéficier d'engagements de qualité de service. Vous pouvez les consulter auprès du Service Client ou sur notre site Web www.sfr.fr. Si vous estimez que le Service Client ne vous a pas donné entière satisfaction, vous pouvez écrire au Service Consommateurs de SFR.

PERTE ET VOL

En cas de perte ou de vol de votre Carte (cf. art. 10 des Conditions Générales d'Utilisation), vous devez avertir immédiatement le Service Client de SFR pour faire suspendre votre ligne. Vous devez le confirmer par courrier recommandé avec AR accompagné, en cas de vol, d'une copie du dépôt de plainte déposé auprès des autorités compétentes. Vous disposez d'un délai de 90 jours à compter de la suspension de votre ligne pour sa remise en service en contactant le Service Client. Passé ce délai, la ligne sera résiliée sans préavis.

RECLAMATIONS

En cas de réclamation, vous pouvez contacter votre Service Client par téléphone ou 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 des Conditions Générales d'Utilisation).

CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION SFR LA CARTE

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

1. CARTE PREPAYEE

La carte prépayée, ci-après "SFR La Carte" est une carte SIM (identification) à microprocesseur à laquelle est associé un numéro d'appel attribué par SFR.

Selon l'offre souscrite, elle peut comprendre un crédit de communication initial. La présence de ce crédit et les modalités de ce dernier sont alors indiquées dans la documentation commerciale établie par SFR.

Cette Carte SFR est valable durant 6 mois à compter de la fin de la durée de validité du dernier crédit de communication. Au-delà de ce délai, l'accès aux Services sera résilié sans préavis. Le Client ne pourra donc, en particulier, ni émettre ni recevoir d'appels, ni consulter son répondeur.

Sous réserve du délai précité, elle permet notamment au Client de recevoir, et d'émettre des appels nationaux et internationaux dans la zone de couverture du réseau GSM/GPRS de SFR.

Elle permet également de bénéficier de services complémentaires ou optionnels donnant accès aux prestations définies dans les tarifs de SFR.

Par ailleurs, le Client peut se connecter, dans les conditions figurant dans les tarifs de SFR au(x) réseau(x) de radiotéléphonie publique numérique GSM fournis et exploités par d'autres opérateurs que SFR (ci-après "Opérateurs Tiers") avec lesquels SFR a des accords d'itinérances.

Conformément à une demande ministérielle, le Client s'engage à communiquer son identité au moment de l'achat de sa Carte, en présentant l'original et/ou une copie de sa pièce d'identité valide, et en remplissant le formulaire d'identification. Si ces formalités n'ont pas été effectuées au moment de l'achat de sa Carte, notamment en cas d'achat sur le site Internet de vente en ligne SFR, le Client s'engage à envoyer une copie recto verso de sa pièce d'identité et le formulaire d'identification de l'acheteur dûment complété dans les 15 jours à compter de l'activation de sa ligne. A défaut, SFR suspend le Service sous 15 jours.

Le Client s'engage à prévenir SFR de tout changement d'adresse dans un délai maximum de une semaine. A défaut, le Client ne pourra s'en prévaloir auprès de SFR, pour quelque cause que ce soit.

2. RECHARGEMENT

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

Le paiement du rechargement peut notamment s'opérer :

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

- soit par achat d'un coupon ou ticket de rechargement.

Le rechargement par carte bancaire est plafonné à un montant maximum par mois, par numéro d'appel SFR et/ou par carte bancaire. Ce plafond est indiqué dans la documentation commerciale établie par SFR.

La durée d'utilisation du crédit de communication d'un nouveau rechargement ne s'ajoute pas à celle du rechargement précédent.

LORSQUE LE PAIEMENT S'EFFECTUE PAR CARTE BANCAIRE, EN CAS DE CONTESTATIONS RÉPÉTÉES DES ORDRES DE PAYER SFR SE RÉSERVE LE DROIT DE SUSPENDRE L'ACCÈS AUX SERVICES.

3. CONDITIONS D'UTILISATION DE LA CARTE

SFR La Carte est utilisable sur le réseau GSM/GPRS de SFR avec un portable GSM/GPRS compatible.

Elle doit être mise en service par le premier appel émis ou reçu au plus tard avant la date inscrite au dos du Kit d'accès, et utilisée aux périodes prévues aux articles 1 et 2.

SFR La Carte doit être utilisée conformément à l'usage qui lui est destiné et aux textes et lois en vigueur.

La carte SIM reste la propriété exclusive et insaisissable de SFR qui peut la remplacer soit à son initiative, pour permettre au Client de bénéficier d'améliorations techniques ou en cas de défaillance constatée de la carte, soit à la demande du Client.

La carte SIM ne peut pas être utilisée par le Client pour proposer une offre commerciale à un tiers. Plus généralement, le Client s'interdit toute utilisation commerciale de l'accès au réseau SFR qui est mis à sa disposition, notamment en permettant à des tiers d'accéder au réseau de SFR moyennant une contrepartie notamment financière.

La carte SIM ne peut pas être utilisée, par le Client, ou par un exploitant de réseau de télécommunication ou par un fournisseur de services de télécommunication, aux fins de modifier l'acheminement d'un service de télécommunication sur un réseau public de télécommunications. Notamment elle ne peut pas être utilisée dans le cadre de boîtiers radio ni en émission, ni en réception.

Tout usage de la carte SIM frauduleux ou contraire aux présentes conditions, engage la responsabilité personnelle du Client.

La composition de trois codes d'initialisation (code PIN) successifs erronés entraîne la neutralisation de la Carte SIM. Cette dernière peut être réinitialisée sur demande du Client.

Le Client identifié est seul responsable de l'utilisation et de la conservation de la carte SIM, dont il s'interdit toute duplication, ainsi que de l'utilisation des Services et plus généralement de l'exécution de l'ensemble des obligations souscrites au titre du présent contrat.

4. TARIFS DES SERVICES

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

Ces tarifs sont susceptibles d'évoluer.

5. PRESENTATION DU NUMERO DE L'APPELANT

SFR propose un service de présentation du numéro de l'appelant.

Toutefois, SFR n'assure pas ce service notamment :

- lorsque l'appelant a refusé la divulgation de son numéro,

- lorsque l'appel émane de l'étranger ou d'un réseau d'Opérateur Tiers si l'information n'est pas fournie par le réseau d'origine,

- lorsque l'appel émane d'un réseau à la norme Pointel ou d'un réseau mobile analogique. Dans ce cas, c'est le numéro de la borne radioélectrique qui est divulgué,

- lorsque l'appel émane d'une installation privée à raccordement analogique.

Dans ce cas, c'est le numéro de l'installation appelante qui est divulgué, - lorsque l'appel provient d'une installation Numéris. Dans ce cas, le numéro du terminal appelant n'est divulgué que si l'installation fournit ce numéro. De même, SFR n'est pas responsable de l'exploitation par le mobile GSM/GPRS de l'information fournie dans le cadre du service de présentation de l'appelant. Il appartient au Client de s'assurer lors de l'acquisition de son mobile, du contenu et de la forme sous laquelle le mobile restitue cette information. Lorsque le Client a souscrit au service de présentation du numéro de l'appelant et a accès au numéro de ses correspondants qui ont accepté la divulgation de leur numéro, il s'engage à n'utiliser les numéros reçus qu'à des fins privées, à l'exclusion de la constitution de tout fichier.

6. ENGAGEMENTS DE SFR

6.1 -Conformément aux termes de la décision en date du 31 janvier 2006 l'autorisant à exploiter un réseau GSM/GPRS, SFR s'engage à tout mettre en oeuvre pour assurer la permanence, la continuité et la qualité du service de radiotéléphonie publique dans la zone de couverture.

6.2 – Qualité de service

6.2.1 – 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 clients, 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 : le client 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 client 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 le client 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 le client 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 le client, compte-tenu de sa localisation géographique et des moments (date heure) auxquels il a souhaité avoir accès au réseau SFR a effectivement du 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

CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION SFR LA CARTE ■ SFR LA CARTE

MARS 2011

- 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 : attribution d'un crédit de communications d'un montant de cinq euro.

Il est entendu que les indemnités attribuées au titre de l'indisponibilité du 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 clients 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.

6.2.2 – Acheminement des SMS

SFR s'engage chaque mois calendaire, à l'égard de ses clients, à ce que, en zone couverte, 90% des SMS transitant exclusivement sur le réseau SFR soient acheminés en moins de 30 secondes.

S'il est établi que cet engagement de qualité n'a pas été respecté au titre d'un mois calendaire, et que le client en a été affecté, une des compensations suivantes pourra lui être attribuée si sa demande d'indemnisation est recevable :

- Si le pourcentage de SMS acheminés en moins de 30 secondes est supérieur ou égal à 89% mais inférieur à 90 % : attribution de 10 SMS métropolitains gratuits
- Si ce pourcentage est supérieur ou égal à 88% mais inférieur à 89 % : attribution de 20 SMS métropolitains gratuits
- Si ce pourcentage est inférieur à 88 % : attribution de 30 SMS métropolitains gratuits

Pour s'assurer de la qualité, SFR effectue des mesures quotidiennes de qualité d'acheminement des SMS transitant exclusivement sur son réseau sur l'ensemble du territoire métropolitain.

6.2.3 – Répondeur Vocal

SFR s'engage, à l'égard de ses clients, à assurer un fonctionnement de qualité du service de messagerie vocale (Répondeur Vocal permettant aux interlocuteurs de déposer un message lorsque les clients ne sont pas en mesure de prendre les appels) à hauteur de 90% chaque mois calendaire.

Par fonctionnement de qualité, on entend la possibilité pour des correspondants de déposer des messages, la notification des messages reçus, et la possible consultation desdits messages.

S'il est établi que cet engagement de qualité n'a pas été respecté au titre d'un mois calendaire, et que le client en a été affecté, une des compensations suivantes pourra lui être attribuée si sa demande d'indemnisation est recevable :

- Taux de dysfonctionnement excédant 10% mais inférieur ou égal à 11% au titre d'un mois calendaire : attribution de 10 minutes gratuites d'appels voix métropolitains.
- Taux de dysfonctionnement excédant 11% mais inférieur ou égal à 12% au titre d'un mois calendaire : attribution de 20 minutes gratuites d'appels voix métropolitains.
- Taux de dysfonctionnement excédant 12% au titre d'un mois calendaire : attribution de 30 minutes gratuites d'appels voix métropolitains.

Pour s'assurer de la qualité, SFR effectue en effet des mesures quotidiennes de qualité de fonctionnement du service de messagerie vocale sur l'ensemble du territoire métropolitain.

6.2.4 - Indemnisation

Tout client, ayant été affecté par une indisponibilité du réseau SFR, par une non-qualité sur l'acheminement des SMS, ou par des dysfonctionnements

du Répondeur Vocal 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 le client n'a pu avoir accès au réseau SFR, ou a subi des dysfonctionnements du Répondeur Vocal ou a constaté une qualité d'acheminement des SMS 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 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 visées à l'article 10 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.

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 clients ayant présenté des demandes répondant au formalisme requis par SFR.

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

7. LIMITATION DE L'UTILISATION DU TELEPHONE

Afin de protéger le Client contre le vol, SFR peut doter le mobile GSM/GPRS d'une protection interdisant son usage sur un autre réseau GSM/GPRS que celui de SFR. Toutefois, le Client peut dans ce cas demander à tout moment à SFR la désactivation de cette interdiction. Cette désactivation est facturée au montant prévu dans les tarifs SFR lorsqu'elle est formulée dans les trois mois suivant l'activation de La Carte. Elle est gratuite à compter du quatrième mois.

8. RESPONSABILITE

La responsabilité de SFR ne peut pas être engagée :

- en cas de suspension de l'accès aux Services conformément aux modalités de l'offre ou pour impayé, ou en cas de force majeure,
- en cas de fraude au système de rechargement,
- en cas de cessation de l'autorisation d'exploitation des Services décidée par les autorités compétentes,
- en cas de modification du numéro d'appel pour des raisons techniques,
- en cas de mauvaise utilisation par le Client et/ou ses correspondants du service,
- en cas de mauvaise installation, de mauvaise utilisation ou de défaillance 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, notamment si ce non respect engendre la suspension ou l'interruption de l'accès aux Services,
 - en cas d'utilisation du service consécutive à une divulgation, une désactivation, une perte ou un vol du code d'accès confidentiel associé à chaque carte SIM, et plus généralement, d'utilisation dudit service par une personne non autorisée, non consécutive à une faute de SFR,
 - 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 perturbations ou d'interruptions non directement imputables à SFR,
 - en cas de perturbations 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 fournis et exploités par des Opérateurs Tiers.
 - en cas de force majeure au sens de la jurisprudence de la Cour de Cassation.
- SFR met en oeuvre tous les moyens dont elle dispose pour assurer l'accès au service SFR. Elle ne saurait être responsable des modifications des contenus qui lui sont fournis par les éditeurs, les diffuseurs, ou imposés par les dispositions législatives et réglementaires.

SFR décline toute responsabilité quant aux conséquences d'une utilisation frauduleuse, abusive ou excessive du service par le Client, telles que notamment l'encombrement volontaire ou involontaire des serveurs de messagerie de SFR ou de son réseau, ou l'envoi de messages attractifs générant nécessairement un nombre imposant de réponses pouvant ainsi perturber la disponibilité desdits serveurs ou réseau.

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

Elle s'engage toutefois à mettre en oeuvre 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 le Client sur son réseau. Toutefois, SFR se réserve le droit de supprimer ou d'empêcher toute opération du Client susceptible de perturber le bon fonctionnement de son réseau 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.

SFR met en oeuvre tous les moyens dont elle dispose pour assurer l'accès aux services souscrits même si elle ne peut garantir les débits précisés dans sa documentation qui ne sont que des débits théoriques. Elle ne saurait être responsable des modifications des contenus (notamment horaires des programmes) qui lui sont fournis par les éditeurs, les diffuseurs, ou imposés par les dispositions législatives et réglementaires.

SFR décline toute responsabilité quant aux conséquences d'une utilisation frauduleuse, abusive ou excessive du service par le Client, 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.

9. OBLIGATIONS DU CLIENT

Le Client s'engage à utiliser l'offre qu'il a souscrite conformément à l'usage pour lequel elle a été conçue et pour lequel elle est commercialisée. Le Client est responsable de l'exécution de l'ensemble des obligations souscrites au titre du présent contrat.

Le Client s'engage notamment à respecter les dispositions de l'article 3 visant

l'interdiction d'utiliser la carte SIM pour proposer une offre commerciale à un tiers, et de modifier l'acheminement d'un service de télécommunications sur un réseau public de télécommunications, notamment en insérant la carte SIM dans un boîtier radio.

Le Client s'engage à respecter les lois et règlements en vigueur, notamment en matière de Télécommunications.

Le Client s'engage à n'utiliser, conformément aux dispositions du Code des Postes et Télécommunications, que des mobiles et leurs accessoires agréés par les autorités compétentes.

Le Client 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. Un code secret peut être indispensable à l'utilisation de certains services SFR qui ne peuvent être effectués sans mise en oeuvre de ce code secret. Le cas échéant, ce code est communiqué par SFR au Client et/ou est choisi par le Client lui-même.

Le Client doit prendre toutes les mesures propres à assurer la sécurité des données relatives à son contrat et du code secret. Il ne doit pas le communiquer à qui que ce soit. Il ne doit pas notamment l'inscrire sur tout document qu'il a l'habitude de conserver ou transporter avec son téléphone ou qui pourrait être aisément consulté par un tiers.

Il est responsable de la conservation et de la confidentialité de ce code secret ainsi que de tous les actes réalisés au moyen de ce code secret. Le Client s'interdit toute utilisation frauduleuse, abusive ou excessive du Service, telle que notamment l'encombrement volontaire ou involontaire des serveurs de messageries de SFR ou de son réseau, ou l'envoi de messages attractifs générant nécessairement un nombre imposant de réponses, pouvant ainsi perturber la disponibilité desdits serveurs ou réseau.

10. VOL OU PERTE DE LA CARTE

Le Client informe immédiatement SFR et par tout moyen de la perte ou du vol de sa Carte, SFR ne pouvant être tenue responsable des conséquences de ceux-ci, afin que la ligne soit mise hors service. Il confirme le vol ou la perte par lettre recommandée avec accusé de réception accompagnée d'une copie du dépôt de la plainte déposée auprès du commissariat ou des autorités compétentes.

Le client dispose d'un délai de 90 jours à compter de la mise hors service de sa ligne pour sa remise en service en contactant le Service Client. Passé ce délai, la ligne sera résiliée sans préavis.

En cas de contestation, la mise hors service est réputée avoir été effectuée à la date de réception par SFR de cette lettre.

SFR ne saurait être tenue responsable des conséquences d'une déclaration de vol ou de perte faite par télécopie, télégramme ou tout autre moyen similaire qui n'émanerait pas du Client.

11. SUSPENSION - INTERRUPTION DE SERVICES

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

- absence ou fausse déclaration du Client relative à son identité lors de l'achat du Coffret ou Pack SFR La Carte ou du Kit d'accès,
- décès du Client - l'annulation du numéro d'appel s'opère dès que SFR en a eu connaissance, sauf si les ayants droit désirent le reprendre,
- fraude ou tentative de fraude du Client, notamment dans le cadre du rechargement,
- non respect, dans le cadre d'une offre comportant des Textos illimités, d'un usage strictement privé et interpersonnel dans la limite de 200 destinataires par recharge si l'offre se présente sous forme d'une recharge, ou par mois, si le

CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION SFR LA CARTE ■ SFR LA CARTE

MARS 2011

client bénéficie d'une offre mensuelle.
- non respect dans le cadre d'une offre comportant des appels illimités d'un usage strictement privé et interpersonnel dans la limite de 100 destinataires par recharge.
- non respect par le Client de l'une quelconque de ses obligations telles que visées à l'article 9 des présentes conditions. Cette suspension pourra être suivie de la résiliation du contrat au terme d'un délai d'un (1) mois, après que SFR ait avisé le Client, et en l'absence de contestation sérieuse dûment motivée.

12. PORTABILITE DU NUMERO

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.

Les règles encadrant la portabilité du Numéro évoluent à compter du 21 mai 2007 et sont désormais les suivantes :

Un Client souhaitant porter son numéro de téléphone mobile, et résilier de ce fait le contrat qui le lie à son opérateur (ci-après dénommé "Opérateur Donneur"), doit désormais 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 clients un serveur vocal interactif gratuit dédié à la Portabilité et permettant d'obtenir ce RIO.

L'Opérateur Receveur en enregistrant la souscription avec Portabilité du Numéro se chargera de mettre en ?uvre la procédure de portabilité et de procéder à 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 doit être réalisé dans un délai de sept (7) jours ouvrables hors jours fériés à compter de la demande, sauf à ce que le Client souhaite que son numéro soit porté au terme d'un délai plus long, sans dépasser la durée maximale de deux mois (60 jours).

La date de portage ne peut faire l'objet d'aucune modification à l'initiative du Client.

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

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

Le Client, 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,
- s'engager auprès de SFR 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 Client 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 le Client n'est 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 le Client du contrat, le Client étant engagé dès cette date auprès de SFR.

Dans l'hypothèse où le Client déciderait d'annuler sa demande de portabilité, 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 Clients un serveur vocal interactif gratuit (SVI) leur permettant d'obtenir leur RIO. Cette information est également accessible auprès du Service Client. La demande de portabilité entraînera le jour du portage la perte du crédit de communication que le Client pourrait encore avoir à cette date.

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, 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 pas 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 devrait pas dépasser quatre (4) heures; cette interruption de service ne pourra ouvrir droit à indemnisation pour le Client, ni engager la responsabilité de SFR.

13. DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

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.

Les informations recueillies dans le cadre de la souscription des Services ainsi que celles recueillies lors du traitement de l'utilisation des Services par le Client font l'objet d'un traitement informatique. Elles sont utilisées par SFR ou ses prestataires pour la gestion du compte du Client, et le cas échéant, pour toute opération de marketing direct, quel que soit le média utilisé, réalisée par SFR pour informer ses Clients de ses offres et services. Si ces derniers 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". A ce jour, SFR transmet de telles informations à ses prestataires marocains. Un tel transfert est nécessaire à la bonne exécution du contrat passé ente SFR et le Client. La liste des pays destinataires sera tenue à jour par SFR et mise à disposition de ses clients.

Les Clients peuvent exercer leur droit individuel d'accès, de rectification, d'information complémentaire et, le cas échéant, d'opposition, auprès de SFR. Le Client souhaitant exercer son droit d'accès 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.

SFR se réserve par ailleurs le droit, sauf avis contraire du Client, d'exploiter et de communiquer lesdites informations à des tiers, notamment à des cabinets d'étude de marché et instituts de sondage et ce exclusivement à des fins d'étude et d'analyse, ou à des sociétés dans le cadre d'opérations commerciales conjointes ou non, notamment pour des opérations de marketing direct par voie postale. Le Client peut s'opposer à une telle utilisation des données le concernant auprès de SFR.

SFR se réserve enfin le droit, moyennant le consentement préalable du Client, d'exploiter et de communiquer lesdites informations à des sociétés pour des opérations de marketing direct par voie électronique.

Par ailleurs, en cas d'impayé ou de déclaration irrégulière, les informations concernant le Client sont susceptibles d'être inscrites dans un fichier accessible aux opérateurs et sociétés de commercialisation du service de radiotéléphonie publique GSM/GPRS, géré par le GIE PREVENTEL, auprès duquel elles peuvent donner lieu à exercice du droit d'accès à l'adresse suivante : GIE PREVENTEL TSA N° 90003 93588 SAINT OUEN Cedex. Ces informations peuvent donner lieu à exercice du droit de rectification et de suppression auprès de SFR Service PREVENTEL 1, Place Carpeaux 92915 Paris La Défense.

Le Client est informé que lorsqu'il appelle son Service Client, sa conversation est susceptible d'être enregistrée par SFR, et d'être étudiée afin d'améliorer la qualité du service rendu.

Clients SFR La Carte : SFR Service clients - Accès, Rectification, Opposition - TSA 11122 - 57757 Metz Cedex 9

Annuaire Universel

Dans le cadre de la mise en place de l'annuaire universel, le Client peut, s'il le désire, s'inscrire sur les listes des abonnés et clients destinées à être éditées dans les annuaires papier ou pouvant être consultées depuis Internet ou le Minitel, 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

Le Client peut à tout moment modifier, auprès du Service Client SFR, le choix de parution de ses coordonnées dans les annuaires et services de renseignements.

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 les données de localisation géographique du Client qui souhaite bénéficier de ces services et qui y aura consenti préalablement. La communication de ces données est strictement encadrée.

14. RECLAMATIONS

Service Client

Toute réclamation doit être formulée auprès du Service Client par téléphone ou par courrier à l'adresse suivante : SFR Service Client TSA 11122 - 57 757 METZ CEDEX 09.

Toute réclamation formulée par téléphone recevra une réponse dans les délais suivants :

réponse immédiate,

à défaut, le chargé de clientèle annoncera le délai dans lequel il s'engage à apporter une réponse, étant précisé que ce délai de traitement ne peut excéder un mois, hors événement exceptionnel.

La réponse sera communiquée au Client soit par téléphone, soit par SMS, message vocal, courrier postal ou électronique.

Toute réclamation formulée par écrit recevra en principe une réponse 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 du Client

avec indication du délai de traitement requis, ce dernier ne pouvant excéder un mois hors événement exceptionnel.

Service Consommateurs

Si toutefois le Client 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 le Client) à apporter une réponse au Client soit par tout moyen (téléphone, SMS, répondeur vocal, ..) si la réponse est favorable, soit par écrit dans l'hypothèse inverse.

Méiateur des Communications Electroniques

Enfin, si un désaccord subsiste, le Client 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, le Client 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.

CONDITIONS SPÉCIFIQUES AUX OFFRES OU OPTIONS COMPORTANT UN NOMBRE ILLIMITÉ D'APPELS OU DE TEXTO/MMS

Offres ou options comportant un nombre illimité d'appels

Certaines offres commercialisées par SFR incluent un nombre illimité d'appels dont certaines pouvant comporter des plages horaires.

Ces appels sont uniquement les appels voix métropolitains à destination de correspondants personnes physiques titulaires de numéros SFR et/ou fixes / ou tout opérateur (selon l'offre souscrite) passés pendant les plages horaires spécifiées si l'offre en question en comporte. Par ailleurs, ces appels sont uniquement réservés à un usage interpersonnel strictement privé (appels passés par un particulier vers un autre particulier), dans la limite de 100 destinataires par recharge si l'offre se présente sous forme de recharge. Ces appels seront coupés au bout d'une heure.

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 sont exclus du bénéfice de ces offres car contraires aux dispositions de l'article 3 des Conditions Générales d'Utilisation.

Enfin, seront facturés aux tarifs en vigueur, car ils n'entrent pas dans le périmètre de ces offres, les appels suivants : les appels vers le service client, les appels vers Info Conso, les renvois d'appel et numéros libre appel, les appels vers les numéros courts, les numéros spéciaux, ou certains services, les n° d'accès wap et web, les transferts de données GPRS, les communications fax/data, les connexions Wap CSD, les appels vers le service Message Direct.

Les clients ne respectant pas les dispositions ci-dessus, notamment le nombre de destinataires maximum, verront leur ligne suspendue sans préavis, conformément à l'article 11 des présentes.

CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION SFR LA CARTE ■ SFR LA CARTE

MARS 2011

Offres ou options comportant un nombre illimité de textos/MMS. Certaines offres commercialisées par SFR incluent un nombre illimité de textos/MMS envoyés dont certaines pouvant comporter des plages horaires. Ces textos/MMS sont uniquement à destination de correspondants SFR et/ou tous opérateurs métropolitains (selon l'offre souscrite) envoyés pendant les plages horaires spécifiées, si l'offre en question en comporte. Par ailleurs ces textos/MMS sont réservés à un usage interpersonnel strictement privé (textos/MMS envoyés par un particulier vers un ou plusieurs autres particuliers). Dans la limite de 200 destinataires par recharge si l'offre se présente sous forme d'une recharge, ou par mois si le client bénéficie d'une offre mensuelle. Par nature, les textos/MMS émis via automate et/ou dispositif automatique d'envoi de textos/MMS sont donc exclus du bénéfice de ces offres, car contrares aux dispositions de l'article 3. Les clients ne respectant pas les dispositions ci-dessus, notamment le nombre de destinataires maximum, verront leur ligne suspendue sans préavis, conformément à l'article 11 des présentes. Les textos/MMS surtaxés seront facturés aux tarifs en vigueur, car ils n'entrent pas dans le périmètre de ces offres.

CONDITION PARTICULIÈRES D'ACCÈS AU RÉSEAU UMTS DE SFR JUN 2005

SFR a été autorisée, par arrêté pris par le Ministre délégué à l'Industrie, en date du 18 juillet 2001 modifié par arrêté du 3 décembre 2002 et complété par la décision 2004-69 du 15 janvier 2004, à fournir et exploiter un service de radiotéléphonie publique de troisième génération (3G) à la norme UMTS (Universal Mobile Telecommunications System) de la famille IMT 2000, dans les bandes des 1900-1980 MHz et 2100-2025 MHz, sur le territoire de la France Métropolitaine. La norme UMTS étant une technologie innovante dont le réseau est actuellement en cours de déploiement, le Client reconnaît que les conditions d'accès au réseau UMTS et d'usage des services puissent ne pas être optimales à tout moment.

ARTICLE 1 - DEFINITIONS

Bande Passante : Quantité maximale de données pouvant être transmises au cours d'une unité de temps pour une ligne de communication. Elle détermine le nombre et le type de communications possibles simultanément. Elle est le plus souvent exprimée en Bits par seconde.

Internet : Réseau informatique international fédérant une multitude de réseaux de tailles variables grâce à un même protocole de communication, le TCP/IP.

Services Peer to Peer (de Poste à Poste) : Services permettant l'échange de ressources entre utilisateurs, l'un de ces utilisateurs mettant à la disposition de ses correspondants au travers du réseau, des ressources matérielles ou logicielles, des fichiers ou des données.

Streaming : Système permettant de lire, grâce à un logiciel spécifique, un fichier (notamment son, image, ou vidéo) en temps réel sans avoir besoin de le télécharger préalablement.

UMTS (Universal Mobile Telecommunications System) : Norme de radiotéléphonie publique de troisième génération (3G).

Voix sur IP : Communication téléphonique utilisant le protocole IP sur Internet. Wap (Wireless Application Protocol) : Protocole spécifique permettant d'accéder à des serveurs d'informations depuis un téléphone mobile compatible

ARTICLE 2 - OBJET

Les présentes conditions ont pour objet de définir les modalités particulières d'accès au réseau UMTS de SFR et les usages des services proposés sur ce réseau. Ces conditions particulières s'adressent aux Clients SFR La Carte acquérant, un mobile leur permettant d'accéder au réseau UMTS et de bénéficier

ainsi des services 3G. Les conditions générales d'utilisation, non contrares aux présentes, demeurent pleinement applicables.

ARTICLE 3 - MODALITES D'ACCES AU RESEAU UMTS DE SFR

3.1 Matériel requis pour l'accès au réseau

L'accès au réseau UMTS de SFR suppose l'utilisation par le Client 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".

Le déploiement du réseau UMTS de SFR, les conditions d'accès à celui-ci ainsi que les contraintes d'usage des services proposés par SFR ou accessibles depuis son réseau sont fonction d'un environnement technologique qui évolue de manière continue. SFR ne peut donc pas garantir la compatibilité de son réseau UMTS ou de l'accès à ses services avec toute évolution future, notamment logicielle, effectuée par des sociétés tierces.

3.2 Couverture

L'accès au réseau UMTS 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 UMTS 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".

SFR s'engage à mettre en œuvre tous les moyens pour assurer au mieux l'accès à son réseau UMTS. Néanmoins, compte tenu de la nouveauté de la technologie déployée, le Client est expressément informé que les zones couvertes peuvent ne pas l'être de façon totalement homogène et/ou que des interruptions dans la fourniture des services peuvent survenir.

Lorsque le Client quitte une zone couverte par le réseau UMTS de SFR ou si l'accès au réseau est momentanément indisponible, le Client est informé qu'il sera basculé sur le réseau GSM/GPRS de SFR à l'exception des services ne fonctionnant que sous la norme UMTS tels que notamment le Streaming en mode Wap. Suite à ce basculement, la communication ou la connexion se poursuit aux conditions tarifaires de l'offre UMTS souscrite. Les conditions de débit du réseau vers lequel le basculement est effectué s'appliquent automatiquement.

Il est toutefois précisé que ce basculement automatique ne pourra s'effectuer qu'à condition que le Client ait au préalable paramétré son terminal de telle sorte que la sélection du réseau disponible s'effectue automatiquement.

Si tel n'est pas le cas (absence de paramétrage du terminal) ou si le Client utilise un des services spécifiques au réseau UMTS (Streaming en mode Wap) alors qu'il quitte une des zones couvertes par le réseau UMTS, la connexion sera interrompue.

3.3 Accès au réseau hors de France Métropolitaine

Les réseaux GPRS et UMTS ne sont pas disponibles à l'étranger.

3.4 Débit

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

ARTICLE 4 - MISE EN GARDE DU CLIENT

4.1 Mise en garde sur le respect de la législation

Le Client est expressément informé que les contenus stockés, utilisés, transmis et reçus par lui le sont sous sa seule responsabilité, notamment à l'occasion d'une connexion au portail Wap ou à l'Internet. Par conséquent, le Client assume

l'entière responsabilité, tant civile que pénale, attachée à ces opérations.

Ainsi, 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. SFR ne saurait être tenue pour responsable du caractère prohibé, illicite ou illégal des contenus au regard des lois et réglementations en vigueur.

4.2 Mise en garde sur les comportements

4.2.1 Comportements raisonnables

Etant rappelé que le réseau UMTS est mutualisé entre tous les clients SFR, la Bande Passante disponible peut varier, pour une même Bande Passante de référence, notamment selon le nombre de clients SFR connectés à un même instant et selon leur usage du réseau UMTS et des services. Par conséquent, le Client s'engage à adopter un comportement raisonnable lorsqu'il accède et communique sur le réseau UMTS de SFR, tout usage en continu pouvant potentiellement constituer une gêne pour les autres usagers.

Le Client déclare en être totalement informé et l'avoir accepté. SFR se réserve donc la possibilité de suspendre et/ou de résilier, selon les modalités précisées à l'article 6 des présentes, l'accès à son réseau UMTS à l'abonné qui ne respecterait pas cet engagement d'usage raisonnable.

4.2.2 Inactivité

Le Client est informé que sa connexion peut être interrompue automatiquement en cas d'inactivité. L'inactivité s'entend de l'absence de flux de données en émission ou en réception (en dehors de celui nécessaire au maintien de la connexion) identifiée par SFR sur son réseau UMTS depuis la connexion du Client.

4.2.3 Comportements prohibés

Le Client s'interdit toute utilisation frauduleuse de l'accès au réseau UMTS de SFR, telle que notamment :

- l'encombrement volontaire ou involontaire des serveurs de messageries et des réseaux de SFR et/ou des destinataires de mails par, notamment, du publi-postage sauvage (bulk e-mail, junk e-mail, mail bombing, flooding),
- envoi d'un ou plusieurs courriers électroniques non sollicités dans une boîte aux lettres ou dans un forum de discussion (spamming),
- l'envoi de messages attractifs générant nécessairement un nombre imposant de réponses (teasing ou trolling), pouvant ainsi perturber la disponibilité desdits serveurs ou réseau,
- l'intrusion ou la tentative d'intrusion permettant :

un 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'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,

les usages et comportements déraisonnables contrares à ceux indiqués à l'article 4.2.1 des présentes.

De plus, le Client s'interdit toute utilisation commerciale de l'accès au réseau UMTS qui est mis à sa disposition, notamment en permettant à des tiers d'accéder au réseau UMTS de SFR moyennant le versement par ceux-ci d'une contrepartie notamment financière.

Le Client s'interdit d'utiliser l'accès au réseau UMTS de SFR en remplacement d'une connexion fixe permanente (notamment par des systèmes dits de «-passerelle data-», par une borne Wi-Fi publique ou privée reliée à une carte SIM 3G) Le Client est également informé que certaines des offres de SFR accessibles sur son réseau UMTS pourront faire état de limitations spécifiques quant à leur usage.

SFR se réserve donc la possibilité de suspendre et/ou de résilier, selon les modalités précisées à l'article 6 des présentes, l'accès au réseau UMTS au Client qui contreviendrait aux usages interdits.

4.3 Mise en garde liée au réseau Internet

Le Client reconnaît être pleinement informé du défaut de fiabilité du réseau Internet, tout particulièrement en termes :

- d'absence de sécurité relative à la transmission de données,
- de non garantie des performances relatives au volume et à la rapidité de transmission des données.

Il est expressément rappelé qu'Internet n'est pas un réseau sécurisé. Le secret des correspondances transmises sur ce réseau n'est pas assuré. 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 ses terminaux à quelque fin que ce soit et de procéder à des sauvegardes préalablement et postérieurement à son accès au réseau.

Le Client reconnaît être informé 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. Le Client ne doit donc pas transmettre via le réseau Internet des messages dont il souhaiterait voir la confidentialité garantie.

Dans le cadre de l'achat de produits ou services sur le réseau Internet ou sur le Wap, le Client adresse directement aux fournisseurs des services toute réclamation relative à l'exécution du service rendu par ceux-ci ou à la vente de produits par ceux-ci.

ARTICLE 5 - RESPONSABILITE

En tant que prestataire technique proposant un accès à son réseau UMTS, SFR n'exerce aucun contrôle ni aucune surveillance des contenus, audiovisuels ou autres, transitant sur son réseau.

Toutefois, le Client reconnaît être informé que si SFR est alerté par un tiers ou par l'autorité judiciaire, et par quelque moyen que ce soit, de l'illicéité d'un contenu transmis via le réseau UMTS, SFR remettra ledit contenu aux autorités chargées de faire respecter la loi qui le traiteront en conséquence.

SFR n'exerçant aucun contrôle, les parents sont invités à surveiller l'utilisation qui est faite par leurs enfants mineurs de l'accès proposé.

En outre, SFR se réserve le droit, après en avoir été saisi par une autorité judiciaire, de suspendre ou d'interrompre immédiatement l'accès à son réseau UMTS au Client émetteur de contenus litigieux et ce, sans préavis ni indemnité.

Quel que soit le fait générateur, SFR ne pourra être tenue pour responsable du préjudice indirect que pourrait subir le Client lors de son accès au réseau UMTS. Les parties reconnaissent que sont notamment considérés comme préjudices indirects tout préjudice moral, commercial ou financier ainsi que toute action dirigée contre le Client par un tiers, cette liste n'étant pas exhaustive.

Le Client s'engage à rembourser SFR de toute demande, réclamation ou condamnation dont SFR serait l'objet suite au non respect de son fait des présentes conditions.

Par ailleurs, SFR ne pourra être tenue pour responsable en cas de survenance d'un cas de force majeure telle que définie par la Jurisprudence.»

ARTICLE 6 - SUSPENSION/RESILIATION

Toute utilisation frauduleuse, abusive, excessive ou prohibée dans le cadre des présentes et/ou d'offres spécifiques, telle que décrite aux articles 4.2.1 et 4.2.3 ci-dessus engage la responsabilité du Client. Dans ce cas, SFR se réserve le droit, après notification par tous moyens faite au Client, ou immédiatement et sans préavis dans le cas visé à l'article 5 des présentes, de suspendre ou de résilier l'accès à son réseau UMTS ou au service concerné par une telle utilisation.

Il est rappelé que les présentes conditions particulières constituent l'accessoire du contrat principal GSM ou GSM/GPRS. Les conditions particulières seront donc résiliées de plein droit en cas d'expiration, pour quelque cause que ce soit, dudit contrat.

CONDITIONS D'ABONNEMENT ET D'UTILISATION DES OFFRES SFR - PROFESSIONNELS GRAND PUBLIC ■ SFR LA CARTE

Conditions Générales d'Utilisation des offres SFR La Carte. Conditions Particulières d'Utilisation des recharges iPhone 3G SFR La Carte et SFR WiFi pour La Carte

CONDITIONS PARTICULIERES D'UTILISATION DES RECHARGES iPhone 3G SFR LA CARTE

2009

1. OBJET

Les présentes conditions particulières (ci-après dénommées « Conditions Particulières ») s'appliquent en cas d'utilisation des recharges SFR La Carte dédiées à l'iPhone 3G. Ces conditions s'appliquent en complément des Conditions Générales d'Utilisation SFR La Carte. Les dispositions des Conditions Générales d'Utilisation SFR La Carte non contraires aux présentes demeurent pleinement applicables.

Les présentes conditions visent à décrire les recharges iPhone proposées par SFR, dont l'utilisation permet de bénéficier du terminal iPhone 3G avec l'offre prépayée SFR La Carte.

2. LES RECHARGES IPHONE

2.1 Les Recharges iPhone sont disponibles sur la boutique en ligne sfr.fr, et via le 952 et en Tickets Recharges chez les distributeurs agréés.

2.2 L'utilisation d'une Offre iPhone implique pour l'utilisateur le téléchargement du logiciel iTunes sur son ordinateur, ainsi que la création d'un compte iTunes Store. Ce téléchargement et la création de son compte par l'utilisateur impliqueront l'acceptation préalable des conditions spécifiques disponibles sur le site iTunes Store. Le logiciel est disponible sur <http://www.apple.com/fr/itunes/download/> (adresse à ajouter). Une fois téléchargé, le logiciel doit être synchronisé avec le terminal (en connectant ce dernier, avec un câble USB, sur son ordinateur). A défaut, l'utilisateur ne pourra pas accéder aux Offres iPhone depuis son terminal.

3. DESCRIPTIF

Les Recharges iPhone 3G donnent accès pendant une durée de validité déterminée à :

- des emails illimités en mode « push », avec pièces jointes,
- Internet illimité exclusivement sur et depuis le mobile en France métropolitaine (Navigation sur tous les sites internet, hors téléchargement et services payants qui sont décomptés de votre compteur principal), les usages Modem étant interdits.

La gamme de recharges iPhone 3G se compose de 4 recharges :

- La 3€, d'une durée de validité de 24h ;
- La 10€ d'une durée de validité de 7jours ;
- La 20€ d'une durée de validité de 20 jours ;
- La 24€ d'une durée de validité de 20 jours, qui comporte également 10€ de crédit de communication.

4. LE RECHARGEMENT

Contrairement à la gamme de recharge classique SFR La Carte, les recharges iPhone 3G 3€, 10€, 20€ ne reportent pas la durée de

validité de la ligne. Ainsi, l'utilisateur qui pendant 6 mois, aurait fait un usage exclusif de ces trois recharges, sans recharger avec du crédit de communication de la gamme classique, verrait sa ligne résiliée sans préavis.

Les recharges iPhone 3G 3€, 10€, 20€ ne permettent pas de faire des usages de type Voix et textos. Pour cela, l'utilisateur devra recharger avec les recharges de la gamme classique donnant droit à du crédit de communication ou utiliser la recharge iPhone 3G 24€ contenant également 10€ de crédit de communication.

En l'absence de suivi de conso, un SMS de rattachement et de détachement est envoyé automatiquement à l'utilisateur lors de l'activation de la recharge iPhone 3G et lorsqu'elle arrive à échéance.

5. LE ROAMING

Les recharges iPhone 3G ne sont utilisables que depuis la France Métropolitaine, les services mails et internet ne sont pas utilisables depuis l'étranger. Les usages Voix sont disponibles vers et depuis l'étranger avec SFR Monde sous réserve de disposer du crédit de communication suffisant. Ainsi les 10€ de crédit de communication contenus dans la recharge 24€ peuvent être utilisés pour des usages voix à l'étranger.

6. OBLIGATIONS DE L'UTILISATEUR

6.1 L'utilisateur est informé et accepte que les Offres iPhone 3G lui soient proposées sur la base de la configuration du terminal opérée par l'opérateur. Dès lors, l'utilisateur qui procéderait à la modification de paramétrage de son terminal ne pourra plus bénéficier des Offres et tarifs en l'état.

6.2 Le peer to peer, les newsgroups, la Voix sur IP et les usages Modem sont interdits, ce que l'utilisateur reconnaît et accepte.

Pour permettre à tous les clients SFR d'accéder au réseau SFR dans des conditions optimales, le débit maximum de connexion sera réduit au-delà de 20 Mo d'échanges de données pour la recharge 3€, de 150 Mo d'échanges de données pour la recharge 10€, de 500 Mo d'échanges de données pour les recharges 20€ et 24€.

En cas de non respect par l'utilisateur de l'une quelconque de ces obligations telles que visées ci-dessus, SFR se réserve le droit de suspendre l'accès aux services.

6.3 Par ailleurs, chaque téléchargement effectué depuis un iPhone3G, dans l'App-Store ou dans l'iTunes Store est limité à 10 Mo sur le réseau 3G/3G+ de SFR. Dès lors, si le volume d'un téléchargement est supérieur à 10 Mo (ex : podcasts, albums, certains jeux, ...) ce dernier pourra échouer.

7. INCOMPATIBILITES

7.1 Les recharges iPhone 3G ne sont pas compatibles avec les offres contenant du surf illimité (comme par exemple les ventes flash ou les ventes privées).

7.2 Les usages de type Visio, Messenger, Chat et les services accessibles depuis le portail Vodafone live! et Gallery ne sont pas

disponibles avec l'iPhone 3G. Les MMS ne sont pas disponibles à date avec l'iPhone 3G.

Les présentes conditions particulières (ci-après « les Conditions Particulières ») s'appliquent en complément des Conditions Générales d'Abonnement au Service de téléphonie mobile SFR (ci-après « les Conditions Générales d'Abonnement »). Elles sont régies par Conditions Générales d'Abonnement et forment ensemble un tout indissociable. En cas de contradiction entre les Conditions Générales d'Abonnement et les Conditions Particulières, ces dernières prévalent.

CONDITIONS PARTICULIERES D'UTILISATION DE SFR WiFi POUR LES CLIENTS SFR LA CARTE AOUT 2011

Dans le cadre de la commercialisation de certaines de ses recharges, SFR met à la disposition de ses Clients SFR La Carte une application SFR WiFi leur permettant de se connecter via le réseau WiFi de SFR, constitué des Hotspots et Points d'accès ci-dessous définis. Les présentes conditions particulières (ci-après « Conditions Particulières ») s'appliquent en complément des Conditions Générales d'Utilisation SFR La Carte. Les dispositions des Conditions Générales d'Utilisation SFR La Carte non contraires aux présentes demeurent pleinement applicables.

1. DEFINITION

Client : Client SFR La Carte ayant activé une recharge comprenant un accès à SFR WiFi

Application SFR WiFi : Outil permettant au client de se connecter à Internet via le réseau WiFi, selon la couverture disponible au moment de la connexion.

WiFi (Wireless Fidelity ou « Fidélité sans Fil ») : désigne un ensemble de normes standards internationales (IEEE 802.11) pour les réseaux locaux sans fil.

Equipement WiFi : désigne tout équipement de l'Abonné muni d'une carte de communication ou de capacités internes WiFi, répondant aux normes IEEE 802.11b, 802.11g ou 802.11n.

Service SFR WiFi : désigne la possibilité pour les clients ayant téléchargé l'application, de se connecter à Internet en WiFi depuis les hotspots SFR WiFi, SFR WiFi Public, SFR WiFi Gares, WiFi Partenaires et SFR WiFi FON en France métropolitaine, certains des points d'accès SFR Public sont formés par les neufbox de SFR ayant permis cet accès.

Point d'accès SFR WiFi Public : désigne le point d'accès, à partir d'une neufbox, correspondant au SSID public et permettant aux Abonnés de se connecter à Internet en WiFi. La localisation géographique des hotspots SFR WiFi, SFR WiFi Public, SFR WiFi Gares, WiFi Partenaires et SFR WiFi FON en France métropolitaine, certains des points d'accès SFR Public étant formés par les neufbox de SFR ayant permis cet accès, est disponible sur le site [\[carteWiFi.sfr.fr\]\(http://carteWiFi.sfr.fr\).](http://</p></div><div data-bbox=)

neufbox WiFi : désigne le modem-routeur mis à disposition, en version « NB4 » ou toute autre version postérieure, à certains des clients ADSL SFR/

Neuf WiFi ; la neufbox a la caractéristique de posséder un double SSID : un SSID privé et un SSID public. SSID Privé : désigne le nom du réseau WiFi d'un client ADSL neufbox de SFR possédant une neufbox WiFi et à l'usage exclusif de ce dernier.

SSID Public : désigne le nom du réseau WiFi d'un client ADSL neufbox de SFR que ce dernier accepte par défaut de partager à des tiers ; le client ADSL neufbox de SFR peut décider de désactiver ce SSID public dans l'interface de configuration de sa neufbox.

Hotspot SFR : désigne le point d'accès d'un lieu public à partir duquel un Abonné SFR peut se connecter à Internet en WiFi, sous réserve de compatibilité de son offre. La localisation géographique des Hotspots de SFR est disponible sur le site <http://carteWiFi.sfr.fr>.

Zones de couverture WiFi : désignent les zones géographiques dans lesquelles le Service WiFi est accessible à l'Abonné et dans lesquelles il est possible de recevoir le signal émis par les Hotspots SFR et Points d'accès SFR WiFi Public.

2. OBJET

Les Conditions Particulières ont pour objet de définir les conditions d'utilisation du Service WiFi. Ces conditions sont remises/ accessibles au client en version papier dans la brochure des Conditions d'Abonnement et d'Utilisation des offres SFR.

3. DESCRIPTION

Le Service WiFi consiste à mettre à la disposition du client un accès Internet par l'intermédiaire d'un réseau SFR WiFi constitué de Points d'accès SFR WiFi Public et de Hotspots SFR. Le Service WiFi est disponible dans les Zones de couverture WiFi. Cet accès est limité aux protocoles suivants : http, https, smtp, pop3. L'application SFR WiFi permet au client de se connecter à Internet via le réseau SFR WiFi, sans saisir ses identifiants, selon la couverture disponible au moment de la connexion.

Les recharges « WiFi illimité » donnent accès pendant une durée de validité déterminée au WiFi en illimité dans les conditions définies par les présentes.

Les recharges « WiFi illimité » se déclinent de la façon suivante :

- La recharge WiFi illimité valable 5 jours contenant également 5€ de crédit de communication et 10 mégas d'internet
- La recharge WiFi illimité valable 12 jours contenant également 10€ de crédit de communication et 20 mégas d'internet mobile
- La recharge WiFi illimitée valable 20 jours contenant également 15€ de crédit de communication et 50 mégas d'internet

4. ACTIVATION - CONDITIONS D'ACCES

La connexion WiFi est accessible grâce à l'application SFR WiFi mise à la disposition du client par SFR, en téléchargement. Le client est également informé que l'application SFR WiFi est uniquement disponible avec les terminaux compatibles (liste sur sfr.fr) et les recharges comprenant un Accès WiFi. L'activation du Service WiFi

CONDITIONS D'ABONNEMENT ET D'UTILISATION DES OFFRES SFR - PROFESSIONNELS GRAND PUBLIC ■ SFR LA CARTE

Conditions Générales d'Utilisation des offres SFR La Carte. Conditions Particulières d'Utilisation de SFR WiFi pour les clients La Carte

intervient immédiatement à la suite de l'activation de la recharge (sauf pour une activation entre 23h et 6h du matin). Le client pourra se connecter au service WiFi de SFR WiFi, en illimité. Lorsque le client souhaite se connecter en WiFi sur le réseau SFR WiFi, il devra manuellement activer le mode WiFi de son terminal compatible. Le client est conscient que son offre comporte l'accès à Internet sur le réseau GSM/GPRS/3G/3G+ de SFR limitée à un certain nombre de mégas selon la recharge choisie et que le présent accès WiFi lui est proposé en complément de cet accès 3G/3G+. Pour accéder au Service WiFi, le client doit se situer dans une Zone de couverture WiFi. Il doit également avoir préalablement pris connaissance des présentes Conditions et les avoir acceptées. SFR rappelle que le standard WiFi permet de connecter différents Equipements WiFi à une liaison haut débit sans utiliser de câble dans un rayon de plusieurs dizaines de mètres. Le client est informé d'une part, que SFR restreint l'utilisation des Points d'accès SFR WiFi Public et hotspots SFR aux seuls protocoles http, https, pop3 et smtp. Le client s'engage à ne pas mettre en oeuvre de moyens permettant de détourner ces restrictions en vue d'autres usages non autorisés. A ce titre, l'Opérateur se réserve le droit de bloquer à tout moment l'accès au Service s'il a une raison légitime de croire que la Sécurité du Service ou la qualité de la connexion du client sont menacés. Le client est informé d'autre part, que la bande passante disponible pour son propre usage peut varier en fonction de l'utilisation de bande passante faite par d'autres utilisateurs. Le client est informé enfin, que l'accès à Internet via les Points d'accès SFR WiFi Public est subordonné à l'acceptation, par les clients neufbox WiFi concernés, de l'ouverture de cet accès. Le client ayant permis l'ouverture de son Point d'accès SFR WiFi Public disposera prioritairement de cette bande passante et pourra décider à tout moment de ne plus permettre cet accès. Le nombre de Points d'accès SFR WiFi Public est par conséquent susceptible de varier au gré des changements de décision des clients neufbox, ce que le client accepte. Sur les Points d'accès SFR WiFi Public, SFR ne saurait être tenue responsable des détériorations et/ou interruptions résultant des opérations effectuées par le client neufbox dans le cadre de sa connexion au Service WiFi ou en cas d'interruption résultant de toute cause extérieure, telle que notamment l'interruption de fourniture de courant électrique ou la désactivation de la fonctionnalité par le client neufbox. Il en sera de même lorsque le client sort de la Zone de couverture WiFi. Déconnexion en cas d'activité/d'inactivité : Le client est informé, que sa connexion à un hotspot du réseau SFR WiFi sera automatiquement interrompue toutes les deux heures en cas d'activité et toutes les 10 minutes en cas d'inactivité.

5. EVOLUTIONS

Le client reconnaît que des évolutions techniques ou des mises à jour susceptibles d'améliorer la qualité du Service WiFi peuvent être nécessaires. Le client s'engage à respecter les prescriptions données par SFR concernant ces évolutions et ces mises à jour. Néanmoins, s'il en résulte une altération de la qualité, le client pourra à tout moment refuser une connexion WiFi.

6. TARIFS

Le téléchargement de l'application en WiFi est gratuit. Le client devra toutefois s'acquitter du coût d'une connexion internet. Les connexions WiFi sont incluses et illimitées pendant une durée limitée selon la recharge souscrite par le client.

7. SECURITE

Le client est informé et reconnaît avoir connaissance de la nature du réseau Internet et, en particulier, de ses performances techniques variables ainsi que des risques inhérents à l'utilisation d'Internet. Ainsi, les transmissions de données sur un Hotspot WiFi ainsi que sur Internet en général ne font l'objet d'aucun cryptage ou d'aucun autre dispositif de sécurisation. Par conséquent et par défaut, toute communication sur un Hotspot WiFi et sur Internet est susceptible d'être interceptée par un tiers malveillant. De même, toute connexion d'un appareil au réseau Internet, de quelle que manière que ce soit, peut le rendre accessible à un tiers malveillant. Enfin, les échanges de données et de fichiers sur Internet sont susceptibles de transmettre des virus informatiques qui peuvent sérieusement altérer le fonctionnement de ses Equipements WiFi et logiciels. Il appartient au client, de ne pas communiquer de données personnelles ou confidentielles. En l'absence de faute de SFR, le client est seul responsable de l'utilisation du Service WiFi ainsi que de toutes les conséquences notamment financières qui pourraient en résulter. S'agissant de l'utilisation d'Internet, le client est informé que Internet est un réseau véhiculant des données susceptibles d'être protégées par des droits de propriété intellectuelle ou d'enfreindre les dispositions légales en vigueur. Le client s'interdit donc de transmettre sur Internet toute donnée prohibée, illicite, illégale, contraire aux bonnes moeurs ou à l'ordre public et portant atteinte ou susceptibles de porter atteinte aux droits de tiers et notamment aux droits de propriété intellectuelle. Le client s'engage à respecter les dispositions encadrant son offre souscrite sur l'utilisation des Newsgroups, du Peer to Peer et de la Voix sur IP. Il est expressément rappelé 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 Equipement à quelle que fin que ce soit, et de procéder sur son Equipement, à des sauvegardes préalablement et postérieurement à la mise en place des services. Le client reconnaît également être pleinement informé 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. Le client reconnaît être informé 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. Le client ne doit donc pas transmettre via le réseau Internet des messages dont il souhaiterait voir la confidentialité garantie de manière infaillible. Le client 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 l'envoi de messages attractifs générant nécessairement un nombre imposant de réponses (teasing ou trolling) pouvant ainsi perturber la disponibilité des dits serveurs ou réseau. S'agissant des produits ou des services sur le réseau Internet, le client adresse directement aux fournisseurs de contenus toute réclamation relative à l'exécution des services rendus par ceux-ci ou à la vente des produits par ceux-ci. Le client est enfin mis en garde sur la nature et la diversité des contenus disponibles sur Internet, lesquels peuvent être susceptibles de porter préjudice aux mineurs. Compte tenu du secret dont doivent bénéficier les correspondances privées, aucun contrôle n'est exercé sur le contenu ou les caractéristiques des données reçues ou transmises par le client 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 du client 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 publique et/ou judiciaires. Ainsi SFR pourra-t-elle être amenée à transférer aux autorités tout contenu illégal dont elle aurait connaissance.

8. LOI APPLICABLE

Les parties conviennent que la loi applicable est la loi française.

9. RESPONSABILITE

Le client est informé que sa connexion WiFi se fait par l'émission, par l'application SFR WiFi, d'un identifiant personnel. L'émission de cet identifiant permet l'utilisation des Hotspots SFR WiFi, SFR WiFi Public, SFR WiFi Gares, WiFi Partenaires et SFR WiFi FON dont certains points d'accès SFR WiFi Public sont formés par les neufbox de SFR ayant permis cet accès. Le client accepte par conséquent, que cet identifiant pourra, le cas échéant, permettre de l'identifier en cas de comportement répréhensible lors de sa connexion WiFi. SFR ne pourra être reconnue responsable :

- En cas de perturbations et/ou d'indisponibilité totale ou partielle, et/ou d'interruption du Service proposé sur les réseaux exploités par des Opérateurs Tiers,
- En cas de force majeure au sens de la jurisprudence de la Cour de Cassation.

10. SUSPENSION / RESILIATION

En cas de suspension ou de résiliation de sa ligne, le client ne pourra plus se connecter aux hotspots et points d'accès du réseau SFR WiFi, cidessus défini.

VOUS SOUHAITEZ NOUS CONTACTER ?

Votre site Internet sfr.fr

► Rubrique Espace Client :

Gérer et suivre votre offre ou changer de mobile

Vous pouvez également accéder à votre Espace Client depuis votre mobile Rubrique « SFR et moi » du portail Vodafone live! (prix d'une connexion wap)

► Assistance :

Retrouver des conseils pratiques, des documents utiles et les réponses à vos questions sur votre ligne SFR, votre mobile ou votre offre ADSL

► Rubrique Produits et offres :

Pour ouvrir une ligne mobile ou ADSL et bénéficier d'offres exclusives

Votre service vocal SFR disponible 24h/24

► Internet et Fixe :

• 0805 701 801 (appel gratuit depuis un poste fixe en France métropolitaine)

► Mobile :

• 963 depuis une ligne mobile SFR (appel gratuit) :

06 1000 1963 depuis un poste fixe pour les abonnés SFR*

06 1200 1963 depuis un poste fixe pour les Forfaits bloqués SFR*

(* prix d'un appel vers un mobile SFR)

Votre service client Mobile et Internet et Fixe

Composez le 1023*

Mobile : 8h-21h lundi au samedi

Internet et Fixe : 8h-22h 7j/7

* Appel depuis mobile SFR : temps d'attente gratuit puis prix d'un appel normal en France métropolitaine.
Appel depuis un poste fixe : prix d'un appel local en France métropolitaine et temps d'attente gratuit depuis une ligne neufbox ou Fibre Optique.

Votre service consommateur

SFR Service consommateur 92915 Paris La Défense Cedex.

