

CONDITIONS D'ABONNEMENT ET D'UTILISATION

DES OFFRES **SFR**
GRAND PUBLIC
PROFESSIONNELS

SEPTEMBRE 2014

DOCUMENTS À REMETTRE AUX CLIENTS
LORS DE LA SOUSCRIPTION D'UNE OFFRE SFR OU NRJ MOBILE

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

SFR.RE



SFR



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).

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.



Agissez pour le recyclage des papiers avec SFR Réunion et Ecofolio.

Société Réunionnaise du Radiotéléphone (ci-après « SFR »)
Siège social 21, rue Pierre Aubert – ZI du Chaudron – 97490 Sainte Clotilde
SCS au capital de 3 375 165 Euros immatriculée sous le numéro 393 551 007 RCS Saint-Denis de la Réunion - DL :

SOMMAIRE

CONDITIONS D'ABONNEMENT ET D'UTILISATION DES OFFRES SFR

CONDITIONS GÉNÉRALES COMMUNES AUX OFFRES D'ABONNEMENT

- Les Forfaits SFR ou formules Carrées 4
 - Informations Essentielles 4
 - Informations santé -Recommandations d'usages - Règles de sécurité 6
- Conditions Générales d'Abonnement 7
- Conditions spécifiques aux offres d'abonnement ou options comportant un nombre illimité d'appels ou de texto/MMS 22
- Conditions d'accès au réseau 3G/3G+/DUAL CARRIER de SFR 22
- Conditions de la Facture sur Internet 25

CONDITIONS PARTICULIÈRES ATTACHEES AUX OFFRES D'ABONNEMENT

- Conditions particulières du partage de connexion 27
- Conditions particulières Multi-Surf 28
- Les offres forfaits Bloqués SFR (Carrés Bloqués) et NRJ Mobile (Craké) 29
 - Informations Essentielles 29
 - Informations santé - Recommandations d'usages - Règles de sécurité 29
 - Conditions Particulières 32
- Conditions particulières d'abonnement à l'option BlackBerry 35
- Conditions particulières attachées à la Formule ABC à la seconde 37

CONDITIONS ATTACHEES AUX OFFRES DE REENGAGEMENT D'ABONNEMENT

- Informations Essentielles 37
- Informations santé - Recommandations d'usages - Règles de sécurité 39
- Conditions Particulières 40

LES CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION DES OFFRES PRÉPAYÉES

- Les offres prépayées 45
 - Informations Essentielles 45
 - Informations santé - Recommandations d'usages - Règles de sécurité 45
- Conditions spécifiques aux offres ou options comportant un nombre illimité de texto/MMS 55
- Conditions particulières d'accès au réseau 3G/3G+ de SFR 56

CONDITIONS GÉNÉRALES DES OFFRES D'ACCÈS À INTERNET EN MOBILITÉ

- Internet Tablette et Clé
 - Informations Essentielles 57
- Conditions Générales d'abonnement 59
- Conditions d'accès au réseau 3G/3G+/Dual Carrier de SFR Professionnels Grand Public 70
- Conditions particulières de réengagement d'abonnement GSM/GPRS/3G/3G+ 74
- Conditions particulières de la Facture sur Internet 75

CONDITIONS GÉNÉRALES DU PROGRAMME DE FIDÉLITÉ

- Conditions Générales du programme de fidélité Abonnés et Comptes Bloqués 82
- Conditions Générales du programme de fidélité La Carte 82
- Conditions Générales du programme de fidélité NRJ Mobile Abonnés et Comptes Bloqués 84
- Conditions Générales du programme de fidélité NRJ Mobile La Carte 88
- Conditions Générales du programme de fidélité SFR Avantages Entreprises 89

- Mon mobile, ma santé 92

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/3G/3G+/Dual Carrier de SFR pour émettre et recevoir des appels nationaux et internationaux depuis la zone de couverture du réseau GSM/GPRS/3G/3G+/Dual Carrier 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.re.
- 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. Certaines offres particulières peuvent être soumises à une période indéterminée assortie d'une durée minimale obligatoire 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 avez 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 12^{ème} 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 12^{ème} mois, vous restez redevable des mois d'abonnement restant à courir jusqu'à la fin du 12^{ème} mois auxquels s'ajoute le quart des sommes dues à compter du 13^{ème} 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.re.
- En cas de changement tarifaire, vous serez averti un mois avant la prise d'effet par un message joint à votre facture ou par tout moyen.
- 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
- Chaque mois, votre facture et votre facture détaillée sont mises gratuitement à votre disposition, dans votre Espace Client, sur le site internet SFR, grâce à l'option Facture sur internet afin que vous puissiez les consulter.
- A tout moment, vous pouvez choisir de recevoir votre facture sur support papier.
- 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 0262 43 20 00 (coût d'un appel vers fixe local), du lundi au samedi de 8h00 à 20h00, hors jour férié, ou vous connecter sur notre site web www.sfr.re.
- 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.re. Si vous estimez que le Service Client ne vous a pas donné entière satisfaction, vous pouvez écrire au Service Consommateur 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 accusé de réception 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. 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).

INFORMATION SANTÉ - RECOMMANDATIONS D'USAGE - RÈGLES DE SÉCURITÉ

INFORMATION SANTÉ

■ Pendant les communications ou les envois de données (SMS, emails ...) votre téléphone mobile est en liaison radio avec une antenne-relais. Cela signifie que le téléphone et l'antenne échangent des informations grâce aux ondes électromagnétiques.

■ Des interrogations existent sur les effets à long terme de l'exposition aux ondes électromagnétiques. Sur le fondement de ces interrogations, certaines études font état d'effets à long terme pour la santé liés à l'utilisation des équipements radioélectriques et notamment des téléphones mobiles. En mai 2011, le Centre International de Recherche sur le Cancer (CIRC), sous l'égide de l'Organisation Mondiale de la Santé (OMS) a, sur le fondement de ces interrogations, classé comme «peut-être cancérigènes pour l'homme» les champs électromagnétiques de radiofréquences notamment associés à l'utilisation du téléphone sans fil.

■ A l'instar des autorités sanitaires, SFR recommande donc, par précaution, de limiter l'exposition aux champs électromagnétiques émis par votre téléphone mobile grâce à des actions aisées à mettre en œuvre. Par ailleurs quelques règles de sécurité doivent être observées pour soi et pour les autres.

RECOMMANDATIONS D'USAGE

Ces recommandations permettent de limiter votre exposition aux ondes radio.

■ Utiliser un kit oreillette (ou kit piéton) pendant les appels téléphoniques. Vous réduisez votre exposition dès que vous éloignez le mobile de votre corps (tête et tronc). Téléphoner avec un kit oreillette permet ainsi de réduire l'exposition de votre tête. Ce conseil vaut particulièrement pour les utilisateurs les plus intensifs. Il est conseillé aux femmes enceintes qui utilisent un kit oreillette d'éloigner le téléphone mobile du ventre et aux adolescents de l'éloigner du bas ventre. Il convient également de respecter les conditions d'usage qui sont fixées par le fabricant dans la notice du téléphone. Celle-ci peut indiquer une distance à maintenir entre le tronc et le mobile en communication.

■ Téléphoner de préférence dans les zones où la réception radio est de bonne qualité.

Votre téléphone mobile ajuste automatiquement sa puissance d'émission en fonction des signaux radio qu'il reçoit du réseau de votre opérateur. Quand la réception radio est de bonne qualité (4 ou 5 barrettes sur l'écran de votre téléphone), votre mobile émet plus faiblement – ce qui réduit d'autant votre exposition aux ondes radio. Cette recommandation est valable pour tous les équipements terminaux radioélectriques pour lesquels la qualité de la réception s'affiche à l'écran. C'est ainsi qu'il est recommandé d'éloigner le téléphone après avoir procédé à la numérotation et d'éviter de téléphoner lors de déplacements à grande vitesse.

■ Inciter vos enfants et adolescents à une utilisation modérée du téléphone mobile.

Et veiller à les informer des moyens permettant de réduire leur exposition quand ils communiquent avec leur mobile. Si des effets sanitaires étaient mis en évidence, les enfants et adolescents pourraient être plus sensibles, étant donné que leur organisme est en cours de développement.

■ Utiliser les SMS

Avec les SMS, les emails et l'Internet mobile, l'exposition aux ondes radio est très réduite. Ces usages nécessitent que l'on regarde l'écran du téléphone mobile et, par conséquent, que l'on tienne le mobile éloigné de sa tête et de son tronc ce qui réduit l'exposition par rapport à un téléphone tenu contre l'oreille.

RÈGLES DE SÉCURITÉ

■ Consulter la notice d'emploi élaborée par le fabricant.

■ Si vous portez un implant électronique (pacemaker, pompe à insuline, neurostimulateur...), éloigner le téléphone mobile ou tout autre équipement terminal radioélectrique d'au moins 15 cm de cet implant et utiliser le téléphone uniquement du côté opposé à celui de l'implant, en raison des risques d'interférences. Il vous est recommandé de parler de ce sujet avec votre médecin car celui-ci connaît les caractéristiques de votre appareil médical.

■ Ne pas utiliser un téléphone mobile en conduisant.

Utiliser un téléphone mobile en conduisant, avec ou sans kit mains-libres, constitue un réel facteur d'accident grave.

■ Respecter les restrictions d'usage spécifiques à certains lieux (hôpital, avion...).

■ Il est nécessaire de respecter les consignes de sécurité propres à certains lieux et d'éteindre votre équipement chaque fois que cela vous est demandé.

■ Ne pas écouter de la musique avec son mobile. Cela peut dégrader l'audition de façon irréversible.

Pour en savoir plus :

www.radiofréquences.gouv.fr

www.anses.fr

www.mobile-et-radiofréquences.com

www.who.int/fr

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

FORFAITS SFR OU FORMULES CARREES

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 29 janvier 2001, 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 sur l'île de la Réunion,

■ d'émettre vers les mobiles et de recevoir sur l'île de la Réunion 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.re)

■ 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, les Tarifs des offres SFR, et les avenants éventuels. 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, La remise et l'acceptation des présentes Conditions Générales d'Abonnement ne valent aucunement soumission volontaire au droit de la consommation, sauf lorsque les usages, la jurisprudence ou la réglementation désignent clairement le Professionnel comme un Consommateur.

■ 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 adresser par courrier.

2.2 - Souscription à distance ou hors établissement 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 rétractation de 14 jours à compter de la date de conclusion du contrat.

Si le Service souscrit est associé à l'achat d'un bien, le délai court alors à compter de la remise du bien à l'abonné. L'abonné, qui souhaiterait bénéficier du Service avant l'expiration du délai de 14 jours, doit en faire la demande expresse à SFR et s'engage, s'il décidait finalement de se rétracter, à acquitter le montant correspondant au service fourni jusqu'à la communication de sa décision de rétractation.

Pour se rétracter, l'abonné doit, avant l'expiration du délai de 14 jours, adresser à SFR le formulaire de rétractation mis à sa disposition (ou tout autre courrier exprimant sa volonté de se rétracter) ou saisir sa demande de rétractation sur l'outil en ligne disponible sur sfr.re.

Dans ce cas, et si l'abonné n'avait pas choisi de bénéficier du Service avant l'expiration du délai de rétractation, SFR sera tenu de lui rembourser l'intégralité des sommes éventuellement versées au plus tard dans les 14 jours à compter de la réception de la demande de rétractation. La charge de la preuve du respect des délais par l'abonné lui incombe. En cas de souscription à distance, et pour le cas où les données renseignées par le client seraient différentes de celles figurant précédemment dans la base de données clients SFR, SFR se réserve le droit de demander au client l'envoi d'une copie de sa pièce d'identité, ainsi qu'un relevé d'identité bancaire à ses noms et adresse sous un délai de 7 jours ; faute de quoi sa commande serait automatiquement annulée.

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- En cas de souscription 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 ou par téléphone, SFR ouvre l'accès au service principal une fois le délai de rétractation de 14 jours expiré, sauf si l'abonné demande expressément à bénéficier du service avant la fin de ce délai :

■ soit directement sur le site internet de SFR, dans la rubrique

■ soit lors de son parcours de souscription,

■ soit par téléphone, auquel cas cette demande d'activation lui sera confirmée par e-mail.

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, une fois le délai de rétractation de 14 jours expiré, sauf demande expresse de l'abonné

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.

Le JJ peut être amené à être décalé lors d'une migration inter-offres.

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 œuvre de la modification. L'Abonné peut alors, dans les quatre (4) mois qui suivent 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, inaccessibles et insaisissables 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 conformément à l'article 14,
- en l'absence de chèque ou de relevé d'identité bancaire à son nom,
- en cas de signalement positif en cas de consultation ou d'inscription au fichier Préventel visé à l'article 14,
- si le client apparaît comme ayant été titulaire d'un contrat résilié par SFR en cas d'interrogation de la base client
- en cas de paiement par prélèvement (par RIB) suite au contrôle effectué via notre prestataire la société Viamobis, conformément à l'article 14
- en cas de production d'un certificat d'hébergement comme justificatif de domicile
- en cas de fourniture, à titre de justificatif d'identité d'un passeport étranger (hors Union Européenne, Suisse, USA, Canada) sans carte de résident ou accompagné d'un titre de séjour d'une durée de validité inférieure à la durée de l'engagement souscrit.

>>> Avance sur facturation

- en cas de paiement autre que par prélèvement
- 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 deux pour un particulier ou 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

- en cas de signalement positif en cas de consultation ou d'inscription au fichier Préventel visé à l'article 14,
- si le client apparaît comme ayant été titulaire d'un contrat résilié par SFR en cas d'interrogation de la base client,
- chèque déclaré irrégulier ou carte bancaire déclarée irrégulière suite au contrôle effectué conformément à l'article 14,
- en cas de production d'un certificat d'hébergement comme justificatif de domicile,
- en cas de fourniture, à titre de justificatif d'identité d'un passeport étranger (hors Union Européenne, Suisse, USA, Canada) sans carte de résident ou accompagné d'un titre de séjour d'une durée de validité inférieure à la durée de l'engagement souscrit.

>>> Avance sur facturation

- lorsque le nombre total de contrats d'abonnement souscrits par l'abonné est supérieur ou égal à deux pour un particulier ou une société,
- incidents de paiement en cours au titre des contrats d'abonnement que l'abonné a passés avec SFR,
- lorsque le montant des communications de l'abonné excède quarante cinq (45) euros TTC sur 24 heures consécutives, ce montant pouvant être réduit à vingt (20) euros TTC pour les 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, une compensation pourra en effet être opérée entre d'une part le montant de la facture de clôture et d'autre part le montant du dépôt de garantie dès lors que les sommes dues ne sont pas contestées par l'Abonné. A l'issue de cette compensation, si l'Abonné reste débiteur, il sera tenu de régler le solde à SFR dans les délais prévus. Si, en revanche, le montant du dépôt de garantie était supérieur au montant de la facture de clôture, SFR procédera alors au remboursement du solde (par chèque ou par virement) dans un délai de 10 jours suivant la date de la facture de clôture.

En l'absence de compensation à l'expiration du contrat, le dépôt de garantie lui est restitué (par chèque ou par virement) dans un délai maximum de 10 jours à compter du jour où l'abonné a éteint l'intégralité de sa dette envers SFR. L'avance sur facturation est portée au crédit de l'Abonné trente jours après son versement. Elle vient en déduction des sommes dues et à venir par l'Abonné jusqu'à épuisement.

ARTICLE 5 - PRISE D'EFFET 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.

Certaines offres particulières peuvent être soumises à une période indéterminée assortie d'une durée minimale obligatoire de 12 ou 24 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

Les factures, établies par périodicité mensuelle, sont payables dans un délai de huit jours à compter de la date de facture. Le paiement s'effectue, au choix de l'abonné, par prélèvement automatique, par chèque ou par virement ou par tout autre mode de paiement que lui propose SFR.

Les abonnés en prélèvement bancaire seront informés par mail dès l'émission de la facture et avant prélèvement, du montant de celle-ci et de sa disponibilité sur leur espace client.

Conformément à la législation sur l'harmonisation des prélèvements européens, SFR met en œuvre le prélèvement SEPA. Les clients, optant pour le prélèvement bancaire à compter de cette mise en œuvre, devront impérativement adresser à SFR un mandat SEPA valide, en complément de leurs coordonnées bancaires.

Faute de retour d'un mandat SEPA valide, dans les trois (3) mois qui suivent la mise en place de ce prélèvement bancaire, l'abonné est informé que son mode de paiement pourra être modifié au profit de tout autre moyen de paiement (chèque, Titre Interbancaire de Paiement (TIP), virement, Carte de paiement, ...); ce qui pourrait impliquer un retour à la facture papier pour l'abonné. Dans cette hypothèse, l'abonné en sera préalablement informé par tout moyen.

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 qu'elle exploite et des contraintes de qualité de ses services.

8.2 Conformément aux termes de l'Arrêté du 29 janvier 2001, et à ses avenants, SFR s'engage à tout mettre en œuvre pour assurer la permanence, la continuité et la qualité du service de radiotéléphonie publique pour lequel l'abonnement est souscrit dans la zone de couverture de ce service.

La responsabilité de SFR ne pourra être engagée :

- en cas de mauvaise utilisation par l'Abonné et/ou ses correspondants des Services,
- en cas de mauvais paramétrage du mobile et/ou de ses accessoires,
- en cas d'utilisation non conforme à son usage de la carte SIM,
- en cas de non respect par l'abonné de ses obligations visées à l'article 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 En application de dispositions réglementaires et dans un souci de protection de l'Abonné contre des risques de surfacturation d'origine frauduleuse (pratiques des appels à rebond ou ping calls), SFR pourra mettre en place un mécanisme de filtrage d'appels sur son réseau, notamment vis-à-vis des numéros spéciaux utilisés comme identifiant d'appelant.

8.4 QUALITÉ DE SERVICE

8.4.1 - 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 sur le Département de la Réunion

■ **Non-disponibilité excédant 11% mais inférieure ou égale à 12% au titre d'un mois calendaire** : attribution de 20 minutes gratuites d'appels voix sur le Département de la Réunion

■ **Non-disponibilité excédant 12 % au titre d'un mois calendaire** : attribution de 30 minutes gratuites d'appels voix sur le Département de la Réunion

■ **Non-disponibilité excédant 48 heures consécutives** : remboursement d'un mois d'abonnement.

Il est entendu que les indemnisations 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.

8.4.2 – 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 sur le Département de la Réunion gratuits

■ Si ce pourcentage est supérieur ou égal à 88% mais inférieur à 89 % : attribution de 20 SMS sur le Département de la Réunion gratuits

■ Si ce pourcentage est inférieur à 88 % : attribution de 30 SMS sur le Département de la Réunion 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 Département de la Réunion.

8.4.3 - 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 sur le Département de la Réunion

■ 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 sur le Département de la Réunion

■ Taux de dysfonctionnement excédant 12% au titre d'un mois calendaire : attribution de 30 minutes gratuites d'appels voix sur le Département de la Réunion

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 Département de la Réunion.

8.4.4 - Compensation

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 compensation 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 de compensation 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 de compensation 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.

8.5 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 œuvre tous les moyens lui permettant de veiller au respect de la législation, notamment dans ses rapports avec ses fournisseurs de services ou de contenus. Compte tenu du secret dont doivent bénéficier les correspondances privées, SFR n'exerce aucun contrôle sur le contenu ou les caractéristiques des données reçues ou transmises par l'Abonné sur son réseau et/ou sur le réseau Internet. Toutefois, pour assurer la bonne gestion du système d'accès au réseau Internet, SFR se réserve le droit de supprimer tout message ou d'empêcher toute opération de l'Abonné susceptible de perturber le bon fonctionnement de son réseau ou du réseau Internet ou ne respectant pas les règles de fonctionnement, d'éthique et de déontologie. Il peut être fait exception à cette règle de confidentialité dans les limites autorisées par la loi, à la demande des autorités publiques et/ou judiciaires.

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.re ne sont que des débits maximum susceptibles de varier pour des raisons liées à l'usage de ces services. 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.

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 publi-postage 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 en 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°2009-669 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- 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 infailible.

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

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

ARTICLE 11 – SUSPENSION / INTERRUPTION DES SERVICES

11.1 SFR se réserve le droit de restreindre l'accès à tout ou partie des 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 ladite 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 restreindre l'accès à tout ou partie des Services souscrits par l'Abonné après 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 12^{ème} 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 12^{ème} mois, il reste redevable des mois d'abonnement restant à courir jusqu'à la fin du 12^{ème} mois auxquels s'ajoute le quart des sommes dues à compter du 13^{ème} 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, déduction 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 évènement imprévisible l'empêchant d'en poursuivre l'exécution. Peuvent notamment être considérés comme tels les cas suivants :

- chômage (suite à la rupture d'un contrat à durée indéterminée), hors demande d'ouverture de ligne ou demande de réengagement d'abonnement intervenue pendant le préavis, faillite personnelle, redressement judiciaire ou liquidation judiciaire ;
- difficultés financières de l'Abonné ayant donné suite à notification de recevabilité en Commission de Surendettement des Particuliers,
- décès de l'Abonné,
- hospitalisation et/ou arrêt maladie de plus de trois (3) mois affectant l'Abonné,
- incarcération de l'Abonné,
- déménagement pour une longue durée hors du Département de l'île de la Réunion 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 au cours des quatre mois qui suivent l'information sur le 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 œuvre d'une procédure de redressement judiciaire ouverte à l'encontre de l'Abonné, l'administrateur judiciaire se prononce, implicitement ou explicitement, en application de l'Article 37 de la Loi N° 85-28 du 25 janvier 1985 modifiée, en faveur de la non continuation du présent contrat, ou à compter du prononcé du jugement de liquidation judiciaire,

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

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 16 janvier 2001, 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 du Département de l'île de la Réunion lui permettant de souscrire un contrat auprès d'un opérateur mobile du même Département tout en conservant le même numéro de téléphone mobile.

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

Ce RIO est obtenu auprès de l'Opérateur Donneur, chaque opérateur ayant en effet l'obligation de mettre à disposition de ses abonnés un serveur vocal interactif gratuit dédié à la Portabilité et permettant d'obtenir

ce RIO (le RIO sera mis à disposition dès le lendemain de l'activation de la ligne et actualisé, dans le même délai, à chaque modification).

L'Opérateur Receveur en enregistrant la souscription avec Portabilité du Numéro se chargera de mettre en œuvre la procédure de portabilité qui générera la résiliation du contrat de l'abonné auprès de l'Opérateur Donneur en application du mandat que lui aura confié l'abonné. Le portage du Numéro doit être réalisé dans un délai de trois (3) jours ouvrables hors dimanche et jours fériés à compter de la demande, sauf à ce que l'abonné souhaite que son numéro soit porté au terme d'un délai plus long. La date de portage ne peut faire l'objet d'aucune modification à l'initiative de l'abonné. La date de portage peut être modifiée au plus tard le deuxième jour ouvrable avant la date prévue de portabilité. Par conséquent, les engagements de SFR et de l'abonné sont les suivants :

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

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

■ être le titulaire de la ligne faisant l'objet de la demande de portabilité ou disposer d'un mandat du titulaire de la ligne en bonne et due forme et l'autorisant à porter le numéro objet de la demande

■ se munir impérativement de son RIO, et des pièces justificatives requises pour procéder à l'ouverture d'une ligne,

■ signer le contrat de souscription et confier ainsi à SFR un mandat permettant à cette dernière de procéder à la résiliation de la ligne de l'abonné auprès de l'Opérateur Donneur. L'abonné sera cependant tenu d'honorer les engagements qu'il avait souscrits auprès de l'Opérateur Donneur s'agissant notamment de sa durée minimale d'engagement (facturation des mois contractuels restant à courir jusqu'à l'échéance du contrat, ...), ce dont il reconnaît être informé et accepter.

SFR pourra être amenée à refuser cette demande de Portabilité si l'abonné n'est pas le titulaire de la ligne, ou si les données de la demande de portage sont erronées ou incomplètes. La souscription auprès de SFR prendra effet dès l'acceptation par l'abonné du contrat d'abonnement, l'abonné étant engagé dès cette date auprès de SFR. Dans l'hypothèse où l'abonné déciderait d'annuler sa demande de portabilité, cette annulation devra parvenir à SFR au plus tard le deuxième jour ouvrable avant la date prévue de portabilité ; dans cette hypothèse SFR lui attribuera un nouveau numéro de téléphone mobile.

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

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

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

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 doit pas dépasser quatre (4) heures; cette interruption de service ne pourra ouvrir droit à indemnisation pour l'abonné, ni engager la responsabilité de SFR.

ARTICLE 14 - DONNEES PERSONNELLES

• Collecte et traitement

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

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

■ SRR Service Client - 21 Rue Pierre Aubert - CS 62001 - 97743 Saint-Denis Cedex 9

L'abonné devra fournir à SFR ses nom, prénom, numéro d'appel ainsi qu'une copie de sa carte d'identité. Il devra préciser en outre l'adresse à laquelle il souhaite recevoir la réponse de SFR. En cas d'impayé ou de déclaration irrégulière, les informations concernant l'Abonné sont susceptibles d'être inscrites dans un fichier accessible aux opérateurs et sociétés de commercialisation du service de radiotéléphonie publique GSM/ GPRS, géré par le GIE PREVENTEL, auprès duquel elles peuvent donner lieu à exercice du droit d'accès. Ces informations peuvent donner lieu à exercice du droit de rectification et de suppression auprès de SRR Service Client – PREVENTEL – 21 Rue Pierre Aubert - CS 62001 - 97743 Saint-Denis Cedex 9.

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

■ interroger le FNCI (Fichier National des Chèques Irréguliers) en cas de paiement par chèque ou le GIE Carte bancaire en cas de paiement par carte bancaire et ce même en cas de paiement d'avance ou de dépôt de garantie conformément à l'article 4 des présentes Conditions

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

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

L'abonné est informé que sa conversation avec le Service Client est susceptible d'être enregistrée par SFR et d'être étudiée afin d'améliorer la qualité du service rendu et/ou à des fins de preuve du recueil de l'accord du client sur une offre ou un service.

• Annuaire Universel

L'abonné est informé que ses coordonnées figurent sur la liste « Annuaire universel » des abonnés au Service tenue par l'Opérateur (ci-après « la Liste»). L'abonné est informé que, sauf avis contraire expressément formulé de sa part, ses coordonnées pourront être transmises à des sociétés fournissant des services d'annuaires ou de renseignements téléphoniques (ci-après « les Editeurs »). L'abonné est informé qu'il peut gratuitement, à tout moment et dans le respect des articles R10 et suivants du Code des postes et des communications électroniques, exercer les droits suivants sur les données de la Liste le concernant :

■ Inscription en Liste Rouge

■ Parution Annuaires sans Recherche Inversée

■ Parution Annuaires sans prospection

■ Parution Annuaires sans restriction

■ Parution Annuaires sans prénom complet

■ Parution Annuaires sans adresse complète

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

■ Parution coordonnées utilisateur

■ Parution activité professionnelle

L'abonné est informé qu'il peut, dans les conditions prévues aux articles 35 et 36 de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978, rectifier, compléter, clarifier, mettre à jour ou effacer les données de la Liste le concernant directement via son espace abonné sur le site de l'Opérateur ou en envoyant un courrier postal à : SRR Service Client - 21 Rue Pierre Aubert - CS 62001 - 97743 Saint-Denis Cedex 9

L'abonné est informé que le délai de parution des informations le concernant dans les annuaires des

différents Editeurs dépend des conditions et fréquences de parution propres aux Editeurs. En conséquence, l'Opérateur ne s'engage sur aucun délai de parution des données du Client. L'abonné est informé que les Editeurs peuvent mettre en place, sous leur entière responsabilité, des règles éditoriales contraignantes et procèdent à des traitements sur certaines des données transmises.

• Services géolocalisés

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

ARTICLE 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 : SRR Service Client – 21 Rue Pierre Aubert - CS 62001 - 97743 Saint-Denis 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 événement 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 événement 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 : SRR - Service Consommateurs - 21 Rue Pierre Aubert - CS 62001 - 97743 Saint-Denis Cedex 9.

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'abonné est une personne morale ou un commerçant, tout différend né à l'occasion de l'interprétation, la conclusion, l'exécution du présent contrat est soumis au Tribunal Mixte de Commerce de Saint-Denis de la Réunion.

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

OFFRES OU OPTIONS COMPORTANT UN NOMBRE ILLIMITE D'APPELS

Certaines offres d'abonnement ou options commercialisées par SFR incluent, dans le forfait, un nombre illimité d'appels passés dans certaines plages horaires. Ces appels sont uniquement les appels voix locaux (hors Visio) à destination de correspondants personnes physiques titulaires de numéros de mobile et/ou fixes tous d'opérateurs (selon l'offre ou l'option souscrite). Certaines offres ou options peuvent également inclure des appels illimités à destination de numéros fixes et/ou mobiles d'opérateurs internationaux (destinations selon l'offre souscrite), émis depuis la Réunion. 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 re-router les appels notamment sur un autre réseau, et les appels depuis boîtiers radio ou automates d'appels sont exclus du bénéfice de ces offres car contraires aux dispositions de l'article 3.1 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 d'abonnement ou options commercialisées par SFR incluent un nombre illimité de textos/MMS pendant certaines plages horaires. Ces textos/MMS sont uniquement à destination de correspondants titulaires de numéros de mobile tous opérateurs (selon l'offre ou l'option souscrite). Certaines offres ou options peuvent également inclure des textos illimités à destination de numéros mobiles d'opérateurs internationaux (destinations selon l'offre souscrite), émis depuis la Réunion. Ces textos/MMS sont réservés à un usage interpersonnel strictement privé (Textos/MMS envoyés par un particulier vers un ou plusieurs autres particuliers). Ces 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 3G/3G+/ DUAL CARRIER DE SFR PROFESSIONNELS GRAND PUBLIC

ARTICLE 1 - OBJET

Les présentes conditions ont pour objet de définir les modalités particulières d'accès au réseau 3G/3G+/Dual Carrier de SFR et les usages des services proposés sur ces réseaux. Le réseau Dual Carrier étant actuellement en cours de déploiement, l'Abonné reconnaît que les conditions d'accès à ce réseau et d'usage des services puissent ne pas être optimales à tout moment. Ces Conditions Particulières s'adressent à l'Abonné SFR ayant souscrit une offre compatible 3G/3G+ et/ou Dual Carrier, et disposant d'un terminal compatible lui permettant d'y avoir accès. Les Conditions Générales d'Abonnement, non contraires aux présentes, demeurent pleinement applicables.

ARTICLE 2 - MODALITES D'ACCES AU RESEAU 3G/3G+/DUAL CARRIER DE SFR

2.1 Matériel requis pour l'accès au réseau

L'accès au réseau 3G/3G+/Dual Carrier 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.re ».

2.2 Couverture

L'accès au réseau Dual Carrier de SFR se fait sur le territoire de la Réunion 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 Dual Carrier 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.re ».

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

2.3 Accès au réseau hors du Département de la Réunion L'Abonné qui souhaite pouvoir accéder aux réseaux GSM/GPRS/3G/3G+/Dual Carrier depuis l'étranger doit, préalablement à tout déplacement, souscrire ou avoir souscrit auprès de SFR l'option « SFR MONDE ».

L'Abonné, sous réserve d'avoir correctement paramétré son terminal, peut accéder aux réseaux des opérateurs tiers avec lesquels SFR a signé un accord d'itinérance, et ce, dans la limite des zones de couverture desdits réseaux :

La liste des opérateurs tiers ayant signé avec SFR un accord d'itinérance est disponible sur le site « www.sfr.re ».

2.4 Débit

Le réseau 3G/3G+/Dual Carrier étant mutualisé entre tous les abonnés SFR, la Bande Passante indiquée dans la documentation établie et mise à jour par SFR est une Bande Passante de référence en réception d'informations (voie descendante).

La Bande Passante disponible peut varier de la Bande Passante de référence selon notamment le nombre d'abonnés connectés à un même instant et leur usage du réseau et des services. **Il ne s'agit donc pas de débits garantis mais de valeurs maximales pouvant être atteintes.**

2.5 Usage modem

L'usage Modem, activé par défaut lors de l'ouverture de la ligne mobile, et inclus dans tous les forfaits mobile, permet à l'Abonné SFR de partager les Mo/Go de son forfait mobile (dont éventuelles recharges et options internet) depuis tout équipement compatible WiFi en utilisant son téléphone mobile (compatible modem) comme modem, depuis le département de la Réunion et depuis l'étranger (au tarif en vigueur) sous réserve d'un forfait mobile compatible. Une fois les Mo/Go inclus dans le forfait mobile consommés, l'Abonné est informé qu'il devra se reporter aux éventuelles conditions de rechargement établies pour son forfait mobile, conformément à ce qui est indiqué dans la documentation tarifaire de SFR en vigueur à la date de souscription. A défaut de rechargement pour les offres data rechargeables, l'accès à internet sur le réseau 3G/3G+ ou Dual Carrier de SFR (sous réserve de couverture, d'une offre et d'un équipement compatible), ne sera plus possible jusqu'à la prochaine date de facturation de l'Abonné.

ARTICLE 3 - MISE EN GARDE DE L'ABONNE

3.1 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 à 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 moeurs ou à l'ordre public et portant atteinte ou étant susceptibles 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.

3.2 Mise en garde sur les comportements

3.2.1 Comportements raisonnables

Le réseau cellulaire étant mutualisé entre tous les utilisateurs, le débit alloué à chaque utilisateur peut varier en fonction du nombre d'utilisateurs connectés à un même instant, de leur localisation géographique, de leurs usages, du terminal détenu et des offres souscrites. Certaines offres pourraient en effet proposer un débit différencié en cas de surcharge ponctuelle du réseau. L'Abonné s'engage à adopter un comportement raisonnable lorsqu'il accède et communique sur le réseau 3G/3G+/Dual Carrier de SFR, tout usage en continu pouvant potentiellement constituer une gêne pour les autres usagers.

- L'usage raisonnable pour un usage de type accès à Internet via les offres Internet en mobilité s'entend comme n'excédant pas les seuils de données échangées mensuellement indiqués dans la Brochure tarifaire. Selon l'offre souscrite, afin de permettre à tous les abonnés d'accéder à Internet dans des conditions optimales, l'abonné est informé et accepte que le réseau 3G/3G+ étant mutualisé, le débit maximum de connexion sera ajusté au-delà des seuils d'échange de données par mois, jusqu'à la prochaine date de facturation.

3.2.2 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 depuis la connexion de l'Abonné.

3.2.3 Comportements prohibés

L'Abonné s'interdit toute utilisation frauduleuse de l'accès au réseau 3G/3G+/Dual Carrier 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 publiopostage 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,

De plus, l'Abonné s'interdit toute utilisation commerciale de l'accès au réseau 3G/3G+/Dual Carrier qui est mis à sa disposition, notamment en permettant à des tiers d'accéder au réseau de SFR moyennant le versement par ceux-ci d'une contrepartie notamment financière.

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 3G/3G+/Dual Carrier à l'Abonné qui contreviendrait aux usages interdits.

3.3 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, 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 4 - RESPONSABILITE

En tant que prestataire technique proposant un accès à son réseau 3G/3G+/Dual Carrier, 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 3G/3G+/Dual Carrier, 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 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 3G/3G+/Dual Carrier. 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 5 - SUSPENSION / RESILIATION

Toute utilisation frauduleuse, abusive ou prohibée dans le cadre des présentes et/ou d'offres spécifiques, telle que décrite à l'article et 3.2.3 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 5 des présentes, de suspendre ou de résilier l'accès à son réseau ou au service concerné par une telle utilisation.

Il est rappelé entre les parties, que la suspension de l'accès au réseau

3G/3G+/Dual Carrier 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 réliées de plein droit en cas d'expiration, pour quelque cause que ce soit, dudit Contrat d'Abonnement principal de l'Abonné.

CONDITIONS PARTICULIÈRES DE L'OPTION FACTURE SUR INTERNET

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 des offres mobiles SFR Professionnels Grand Public de SFR ainsi que les Conditions Générales d'Abonnement des offres d'accès à Internet en Mobilité

ARTICLE 2 - DESCRIPTION DE L'OPTION FACTURE SUR INTERNET

L'option Facture sur Internet permet aux clients suivants :

- aux abonnés SFR hors clients SFR entreprise ;
- aux clients Forfaits Bloqués SFR ;
- aux abonnés Internet en mobilité répondant aux conditions d'éligibilité énumérées à l'article 3 des présentes Conditions (ci-après dénommés « les Abonnés ») de consulter leur pli facture mensuel de téléphonie SFR sur le site Internet de SFR.

L'option Facture sur internet est souscrite par défaut sauf demande expresse contraire de l'abonné.

Le pli facture consultable mensuellement sur sfr.re (ci-après dénommé « la Facture ») est composé de :

- de la facture
- de la facture détaillée 10 chiffres ou si l'Abonné en a fait la demande expresse, de la facture détaillée 6 chiffres,

Le contenu de ce pli pourra évoluer. L'abonné bénéficiant de l'option Facture sur Internet ne reçoit plus de

Facture papier par voie postale.

Chaque mois, SFR envoie à l'Abonné un SMS et/ou un email de notification l'informant que sa Facture est disponible sur le site Internet de SFR rubrique Espace Client. Si l'Abonné a communiqué à SFR une adresse email de facturation lors de l'activation de son service « Facture sur Internet », il lui appartient d'informer SFR sur la rubrique Espace Client du changement de cette adresse email. Une fois l'option Facture sur Internet souscrite, l'Abonné pourra accéder à sa Facture après s'être authentifié grâce à son numéro de téléphone et à son code d'accès :

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

Avec l'option Facture sur Internet, l'Abonné a accès pendant la durée de son contrat d'abonnement, à ses vingt-quatre (24) dernières Factures, lesquelles sont archivées sur le site Internet de SFR dans la rubrique Espace Client.

Si l'Abonné souhaite conserver plus longtemps chacune des Factures émises par SFR, il lui appartient de procéder lui-même à leur archivage sur le support de son choix.

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

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

ARTICLE 3 - CONDITIONS D'ELIGIBILITE

La souscription de l'option Facture sur Internet est ouverte exclusivement aux titulaires d'un contrat d'abonnement aux services de téléphonie mobile SFR ou d'accès à Internet en mobilité (hors SFR entreprise) ayant opté pour le paiement par Prélèvement Automatique, CB récurrente ou American Express. Si, au cours de son contrat, l'Abonné opte pour un autre mode de paiement, alors l'option Facture sur Internet sera résiliée automatiquement : il recevra alors ses Factures par voie postale à l'adresse qu'il aura renseignée.

La facture sur internet est automatiquement activée lors de la souscription, sauf à ce que l'abonné en ait fait la demande contraire.

ARTICLE 4 - SOUSCRIPTION DE L'OPTION

L'option Facture sur Internet peut être souscrite :

- sur le site Internet de SFR, en se connectant à la rubrique Espace Client
- sur le site Internet de SFR, en se connectant à la rubrique Produits et offres
- en points de vente
- en appelant le Service Client SFR au 900 (Appel gratuit depuis un mobile SFR à la Réunion
- en répondant par SMS ou email à une campagne de marketing direct

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

Avant de souscrire l'option Facture sur Internet, l'Abonné doit accepter les présentes Conditions particulières. Une fois l'option Facture sur Internet souscrite, l'Abonné recevra un email et/ou un SMS lui confirmant la souscription de celle-ci.

ARTICLE 5 - CONDITIONS FINANCIERES

La souscription de l'option Facture sur Internet et la réception des Factures sur Internet sont gratuites (hors coût de connexion à Internet).

Un duplicata d'une facture mensuelle peut être obtenu sur simple demande au Service Client. Le duplicata sera délivré par courrier postal à l'adresse que l'Abonné aura renseignée lors de la souscription de son contrat avec SFR. L'envoi d'un duplicata sera facturé conformément aux conditions indiquées dans la documentation établie et mise à jour par SFR à l'intention de ses Abonnés. Vous pouvez également imprimer vous-même le duplicata de vos factures des vingt-quatre (24) derniers mois depuis votre Espace Client, dans les conditions définies à l'article 2 des présentes.

ARTICLE 6 - RESILIATION

L'Abonné peut résilier à tout moment l'option Facture sur Internet :

- en se connectant sur le site Internet sfr.re, rubrique Espace Client
- en points de vente
- en appelant le Service Client SFR au 900

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 à l'adresse que l'Abonné aura renseignée lors de la souscription de son contrat avec SFR.

L'option Facture sur Internet sera automatiquement résiliée :

- en cas de résiliation du contrat d'abonnement aux services de téléphonie SFR ou d'accès à Internet en mobilité auquel elle se rapporte ;
- en cas de migration vers une offre tarifaire ou une option incompatibles ;
- en cas de suppression des modes de paiement éligibles quel qu'en soit le motif. Un SMS et/ou un email sera envoyé par SFR à l'Abonné afin de l'informer de la résiliation de l'option Facture sur Internet.

La résiliation de l'option Facture sur Internet, n'a pas de conséquence sur le contrat d'abonnement aux services de téléphonie mobile SFR ou d'accès à Internet en Mobilité.

ARTICLE 7 - 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.

CONDITIONS PARTICULIÈRES DU PARTAGE DE CONNEXION

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 au service « partage de connexion » (ci-après le « partage de connexion »), et sont destinées aux abonnés SFR titulaires d'un forfait mobile compatible avec ce service. Le partage de connexion permet de partager le crédit Internet (ci-après les «Mo/Go») du forfait mobile avec un terminal tiers.

ARTICLE 2 - PRÉSENTATION DU PARTAGE DE CONNEXION

Le partage de connexion permet à l'Abonné SFR de partager, utiliser les Mo/Go de son forfait mobile depuis tout équipement compatible WiFi en utilisant son téléphone mobile (compatible modem) comme modem, depuis la Réunion et depuis l'étranger, sous réserve d'un forfait mobile compatible.

Une fois les Mo/Go inclus dans le forfait mobile consommés, l'accès à internet sur le réseau 3G/3G+/Dual Carrier de SFR

(sous réserve de couverture, d'une offre et d'un équipement compatible), se fera en 2G jusqu'à la prochaine date de facturation de l'Abonné. L'accès au partage de connexion est activé lors de l'ouverture de la ligne mobile avec souscription d'une offre tarifaire éligible, ou à la date de migration vers une offre éligible.

ARTICLE 3 - CHANGEMENT D'OFFRE TARIFAIRE /RÉSILIATION

Si l'Abonné décide de changer de forfait mobile pour un nouveau forfait n'incluant pas le service partage de connexion, cet usage sera automatiquement indisponible, ce dont l'Abonné est pleinement informé. Si l'Abonné résilie son contrat d'abonnement, ce service, qui est accessoire au contrat principal, est automatiquement résilié.

CONDITIONS PARTICULIÈRES MULTISURF

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 au service « Multi-Surf », et sont destinées aux abonnés SFR titulaires d'un forfait mobile compatible avec ce service. Multi-Surf est une option sans engagement qui permet de bénéficier d'un crédit Internet (ci-après les « Mo/Go ») utilisable en mobilité et indépendamment de la ligne voix principale grâce à l'usage d'une seconde carte SIM.

ARTICLE 2 – PRÉSENTATION DE MULTI-SURF

Multi-Surf permet à certains Abonnés éligibles d'acquérir une seconde carte SIM qu'il pourra insérer dans un équipement de type ordinateur portable (avec une connectivité intégrée, ou dans un Clé Internet) ou tablette et bénéficier ainsi d'un accès à Internet depuis tout équipement compatible 3G+ depuis la Réunion.

Une fois que les Mo/Go sont consommés, l'Abonné est informé qu'il devra se reporter aux conditions de recharge établies pour l'option Multi-Surf, conformément à ce qui est indiqué dans la documentation tarifaire de SFR en vigueur à la date de souscription.

A défaut de recharge, l'accès à Internet sur le réseau 3G+ de SFR ne sera plus possible jusqu'à la prochaine facturation de l'Abonné. L'utilisation de la Multi-Surf depuis l'étranger est bloquée.

La Multi-Surf ne permet ni d'émettre des appels/SMS/MMS, ni d'en recevoir.

Lorsque l'Abonné choisit Multi-Surf, il est informé que l'option Multi-Surf est payante.

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 Conditions Générales d'Abonnement sur la carte SIM restent pleinement applicables.

ARTICLE 3 – CHANGEMENT D'OFFRE TARIFAIRE / RÉSILIATION

Si l'Abonné décide de changer de forfait mobile pour un nouveau forfait non compatible avec le service Multi-Surf, cet usage sera automatiquement indisponible et la seconde SIM sera alors inutilisable, ce dont l'Abonné est pleinement informé.

Pour pouvoir bénéficier à nouveau de Multi-Surf, l'Abonné est informé qu'il devra choisir un forfait compatible et acquérir une nouvelle Multi-Surf.

En cas de résiliation de l'option Multi-Surf, l'Abonné est informé que la seconde SIM sera alors inutilisable et ne pourra pas être réactivée à sa demande.

En cas de vol ou de perte de la seconde SIM, la ligne associée à cette dernière pourra être suspendue conformément aux Conditions Générales d'Abonnement sans entraîner la suspension de la ligne mobile à laquelle elle est rattachée.

Si l'Abonné résilie son contrat d'abonnement ou si l'abonnement est suspendu, ce service, qui est accessoire au contrat principal, est automatiquement résilié ou suspendu selon le cas.

CONDITIONS PARTICULIÈRES ATTACHÉES AUX OFFRES D'ABONNEMENT – PROFESSIONNELS GRAND PUBLIC

FORFAITS BLOQUÉS : CARRÉ BLOQUÉ ET NRJ MOBILE (CRAKÉ)

Conditions particulières des offres Forfaits Bloqués SFR

FORFAITS BLOQUÉS 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 BLOQUÉS SFR PROPOSÉE PAR L'OPÉRATEUR SFR

L'offre Forfaits Bloqués SFR vous permet d'accéder au réseau GSM/ GPRS/UMTS/3G/3G+/DUAL CARRIER de SFR (selon l'offre ou l'option souscrite) pour émettre et recevoir notamment des appels nationaux et internationaux dans la zone de couverture du réseau GSM/GPRS/UMTS/3G/3G+/DUAL CARRIER 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 remplie et signée. 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 lesquels 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 et ses avenants éventuels.

DURÉE 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 12^{ème} 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 12^{ème} mois, vous restez redevable des mois d'abonnement restant à courir jusqu'à la fin du 12^{ème} mois, vous restez redevable des mois d'abonnement restant à courir jusqu'à la fin du 12^{ème} mois auxquels s'ajoute le quart des sommes dues à compter du 13^{ème} 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.re

■ 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. Chaque mois, votre facture et votre facture détaillée sont mises gratuitement à votre disposition, dans votre Espace Client, sur le site internet SFR, grâce à l'option Facture sur internet que vous puissiez les consulter.

Vous pourrez à tout moment résilier cette option et recevoir votre facture sur support papier.

Si vous recevez votre facture sur support papier, vous pourrez demander que vous soit communiquée, sous format papier, toute facture détaillée comportant des communications effectuées au cours de l'un des douze derniers mois. A tout moment, il vous sera possible de choisir à nouveau la 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 FORFAITS BLOQUES SFR

Avant la souscription d'un abonnement, vous pouvez nous contacter par téléphone au 02 62 43 20 00 (appel gratuit depuis un poste fixe) ou vous connecter sur notre site web sfr.re. Le Service Client Comptes Bloqués SFR est facilement accessible, du lundi au samedi de 8h à 21h, soit depuis un poste fixe au 0262 43 20 00 (prix d'un appel local), soit au 900 depuis votre mobile (appel gratuit).

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

ARTICLE 1 - OBJET

Les présentes Conditions Particulières d'Abonnement aux offres Forfaits Bloqués complètent les Conditions Générales d'Abonnement 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 Professionnels Grand Public de SFR, 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, les Tarifs Forfaits Bloqués SFR et les avenants éventuels. 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 par carte bancaire.

Le Rechargement Complémentaire par carte bancaire permet à l'Abonné de compléter son Forfait Bloqué à tout moment. Les conditions de rechargement par carte bancaire sont indiqués dans la documentation commerciale établie par SFR.

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 GSM/GPRS/3G/3G+/DUAL CARRIER HORS DU DEPARTEMENT DE LA REUNION

Dans le cadre des offres Forfaits Bloqués, les réseaux GSM/GPRS/3G/3G+/DUAL CARRIER 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 PARTICULIÈRES D'ABONNEMENT À L'OPTION BLACKBERRY

ARTICLE 1 - OBJET

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

Ces conditions s'appliquent en complément des Conditions Générales et Particulières d'Abonnement Grand Public des offres Voix SFR des forfaits vendus antérieurement au 14 juin 2012.

Les dispositions des Conditions Générales ou Particulières applicables aux forfaits vendus antérieurement au 14 juin 2012 non contraires aux présentes demeurent pleinement applicables.

Les présentes conditions visent à décrire l'Offre BlackBerry proposée par SFR, dont la souscription permet d'utiliser pleinement le terminal compatible (liste sur sfr.re).

L'Option BlackBerry souscriptible en complément d'une Offre Voix SFR ou NRJ Mobile (antérieure au 14 juin 2012) (hors i-phone) n'est assortie d'aucune durée minimale d'engagement.

ARTICLE 2 – SOUSCRIPTION

L'activation de l'Option BlackBerry prendra effet dès sa souscription.

ARTICLE 3 - DESCRIPTIF

L'Option BlackBerry donne accès chaque mois aux services suivants :

- des emails illimités en mode « push », avec pièces jointes,
- Internet illimité exclusivement sur et depuis le mobile 2G/3G/3G+ sous couverture 2G/3G/3G+ sur le Département de la Réunion (Navigation sur tous les sites Internet, hors téléchargement et services payants), les usages Modem étant interdits,
- Un accès sur le Département de la Réunion au service BlackBerry Messenger, disponible après l'activation de la ligne.

Les services mail et Internet sont utilisables depuis l'étranger dans les zones couvertes par un accord de roaming au tarif roaming data, disponible en point de vente.

ARTICLE 4 – OBLIGATIONS DE L'ABONNE

4.1 Avec l'Option BlackBerry, l'abonné est informé que 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 100 Mo d'échanges de données par mois jusqu'à la prochaine date de facturation. Par ailleurs, chaque téléchargement effectué depuis un BlackBerry, dans le BlackBerry Appworld 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,... etc.), ce dernier pourra échouer. L'abonné sera dans ce cas invité à procéder à ce téléchargement depuis son ordinateur.

4.2 : L'Abonné est informé et accepte que l'option 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.

4.3 : Avec l'Option BlackBerry, l'abonné est informé que 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.

ARTICLE 5 – INCOMPATIBILITE

L'option BlackBerry est incompatible avec les offres suivantes : le Forfaits ABC à la Seconde et le Compte Bloqué Iphone.

CONDITIONS PARTICULIERES D'UTILISATION DE LA FONCTION MAIL SUR BLACKBERRY

Clients gammes Professionnels - Grand Public

PREAMBULE

SFR a été autorisée, le 29 janvier 2001, telle que modifiée par ses avenants successifs et complétée par la décision 2008-0428 du 8 avril 2008, 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 1974,7- 1979,7 MHz et 2164,7-2169,7 MHz, sur le Département de la Réunion.

La société Research In Motion (RIM) a développé une solution permettant d'envoyer et de réceptionner les e-mails appelé la Fonction Mail (ci-après La Fonction) depuis un terminal compatible avec cette fonction et a concédé à SFR une licence d'utilisation de ces solutions afin que SFR puisse la proposer à ses clients.

ARTICLE 1 : OBJET

Les présentes conditions ont pour objet de définir les Conditions Particulières d'Utilisation de la fonction Mail pour BlackBerry et proposant un accès aux messages des comptes internes et/ou externes de l'Utilisateur (ci-après « La fonction »).

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.

« Offre BlackBerry » : Option BlackBerry

ARTICLE 3 : DESCRIPTION DE LA FONCTION

La Fonction 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 nom@sfrre.BlackBerry.com. Le compte e-mail interne correspond au compte e-mail dont l'adresse principale est nom@sfrre.BlackBerry.com et dont la création peut être faite au moment de la souscription d'une offre BlackBerry 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. La Fonction Mail pour BlackBerry est compatible avec les serveurs d'emails 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 rapprochant des fournisseurs d'accès. Pour accéder à la Fonction 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. La Fonction Mail pour BlackBerry est limitée à un nombre maximum de dix (10) Boîtes Aux Lettres 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 <https://sfrre.blackberry.com>. 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 la Fonction 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 <https://sfrre.blackberry.com>

ARTICLE 4 : SOUSCRIPTION DES OFFRES BLACKBERRY INCLUANT LA FONCTION MAIL

La Fonction Mail pour BlackBerry est ouverte aux abonnés SFR ayant souscrit à l'Option BlackBerry, telle que décrite dans la documentation établie et mise à jour par SFR à l'attention de ses clients. La Fonction est accessible en situation de mobilité, dans la limite de la zone de couverture du réseau GSM/GPRS/3G/3G+ de SFR sur le Département de la Réunion. L'accès à la Fonction hors du Département de la Réunion est possible en mode GSM/GPRS/3G/3G+ à conditions, que l'abonné possède une offre BlackBerry, avec un service roaming actif et que l'opérateur du pays visité ait signé un accord de roaming avec SFR. Certaines limitations d'utilisation de la Fonction 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 : DUREE

La souscription à l'option Blackerry incluant la Fonction prend effet à compter de l'activation par SFR et ce, pour une durée indéterminée. La souscription à une Option Blackerry incluant la Fonction vaut acceptation pleine et entière des présentes conditions particulières.

ARTICLE 6 : RESTRICTIONS D'UTILISATION

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 100Mo 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 7 : RESPONSABILITE

7.1 Débit de la Fonction

SFR n'apporte aucune garantie sur le délai de transmission des messages transmis par l'intermédiaire de la Fonction. L'Utilisateur reconnaît et accepte que la qualité de la Fonction 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.re sont des débits théoriques qui dépendent notamment du nombre de terminaux fixes et/ou mobiles connectés au réseau et du nombre d'accès simultanés.

7.2 Disponibilité de la Fonction

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 de la Fonction, 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 celui-ci.

7.3 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 de la Fonction. 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 à la Fonction. 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 de la Fonction, telle que notamment l'encombrement volontaire ou involontaire des serveurs de messageries de SFR et/ou des destinataires de mails par du spamming 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 la Fonction indépendante du contrôle de SFR;
- en cas d'utilisation de la Fonction par l'utilisateur non conforme aux dispositions des présentes conditions ou à la réglementation applicable;
- en cas d'inadéquation à la Fonction des équipements de l'Utilisateur (notamment serveurs et terminaux) ;
- en cas d'incident ou interruption de la Fonction 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 la Fonction 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 la Fonction ;
- en cas de force majeure.

ARTICLE 8 : SUSPENSION DE LA FONCTION

L'utilisation de la Fonction 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 la Fonction. 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 9 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 la Fonction conformément aux dispositions de l'article 9 ci-après. En outre, SFR sera habilitée à suspendre la Fonction 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 9 : RESILIATION

La Fonction est résiliée de plein droit en cas d'expiration, pour laquelle cause que ce soit, de l'Offre BlackBerry de l'Utilisateur dont les présentes conditions particulières constituent l'accessoire. 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 Mail pour BlackBerry mettra fin de plein droit aux présentes conditions. Cette résiliation sera notifiée par courrier à l'Utilisateur. Dans le cas où l'Offre BlackBerry est résiliée, le compte e-mail interne lié à la Fonction ainsi que l'accès à la Fonction sont supprimés de plein droit. L'Utilisateur est informé que l'arrêt de la Fonction entraîne la perte des données stockées. Aussi, 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'Offre BlackBerry 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 la Fonction sera fermé et le compte e-mail interne supprimé à compter de l'effectivité de la résiliation de l'Option BlackBerry, les données hébergées sur le compte e-mail interne étant alors effacées et définitivement perdues.

ARTICLE 10 : 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 – 21 Rue Pierre Aubert ZI du Chaudron 97490 Sainte Clotilde

- Clients SFR Comptes Bloqués : Service Clients SFR Comptes Bloqués - Accès, Rectification, Opposition – 21 Rue Pierre Aubert - CS 62001 - 97743 Saint-Denis Cedex 9

Concernant la Fonction 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 la Fonction 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

ARTICLE 11 : 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 12 : 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 ATTACHÉES AUX OFFRES DE RÉENGAGEMENT 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.re. 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 12^e 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 12^{ème} mois, vous restez redevable des mois d'abonnement restant à courir jusqu'à la fin du 12^{ème} mois auxquels s'ajoute

le quart des sommes dues à compter du 13^{ème} 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.re.
- 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. Chaque mois, votre facture et votre facture détaillée sont mises gratuitement à votre disposition, dans votre Espace Client, sur le site internet SFR, grâce à l'option Facture sur internet afin que vous puissiez les consulter. Vous pourrez à tout moment résilier cette option et recevoir votre facture sur support papier. Si vous recevez votre facture sur support papier, vous pourrez demander que vous soit communiquée, sous format papier, toute facture détaillée comportant des communications effectuées au cours de l'un des douze derniers mois. A tout moment, il vous sera possible de choisir à nouveau la 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 media 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.re 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 accusé de réception accompagné, en cas de vol, d'une copie du dépôt de plainte déposée 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).

INFORMATION SANTE - RECOMMANDATIONS D'USAGE - REGLES DE SECURITE

INFORMATION SANTE

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

RECOMMANDATIONS D'USAGE

Ces recommandations permettent de limiter votre exposition aux ondes radio.

- Utiliser un kit oreillette (ou kit piéton) pendant les appels téléphoniques.
 - Vous réduisez votre exposition dès que vous éloignez le mobile de votre corps (tête et tronc). Téléphoner avec un kit oreillette permet ainsi de réduire l'exposition de votre tête. Ce conseil vaut particulièrement pour les utilisateurs les plus intensifs. Il est conseillé aux femmes enceintes qui utilisent un kit oreillette d'éloigner le téléphone mobile du ventre et aux adolescents de l'éloigner du bas ventre.
 - Il convient également de respecter les conditions d'usage qui sont fixées par le fabricant dans la notice du téléphone. Celle-ci peut indiquer une distance à maintenir entre le tronc et le mobile en communication.
 - Téléphoner de préférence dans les zones où la réception radio est de bonne qualité.
 - Votre téléphone mobile ajuste automatiquement sa puissance d'émission en fonction des signaux radio qu'il reçoit du réseau de votre opérateur. Quand la réception radio est de bonne qualité (4 ou 5 barrettes sur l'écran de votre téléphone), votre mobile émet plus faiblement - ce qui réduit d'autant votre exposition aux ondes radio. Cette recommandation est valable pour tous les équipements terminaux radioélectriques pour lesquels la qualité de la réception s'affiche à l'écran. C'est ainsi qu'il est recommandé d'éloigner le téléphone après avoir procédé à la numérotation et d'éviter de téléphoner lors de déplacements à grande vitesse.
 - Inciter vos enfants et adolescents à faire une utilisation modérée du téléphone mobile.
 - Et veiller à les informer des moyens permettant de réduire leur exposition quand ils communiquent avec leur mobile. Si des effets sanitaires étaient mis en évidence, les enfants et adolescents pourraient être plus sensibles, étant donné que leur organisme est en cours de développement.
 - Utiliser les SMS
- Avec les SMS, les emails et l'Internet mobile, l'exposition aux ondes radio est très réduite. Ces usages nécessitent que l'on regarde l'écran du téléphone mobile et, par conséquent, que l'on tienne le mobile éloigné de sa tête et de son tronc ce qui réduit l'exposition par rapport à un téléphone tenu contre l'oreille.

REGLES DE SECURITE

- Consulter la notice d'emploi élaborée par le fabricant.
 - Si vous portez un implant électronique (pacemaker, pompe à insuline, neurostimulateur...), éloigner le téléphone mobile ou tout autre équipement terminal radioélectrique d'au moins 15 cm de cet implant et utiliser le téléphone uniquement du côté opposé à celui de l'implant, en raison des risques d'interférences. Il vous est recommandé de parler de ce sujet avec votre médecin car celui-ci connaît les caractéristiques de votre appareil médical.
 - Ne pas utiliser un téléphone mobile en conduisant.
- Utiliser un téléphone mobile en conduisant, avec ou sans kit mains-libres, constitue un réel facteur d'accident grave.
- Respecter les restrictions d'usage spécifiques à certains lieux (hôpital, avion...).
 - Il est nécessaire de respecter les consignes de sécurité propres à certains lieux et d'éteindre votre équipement chaque fois que cela vous est demandé.
 - Ne pas écouter de la musique avec son mobile à un niveau sonore élevé pendant une longue durée.. Cela peut dégrader l'audition de façon irréversible.
- Pour en savoir plus :
- www.radiofréquences.gouv.fr
www.anses.fr
www.mobile-et-radiofréquences.com
www.who.int/fr

CONDITIONS PARTICULIÈRES D'ABONNEMENT À LA FORMULE ABC À LA SECONDE :

ARTICLE 1 - OBJET

Les présentes conditions particulières d'abonnement à la Formule ABC à la seconde complètent les Conditions Générales d'Abonnement GSM/GPRS/UMTS Professionnels Grand Public de SFR.

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

ARTICLE 2 – DUREE DU CONTRAT

2.1. Le contrat d'abonnement à la Formule ABC à la seconde est conclu pour une durée indéterminée. Il ne comporte aucune période minimale d'abonnement.

2.2. Toutefois, lorsqu'un abonné est lié par une période minimale d'abonnement au titre de son offre d'abonnement et qu'il souhaite substituer à ladite offre la Formule ABC à la seconde, il reste néanmoins tenu par cette période minimale d'engagement jusqu'à son terme.

2.3. Par ailleurs, les abonnés à la Formule ABC à la seconde pourront se voir proposer, en cours de contrat, des offres spécifiques impliquant l'acceptation d'une période minimale d'abonnement.

Cette dernière est alors indiquée dans les conditions relatives à ces offres spécifiques.

2.4. Enfin, le choix en cours de contrat d'une autre offre d'abonnement en remplacement de la Formule ABC à la seconde implique l'acceptation d'une période minimale d'abonnement de 12 ou 24 mois ainsi que d'un préavis de résiliation de dix (10) jours calculé à partir de la date de réception par SFR d'un courrier recommandé avec accusé de réception.

La période minimale d'abonnement, qui prend effet, pour les Professionnels, au JJ suivant la date de souscription de la nouvelle offre d'abonnement, peut toutefois être étendue pour des offres spécifiques.

ARTICLE 3 – RESILIATION

3.1. Le contrat d'abonnement à la Formule ABC à la seconde peut être résilié par l'abonné à tout moment en appelant le Service Clients, puis en confirmant la résiliation par courrier recommandé avec accusé de réception moyennant le respect d'un préavis de dix (10) jours calculé à partir de la date de réception par SFR de ladite lettre.

3.2. Lorsque l'abonné est engagé pour une période minimale d'abonnement, conformément aux dispositions des articles 2.2. à 2.4. des présentes conditions particulières, et s'il résilie le contrat avant la fin de cette période minimale, les redevances restant à courir jusqu'à la fin de cette période deviennent immédiatement exigibles, conformément aux dispositions prévues à l'article 12 des conditions générales d'abonnement.

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

FORFAITS SFR

RÉENGAGEMENT D'ABONNEMENT

OFFRES 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/3G/3G+/DUAL CARRIER (selon l'offre ou l'option souscrite) de SFR pour émettre et recevoir des appels nationaux et internationaux depuis la zone de couverture du réseau GSM/GPRS/UMTS/3G/3G+/DUAL CARRIER 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.re. 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 12^e 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 12^e mois, vous restez redevable des mois d'abonnement restant à courir jusqu'à la fin du 12^e mois auxquels s'ajoute le quart des sommes dues à compter du 13^e 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.re.

■ 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. Chaque mois, votre facture et votre facture détaillée sont mises gratuitement à votre disposition, dans votre Espace Client, sur le site internet SFR, grâce à l'option Facture sur internet afin que vous puissiez les consulter. Vous pourrez à tout moment résilier cette option et recevoir votre facture sur support papier. Si vous recevez votre facture sur support papier, vous pourrez demander que vous soit communiquée, sous format papier, toute facture détaillée comportant des communications effectuées au cours de l'un des douze derniers mois. A tout moment, il vous sera possible de choisir à nouveau la 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 media 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 accusé de réception accompagné, en cas de vol, d'une copie du dépôt de plainte déposée 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).

INFORMATION SANTÉ - RECOMMANDATIONS D'USAGE - RÈGLES DE SÉCURITÉ

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

RECOMMANDATIONS D'USAGE

Ces recommandations permettent de limiter votre exposition aux ondes radio.

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

Il est conseillé aux femmes enceintes qui utilisent un kit oreillette d'éloigner le téléphone mobile du ventre et aux adolescents de l'éloigner du bas ventre. Il convient également de respecter les conditions d'usage qui sont fixées par le fabricant dans la notice du téléphone. Celle-ci peut indiquer une distance à maintenir entre le tronc et le mobile en communication.

- Téléphoner de préférence dans les zones où la réception radio est de bonne qualité.

Votre téléphone mobile ajuste automatiquement sa puissance d'émission en fonction des signaux radio qu'il reçoit du réseau de votre opérateur. Quand la réception radio est de bonne qualité (4 ou 5 barrettes sur l'écran de votre téléphone), votre mobile émet plus faiblement – ce qui réduit d'autant votre exposition aux ondes radio. Cette recommandation est valable pour tous les équipements terminaux radioélectriques pour lesquels la qualité de la réception s'affiche à l'écran. C'est ainsi qu'il est recommandé d'éloigner le téléphone après avoir procédé à la numérotation et d'éviter de téléphoner lors de déplacements à grande vitesse.

- inciter vos enfants et adolescents à faire une utilisation modérée du téléphone mobile.

Et veiller à les informer des moyens permettant de réduire leur exposition quand ils communiquent avec leur mobile. Si des effets sanitaires étaient mis en évidence, les enfants et adolescents pourraient être plus sensibles, étant donné que leur organisme est en cours de développement.

- Utiliser les SMS

Avec les SMS, les emails et l'Internet mobile, l'exposition aux ondes radio est très réduite. Ces usages nécessitent que l'on regarde l'écran du téléphone mobile et, par conséquent, que l'on tienne le mobile éloigné de sa tête et de son tronc ce qui réduit l'exposition par rapport à un téléphone tenu contre l'oreille.

RÈGLES DE SÉCURITÉ

- Consulter la notice d'emploi élaborée par le fabricant.

■ Si vous portez un implant électronique (pacemaker, pompe à insuline, neurostimulateur...), éloigner le téléphone mobile ou tout autre équipement terminal radioélectrique d'au moins 15 cm de cet implant et utiliser le téléphone uniquement du côté opposé à celui de l'implant, en raison des risques d'interférences. Il vous est recommandé de parler de ce sujet avec votre médecin car celui-ci connaît les caractéristiques de votre appareil médical.

- Ne pas téléphoner utiliser un téléphone mobile en conduisant.

Utiliser un téléphone mobile en conduisant, avec ou sans kit mains-libres, constitue un réel facteur d'accident grave.

- Respecter les restrictions d'usage spécifiques à certains lieux (hôpital, avion...).

■ Il est nécessaire de respecter les consignes de sécurité propres à certains lieux et d'éteindre votre équipement chaque fois que cela vous est demandé.

- Ne pas écouter de la musique avec son mobile à un niveau sonore élevé pendant une longue durée. Cela peut dégrader l'audition de façon irréversible.

Pour en savoir plus :

www.radiofrquences.gouv.fr

www.anses.fr

www.mobile-et-radiofrquences.com

www.who.int/fr

CONDITIONS PARTICULIERES DE REENGAGEMENT D'ABONNEMENT GSM/GPRS/3G/3G+/DUAL CARRIER

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 GSM/GPRS/3G/3G+/DUAL CARRIER 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 GENERALES D'UTILISATION DES OFFRES PREPAYEES CARRÉ LA CARTE OU NRJ MOBILE 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 La carte.

■ En cas de défaillance de votre portable, le Service Client vous communique les coordonnées du Service Après-vente compétent.

PRESENTATION DES OFFRES PREPAYEES

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 selon les modalités prévues dans la documentation fournie avec le kit d'accès La Carte, 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 depuis la Réunion. 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.re.

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.re. 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 accusé de réception 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 DES OFFRES PREPAYEES

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 « 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

Les offres prépayées peuvent 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 DES OFFRES PREPAYEES

La Carte est utilisable sur le réseau GSM/GPRS de SFR avec un portable GSM/GPRS compatible. Elle doit être mise en service selon les modalités prévues dans la documentation fournie avec le kit d'accès La Carte, et utilisée aux périodes prévues aux articles 1 et 2. La Carte doit être utilisée conformément à l'usage qui lui est destiné et aux textes et lois en vigueur.

La carte SIM reuse 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 - SFR s'engage à tout mettre en œuvre 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 sur le département de La Réunion
- Non-disponibilité excédant 11% mais inférieure ou égale à 12% au titre d'un mois calendaire : attribution de 20 minutes gratuites d'appels voix sur le département de La Réunion
- Non-disponibilité excédant 12% au titre d'un mois calendaire : attribution de 30 minutes gratuites d'appels voix sur le département de La Réunion
- Non-disponibilité excédant 48 heures consécutives : attribution d'un crédit de communications d'un montant de cinq euro.

Il est entendu que les compensations 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 de compensation 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 sur le département de La Réunion gratuits
 - Si ce pourcentage est supérieur ou égal à 88% mais inférieur à 89% : attribution de 20 SMS sur le département de La Réunion gratuits
 - Si ce pourcentage est inférieur à 88% : attribution de 30 SMS sur le département de La Réunion 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 département de La Réunion

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 sur le département de La Réunion.
- 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 sur le département de La Réunion.
- Taux de dysfonctionnement excédant 12% au titre d'un mois calendaire : attribution de 30 minutes gratuites d'appels voix sur le département de La Réunion.

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 département de La Réunion.

6.2.4 - Compensation

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 9 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 demander gratuitement à SFR la désactivation de cette interdiction.

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 œuvre 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 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 œuvre tous les moyens lui permettant de veiller au respect de la législation, notamment dans ses rapports avec ses fournisseurs de services ou de contenus. Compte tenu du secret dont doivent bénéficier les correspondances privées, SFR n'exerce aucun contrôle sur le contenu ou les caractéristiques des données reçues ou transmises par 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, 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 œuvre 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 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 des dits 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. 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 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 du département de La Réunion lui permettant de souscrire un contrat auprès d'un opérateur mobile du même Département tout en conservant le même numéro de téléphone mobile.

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 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 (le RIO sera mis à disposition dès le lendemain de l'activation de la ligne et actualisé, dans le même délai, à chaque modification).

L'Opérateur Receveur en enregistrant la souscription avec Portabilité du Numéro se chargera de mettre en œuvre la procédure de portabilité qui générera la résiliation du contrat 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 trois (3) jours ouvrables hors dimanche et 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. La date de portage ne peut alors plus faire l'objet d'une modification à l'initiative du Client. La date de portage peut être modifiée au plus tard le deuxième jour ouvrable avant la date prévue de portabilité. Par conséquent, les engagements de SFR et 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,
- signer le contrat de souscription et confier ainsi à SFR un mandat permettant à cette dernière de procéder à la résiliation de la ligne du Client auprès de l'Opérateur Donneur. Le 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 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 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, cette annulation devra parvenir à SFR au plus tard le deuxième jour ouvrable avant la date prévue de portabilité, dans cette hypothèse SFR lui attribuera un nouveau numéro de téléphone mobile.

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

Dans l'hypothèse où le Client déciderait d'annuler sa demande de portabilité, cette annulation devra parvenir à SFR au plus tard le deuxième jour ouvrable avant la date prévue de portabilité, dans cette hypothèse SFR Réunion 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, résiliation programmée chez l'Opérateur Donneur avant la date d'activation du portage, non respect des règles de gestion du plan national de numérotation.

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 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 Réunion.

13. DONNEES PERSONNELLES

• Collecte et traitement

SFR prend les mesures propres à assurer la protection et la confidentialité des informations nominatives qu'elle détient ou qu'elle traite dans le respect des dispositions de la loi n° 78-17 du 6 Janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, et modifiée par la loi n° 2004-801 du 6 août 2004. Les informations recueillies dans le cadre de la souscription des Services ainsi que celles recueillies lors du traitement de l'utilisation des Services par le Client font l'objet d'un traitement informatique. Elles sont utilisées par SFR pour la gestion du compte du Client et son information sur les services souscrits ainsi que pour adapter ses offres et services aux besoins du Client. SFR pourra utiliser ces informations en cas de prospection directe réalisée par SMS, MMS, E-mail ou automate d'appel après le consentement préalable du Client. Le Client aura la possibilité de s'y opposer de manière simple, expresse, et sans frais. Toutefois SFR pourra utiliser directement ces informations lors d'actes de prospection relatifs à des produits ou services analogues ou en cas de prospection réalisée par téléphone ou par courrier postal. Dans le cadre d'opération marketing et commerciales conjointes ou non, par SMS, MMS, E-mail ou automate d'appels, SFR se réserve le droit d'exploiter et communiquer ces informations à des tiers ou à ses partenaires, après consentement préalable du Client. SFR se réserve également le droit d'utiliser ces informations dans le cadre d'opération marketing et commerciales de partenaires ou de tiers par courrier postal ou par téléphone. Dans le cadre des traitements précités, SFR pourra recourir à des prestataires agissant pour son compte et sous sa responsabilité. Si ces prestataires sont situés en dehors de l'Union européenne, ils auront alors, dans les cas prévus par la Décision de la Commission européenne 2002/16/CE du 27 décembre 2001, préalablement signé les «clauses contractuelles types». Le recours à ces prestataires est nécessaire à la bonne exécution du contrat passé entre SFR et le Client. La liste des pays de ces prestataires sera tenue à jour par SFR et mise à disposition de ses Clients. A tout moment, les Clients peuvent exercer leur droit individuel d'accès, de rectification, d'information complémentaire et, le cas échéant, d'opposition sur le traitement des données à caractère personnel le concernant, auprès de SFR en envoyant un courrier postal à :

Clients Carré La Carte SFR Service Clients - Accès, Rectification, Opposition

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

Clients La Carte NRJ Mobile Service Clients - Accès, Rectification, Opposition

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

Le Client devra fournir à SFR ses noms, prénoms, 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 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. Le Client est informé que sa conversation avec le Service Client est susceptible d'être enregistrée par SFR et d'être étudiée afin d'améliorer la qualité du service rendu et/ou à des fins de preuve du recueil de l'accord du Client sur une offre ou un service.

• 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 clients destinées à être éditées dans les annuaires papier ou pouvant être consultées depuis Internet, ou encore être communiquées au travers de services de renseignements. Les différentes possibilités de choix offertes aux clients dans le cadre de cet annuaire universel, telles qu'elles ont été précisées par les textes législatifs, sont les suivantes :

- Liste Rouge
- Parution 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

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 en envoyant un courrier postal à :

Clients Carré La Carte SFR Service Clients - Accès, Rectification, Opposition

21 rue Pierre Aubert - ZI du Chaudron CS 62001
97743 Saint-Denis Cedex 9.

Clients La Carte NRJ Mobile Service Clients - Accès, Rectification, Opposition

21 rue Pierre Aubert – ZI du Chaudron CS 62001
97743 Saint-Denis 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 du Client qui souhaite bénéficier de ces services et qui aura consenti préalablement à être localisé. La communication de ces données est strictement encadrée.

INFORMATION SANTÉ - RECOMMANDATIONS D'USAGE - RÈGLES DE SÉCURITÉ

INFORMATION SANTÉ

■ Pendant les communications ou les envois de données (SMS, emails ...) votre téléphone mobile est en liaison radio avec une antenne-relais. Cela signifie que le téléphone et l'antenne échangent des informations grâce aux ondes électromagnétiques.

■ Des interrogations existent sur les effets à long terme de l'exposition aux ondes électromagnétiques. Sur le fondement de ces interrogations, certaines études font état d'effets à long terme pour la santé liés à l'utilisation des équipements radioélectriques et notamment des téléphones mobiles. En mai 2011, le Centre International de Recherche sur le Cancer (CIIRC), sous l'égide de l'Organisation Mondiale de la Santé (OMS) a, sur le fondement de ces interrogations, classé comme «peut-être cancérigènes pour l'homme» les champs électromagnétiques de radiofréquences notamment associés à l'utilisation du téléphone sans fil.

■ A l'instar des autorités sanitaires, SFR recommande donc, par précaution, de limiter l'exposition aux champs électromagnétiques émis par votre téléphone mobile grâce à des actions aisées à mettre en œuvre. Par ailleurs quelques règles de sécurité doivent être observées pour soi et pour les autres.

RECOMMANDATIONS D'USAGE

Ces recommandations permettent de limiter votre exposition aux ondes radio.

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

Il est conseillé aux femmes enceintes qui utilisent un kit oreillette d'éloigner le téléphone mobile du ventre et aux adolescents de l'éloigner du bas ventre. Il convient également de respecter les conditions d'usage qui sont fixées par le fabricant dans la notice du téléphone. Celle-ci peut indiquer une distance à maintenir entre le tronc et le mobile en communication.

■ Téléphoner de préférence dans les zones où la réception radio est de bonne qualité.

Votre téléphone mobile ajuste automatiquement sa puissance d'émission en fonction des signaux radio qu'il reçoit du réseau de votre opérateur. Quand la réception radio est de bonne qualité (4 ou 5 barrettes sur l'écran de votre téléphone), votre mobile émet plus faiblement – ce qui réduit d'autant votre exposition aux ondes radio. Cette recommandation est valable pour tous les équipements terminaux radioélectriques pour lesquels la qualité de la réception s'affiche à l'écran. C'est ainsi qu'il est recommandé d'éloigner le téléphone après avoir procédé à la numérotation et d'éviter de téléphoner après avoir procédé à la numérotation et d'éviter de téléphoner lors de déplacements à grande vitesse.

■ Inciter vos enfants et adolescents une utilisation modérée du téléphone mobile.

Et veiller à les informer des moyens permettant de réduire leur exposition quand ils communiquent avec leur mobile. Si des effets sanitaires étaient mis en évidence, les enfants et adolescents pourraient être plus sensibles, étant donné que leur organisme est en cours de développement.

■ Utiliser les SMS

Avec les SMS, les emails et l'Internet mobile, l'exposition aux ondes radio est très réduite. Ces usages nécessitent que l'on regarde l'écran du téléphone mobile et, par conséquent, que l'on tienne le mobile éloigné de sa tête et de son tronc ce qui réduit l'exposition par rapport à un téléphone tenu contre l'oreille.

REGLES DE SECURITE

■ Consulter la notice d'emploi élaborée par le fabricant.

■ Si vous portez un implant électronique (pacemaker, pompe à insuline, neurostimulateur), éloigner le téléphone mobile ou tout autre équipement terminal radioélectrique d'au moins 15 cm de cet implant et utiliser le téléphone uniquement du côté opposé à celui de l'implant, en raison des risques d'interférences. Il vous est recommandé de parler de ce sujet avec votre médecin car celui-ci connaît les caractéristiques de votre appareil médical.

■ Ne pas utiliser un téléphone mobile téléphone en conduisant.

Téléphoner en conduisant, avec ou sans kit mains-libres, constitue un réel facteur d'accident grave.

■ Respecter les restrictions d'usage spécifiques à certains lieux (hôpital, avion).

■ Il est nécessaire de respecter les consignes de sécurité propres à certains lieux et d'éteindre votre équipement chaque fois que cela vous est demandé.

■ Ne pas écouter de la musique avec son mobile à un niveau sonore élevé pendant une longue durée. Cela peut dégrader l'audition de façon irréversible.

Pour en savoir plus :

www.radiofrquences.gouv.fr

www.anses.fr

www.mobile-et-radiofrquences.com

www.who.int/fr

CONDITIONS SPECIFIQUES AUX OFFRES OU OPTIONS COMPORTANT UN NOMBRE ILLIMITE DE TEXTO/MMS

OFFRES OU OPTIONS COMPORTANT UN NOMBRE ILLIMITÉ DE TEXTO/MMS.

Certaines offres ou options commercialisées par SFR incluent un nombre illimité de textos/MMS dont certaines pouvant comporter des plages horaires.

Ces textos ou MMS sont uniquement à destination de correspondants titulaires de numéros de mobile tous opérateurs (selon l'offre ou l'option souscrite), envoyés pendant les plages horaires spécifiées pour chacune dédites offres (voir offres détaillées dans le guide des offres/guide des tarifs), depuis la Réunion.

Par ailleurs ces Texto/MMS sont réservés à un usage interpersonnel strictement privé (Texto/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 Texto/MMS sont donc exclus du bénéfice de ces offres, car contrairement aux dispositions de l'article 3.

Les clients ne respectant pas les dispositions ci-dessus verront leur ligne suspendue sans préavis, conformément à l'article 11 des Conditions Générales d'Utilisation. Les Textos/MMS surtaxés seront facturés aux tarifs en vigueur, car ils n'entrent pas dans le périmètre de ces offres.

CONDITIONS PARTICULIÈRES D'ACCÈS AU RÉSEAU 2G/3G/3G+ DE SFR

ARTICLE 1 - OBJET

Les présentes conditions ont pour objet de définir les modalités particulières d'accès au réseau 2G/3G/3G+ de SFR et les usages des services proposés sur ce réseau. Ces conditions particulières s'adressent aux Clients. La carte acquérant, un mobile leur permettant d'accéder au réseau 2G/3G/3G+ et de bénéficier

ainsi des services 3G+. Les conditions générales d'utilisation, non contrairement aux présentes, demeurent pleinement applicables.

ARTICLE 2 - MODALITES D'ACCES AU RESEAU 2G/3G/3G+ DE SFR

2.1 Matériel requis pour l'accès au réseau

L'accès au réseau 2G/3G/3G+ 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.re.

2.2 Couverture

L'accès au réseau 2G/3G/3G+ de SFR se fait sur le Département de la Réunion 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.

Lorsque le Client quitte une zone couverte par le réseau 3G/3G+ de SFR, le Client est automatiquement basculé sur le réseau GSM/GPRS/EDGE de SFR à l'exception des services ne fonctionnant que sous la norme 2G/3G/3G+ tels que notamment le Streaming.

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

2.3 Accès au réseau hors du Département de la Réunion

Les réseaux GPRS et 3G/3G+ ne sont pas disponibles à l'étranger.

2.4 Débit

Le réseau 3G/3G+ 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 et des services. Il ne s'agit donc pas de débits garantis mais de valeurs maximales pouvant être atteintes.

ARTICLE 3 - MISE EN GARDE DU CLIENT

3.1 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 susceptibles 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.

3.2 Mise en garde sur les comportements

3.2.1 Comportements raisonnables

Etant rappelé que le réseau cellulaire 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 3G/3G+ et des services. Par conséquent, le Client s'engage à adopter un comportement raisonnable lorsqu'il accède et communique sur le réseau 3G/3G+ 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 5 des présentes, l'accès à son réseau 3G/3G+ au client qui ne respecterait pas cet engagement d'usage raisonnable.

3.2.2 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.

Les usages Modem sont interdits, ce que le client reconnaît et accepte.

3.2.3 Comportements prohibés

Les usages Modem sont interdits ce que le Client reconnaît et accepte. Le Client s'interdit toute utilisation frauduleuse de l'accès au réseau 3G/3G+ 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 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 contrairement à ceux indiqués à l'article 3.2.1 des présentes. De plus, le Client s'interdit toute utilisation commerciale de l'accès au réseau 3G/3G+ qui est mis à sa disposition, notamment en permettant à des tiers d'accéder au réseau 3G/3G+ de SFR moyennant le versement par ceux-ci d'une contrepartie notamment financière. SFR se réserve donc la possibilité de suspendre et/ou de résilier, selon les modalités précisées à l'article 5 des présentes, l'accès au réseau 3G/3G+ au Client qui contreviendrait aux usages interdits.

3.3 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 4 - RESPONSABILITE

En tant que prestataire technique proposant un accès à son réseau 3G/3G+, 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 3G/3G+, 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 3G/3G+ 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 3G/3G+. 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 5 - 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 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 4 des présentes, de suspendre ou de résilier l'accès à son réseau 3G/3G+ 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 GÉNÉRALES DES OFFRES D'ACCÈS À INTERNET EN MOBILITÉ

FORFAITS SFR INFORMATIONS ESSENTIELLES

Bienvenue chez SFR

QUELQUES INFORMATIONS "ESSENTIELLES" À 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 que nous vous invitons à lire attentivement et à conserver.

LES SERVICES PROPOSÉS PAR L'OPÉRATEUR SFR

Vous accédez au réseau GSM/GPRS/3G/3G+/Dual Carrier de SFR pour utiliser une offre d'Accès à Internet en mobilité de la gamme Data Professionnels Grand Public proposée par SFR sur le réseau GSM/GPRS/3G/3G+ / Dual Carrier qu'elle exploite.

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. art 2).

■ Dans certains cas (cf. art 4.1), le versement d'un dépôt de garantie peut vous être demandé. Son montant est indiqué dans le Guide des tarifs.

■ 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 éventuelle) et que le Guide des tarifs 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 DURÉE 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, le cas échéant, d'une durée minimale de 12 ou 24 mois, qui peut toutefois varier en fonction des offres spécifiques choisies.

■ Vous pouvez mettre fin à votre contrat, au terme de votre éventuelle période minimale d'abonnement, en appelant le Service Client SFR, moyennant un préavis de dix (10) jours (cf. art.12.1). Si vous résiliez votre contrat sans motif légitime avant la fin de votre éventuelle période minimale, vous restez redevable des mois d'abonnement restant à courir jusqu'à la fin de cette période. Si votre éventuelle période minimale d'engagement est de 24 mois et si la résiliation de votre contrat intervient avant le 12^{ème} mois, vous restez redevable des mois d'abonnement restant à courir jusqu'à la fin du 12^{ème} mois auxquels s'ajoute le quart des sommes dues à compter du 13^{ème} mois jusqu'à l'échéance contractuelle. Si votre éventuelle période minimale d'engagement est de 24 mois et si la résiliation de votre contrat intervient après le 12^{ème} mois, vous restez redevable d'un quart des sommes restant dues 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.

■ En cas de Clé Internet 3G+ incompatible avec votre ordinateur portable, vous avez la possibilité de mettre fin à votre contrat sous 14 jours à compter de la souscription de l'abonnement.

■ SFR peut suspendre ou limiter 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 sfr.re.
- En cas de changement tarifaire, vous serez averti un mois avant la prise d'effet par un message joint à votre facture ou par tout autre moyen.
- 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. Chaque mois, votre facture et votre facture détaillée sont mises gratuitement à votre disposition, dans votre Espace Client, sur le site internet SFR, grâce à l'option Facture sur internet afin que vous puissiez les consulter. A tout moment, vous pouvez choisir de recevoir votre facture sur support papier. En cas de retard ou incident de paiement, votre ligne peut être suspendue par SFR. Votre ligne sera rétablie dès régularisation de votre situation

SERVICE CLIENT

- Avant la souscription d'un abonnement, vous pouvez nous contacter par téléphone au 0262 43 20 00 (coût d'un appel vers fixe local), du lundi au samedi de 8h00 à 20h00, hors jour férié, ou vous connecter sur notre site Web www.sfr.re
- 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.
- Vous pouvez les consulter auprès du Service Client ou sur notre site Web [sfr.re](http://www.sfr.re). 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 SIM (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 accusé de réception accompagné, en cas de vol, d'une copie du dépôt de plainte déposé auprès des autorités compétentes. La mise hors service de votre ligne n'entraîne pas l'arrêt de sa facturation.
- Afin de pouvoir utiliser votre forfait, SFR vous propose de renouveler votre Clé Internet 3G+ ou votre Tablette sous réserve du respect des conditions attachées à chacune des offres de renouvellement. Les informations relatives à ces offres sont disponibles auprès de votre Service Client. Des produits d'assurance existent et n'hésitez pas à demander conseil à votre distributeur ou auprès de votre Service Client.

RÉCLAMATIONS

- 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).
- En cas de Clé Internet 3G+ incompatible avec votre ordinateur portable, vous avez la possibilité de mettre fin à votre contrat sous 14 jours à compter de la souscription de l'abonnement.
 - SFR peut suspendre ou limiter l'accès aux services en cas de non respect par l'abonné de ses obligations (cf. art. 11).

CONDITIONS GENERALES D'ABONNEMENT GSM/GPRS/3G/3G/DUAL CARRIER/ DES OFFRES D'ACCES A INTERNET EN MOBILITE PROFESSIONNELS GRAND PUBLIC

ARTICLE 1 - OBJET

Les présentes conditions générales définissent les conditions d'abonnement à l'offre d'Accès à Internet en mobilité proposée par SFR sur le réseau GSM/ GPRS qu'elle exploite au titre de l'autorisation consentie le 29 juin 2001, telle que modifiée par ses avenants successifs.

1.1 Le service souscrit par l'abonné à titre principal lui permet :

- D'accéder, dans la zone de couverture du réseau GSM/GPRS exploité par SFR, au réseau Internet via les équipements suivants (ci-après désignés "le(s) Produit(s)");
 - Soit depuis un ordinateur portable équipé d'un modem USB ou depuis un ultra portable avec connectivité 3G+ intégrée, ci-après désigné "Clé Internet 3G+",
 - Soit depuis une tablette 3G+ compatible, ci-après désignée "Tablette",
- La liste des Tablettes compatibles est disponible sur www.sfr.re.

Pour une utilisation :

- Depuis un ordinateur portable équipé d'un modem USB, l'abonné doit insérer sa carte SIM dans la Clé Internet 3G+ puis brancher cette Clé Internet 3G+ à son ordinateur portable,
 - Depuis une Tablette, l'abonné doit insérer sa carte SIM dans sa Tablette,
- Lors de la première connexion de la Clé Internet 3G+, l'abonné doit suivre les instructions de configuration qui apparaissent à l'écran.
- Dans le cas d'une utilisation des Produits, sur demande de l'abonné, la même carte SIM pourra être accessoirement insérée dans un téléphone mobile SFR et pourra permettre à l'abonné d'émettre et de recevoir des appels téléphoniques ainsi que des messages écrits (SMS) à la Réunion. Elle permet également 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). De même, la carte SIM insérée dans une Tablette dotée d'une fonction voix pourra permettre à l'abonné d'émettre et de recevoir des appels téléphoniques ainsi que des messages écrits (SMS) à la Réunion sur demande de l'abonné uniquement. Elle permet également 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).

L'installation lui permettra d'accéder au réseau UMTS (3G/3G+) de SFR dont les Conditions Particulières figurent en annexe des présentes.

1.2 À 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 de manière non exhaustive :

1.2.1 Dans le cas d'une utilisation des Produits :

- les connexions à l'étranger 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,

1.2.2 Dans le cas d'une utilisation de la carte SIM insérée dans un téléphone mobile SFR ou de la carte SIM insérée dans une Tablette dotée de la fonction voix :

- 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,
- l'émission d'appels à destination de numéros spéciaux,
- l'émission et la réception de messages multimédia (MMS), selon l'offre souscrite ;
- des options telles que notamment présentation du numéro lors de la réception d'un SMS.

1.3 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 "Tarifs des offres d'accès à Internet en mobilité").

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 le Guide des Tarifs. 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 indications contraires, 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 équipement 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 via le Web sur le site sfr.re, soit par téléphone au numéro indiqué dans le Pack SFR, soit auprès des partenaires SFR, moyennant la remise au distributeur ou la transmission à SFR des documents suivants :

■ 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. 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. La remise et l'acceptation des présentes Conditions Générales d'Abonnement ne valent aucunement soumission volontaire au droit de la consommation, sauf lorsque les usages, la jurisprudence ou la réglementation désignent clairement le Professionnel comme un .

■ 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 Internet, les justificatifs sont renseignés en ligne et seuls les documents spécifiques (commerçants, étudiants, ...) sont à 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 rétractation de 14 jours à compter de la date de conclusion du contrat. Si le Service souscrit est associé à l'achat d'un bien, le délai court alors à compter de la remise du bien à l'abonné. L'abonné, qui souhaiterait bénéficier du Service avant l'expiration du délai de 14 jours, doit en faire la demande expresse à SFR et s'engage, s'il décide finalement de se rétracter, à acquitter le montant correspondant au service fourni jusqu'à la communication de sa décision de rétractation. Pour se rétracter, l'abonné doit, avant l'expiration du délai de 14 jours, adresser à SFR le formulaire de rétractation mis à sa disposition (ou tout autre courrier exprimant sa volonté de se rétracter) ou saisir sa demande de rétractation sur l'outil en ligne disponible sur sfr.re. Dans ce cas, et si l'abonné n'avait pas choisi de bénéficier du Service avant l'expiration du délai de rétractation, SFR sera tenu de lui rembourser l'intégralité des sommes éventuellement versées au plus tard dans les 14 jours à compter de la réception de la demande de rétractation. La charge de la preuve du respect des délais par l'abonné lui incombe.

En cas de souscription à distance, et pour le cas où les données renseignées par le client seraient différentes de celles figurant précédemment dans la base de données clients SFR, SFR se réserve le droit de demander au client l'envoi d'une copie de sa pièce d'identité, ainsi qu'un relevé d'identité bancaire à ses nom et adresse sous un délai de 7 jours ; faute de quoi sa commande serait automatiquement annulée.

2.3 Ouverture de l'accès aux Services

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

2.3.2 En cas de souscription 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 la brochure tarifaire.

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 sfr.re 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 (voix et/ou data) 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 au plus tard un mois avant la mise en oeuvre de la modification.

L'Abonné peut alors, dans les quatre (4) mois qui suivent cette information, résilier son contrat d'abonnement sans préavis et sans paiement des redevances restant à courir jusqu'à l'expiration de son éventuelle 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 Dans le cas de l'utilisation des Produits, 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 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 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, après vérification de ses coordonnées. La composition erronée successive de 10 codes de déblocage (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 Produit et/ou de la carte SIM déclaré(e) volé(e), SFR se réserve le droit de procéder au blocage de ladite carte SIM.

3.4 Afin de protéger l'abonné contre le vol, SFR peut doter le Produit d'une protection interdisant son usage sur un autre réseau 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 la brochure tarifaire, lorsque la demande est formulée dans les trois mois suivant la souscription de l'abonnement. Elle est gratuite à compter du 4^{ème} 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 conformément à l'article 14,

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

■ en cas de signalement positif en cas de consultation ou d'inscription au fichier Préventel visée à l'article 14,

■ si le client apparaît comme ayant été titulaire d'un contrat résilié par SFR en cas d'interrogation de la base client,

■ en cas de paiement par prélèvement (par RIB) suite au contrôle effectué via notre prestataire la société Viamobis, conformément à l'article 14.

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

■ en cas de fourniture à titre de justificatif d'identité d'un passeport étranger (hors Union Européenne, Suisse, USA, Canada) sans carte de résident ou accompagné d'un titre de séjour d'une durée de validité inférieure à la durée de l'engagement souscrit, si le client apparaît comme ayant été titulaire d'un contrat résilié par SFR en cas d'interrogation de la base client.

>>> Avance sur facturation :

■ en cas de paiement autre que par prélèvement,

■ 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 deux pour un particulier ou 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 et jusqu'à ce qu'il soit validé par SFR:

>>> Dépôt de garantie :

■ en cas de signalement positif en cas de consultation ou d'inscription au fichier Préventel visée à l'article 14,

■ si le client apparaît comme ayant été titulaire d'un contrat résilié par SFR en cas d'interrogation de la base client,

■ chèque déclaré irrégulier ou carte bancaire déclarée irrégulière suite au contrôle effectué conformément à l'article 14.

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

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

>>> Avance sur facturation :

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

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

■ lorsque le montant des communications de l'abonné excède quarante-cinq (45) euros TTC sur 24 heures consécutives, ce montant pouvant être réduit à vingt (20) euros TTC pour les 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 le Guide des tarifs 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, une compensation pourra en effet être opérée entre d'une part le montant de la facture de clôture et d'autre part le montant du dépôt de garantie dès lors que les sommes dues ne sont pas contestées par l'Abonné.

A l'issue de cette compensation, si l'Abonné reste débiteur, il sera tenu de régler le solde à SFR dans les délais prévus.

Si, en revanche, le montant du dépôt de garantie était supérieur au montant de la facture de clôture, SFR procédera alors au remboursement du solde (par chèque ou par virement) dans un délai de 10 jours suivant la date de la facture de clôture.

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.

Le contrat est conclu sous les conditions résolutoires suivantes :

■ réception par SFR du Dossier d'Abonnement complet (hors souscription sur sfr.re),

■ réception du dépôt de garantie ou de l'avance sur consommation, 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 consommation 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 tous moyens.

ARTICLE 6 - DUREE DU CONTRAT

Le contrat est conclu pour une durée indéterminée assortie, le cas échéant, 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.

■ en cas de souscription d'offre impliquant une période minimale d'abonnement en cours d'exécution du contrat, cette nouvelle période minimale prend effet au JJ suivant la date de la souscription de l'offre, et se substitue, le cas échéant, 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 et des connexions Internet (ci-après dénommés les Tarifs), figurent dans la documentation établie et mise à jour par SFR à l'intention de ses abonnés "Tarifs des offres d'accès à Internet en mobilité". L'abonné est informé que des tarifs spécifiques voix sont appliqués en cas de souscription de l'offre Clé Internet 3G+ ou de l'offre Tablette dotée de la fonction voix, les tarifs voix des abonnements SFR ne s'appliquant pas à cette offre.

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 l'éventuelle 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 (1) mois avant leur entrée en vigueur.

Si l'abonné refuse l'augmentation des Tarifs appliquée sur un service optionnel, il peut, durant les quatre (4) mois qui suivent l'entrée en vigueur des nouveaux Tarifs, résilier ledit service.

7.2 Facturation/Modalités de règlements

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

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

Pour tout paiement par un mode autre que le prélèvement automatique ou la carte American Express, SFR facture le montant prévu dans la brochure tarifaire.

Les abonnés en prélèvement bancaire seront informés par mail dès l'émission de la facture et avant prélèvement, du montant de celle-ci et de sa disponibilité sur leur espace client.

Conformément à la législation sur l'harmonisation des prélèvements européens, SFR met en œuvre le prélèvement SEPA. Les clients, optant pour le prélèvement bancaire à compter de cette mise en œuvre, devront impérativement adresser à SFR un mandat SEPA valide, en complément de leurs coordonnées bancaires.

Faute de retour d'un mandat SEPA valide, dans les trois (3) mois qui suivent la mise en place de ce prélèvement bancaire, l'abonné est informé que son mode de paiement sera automatiquement modifié au profit de tout autre moyen de paiement (chèque, Titre Interbancaire de Paiement (TIP), virement, Carte de paiement, ...); ce qui pourrait impliquer un retour à la facture papier pour l'abonné. Dans cette hypothèse, l'abonné en sera préalablement informé par tout moyen

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 au paragraphe 11.1, 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 à une offre d'Accès à Internet en mobilité dans la limite de la capacité des systèmes de radiotéléphonie publique qu'elle 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 œuvre pour assurer la permanence, la continuité et la qualité du service de radiotéléphonie publique pour lequel l'abonnement est souscrit dans la zone de couverture de ce service.

La responsabilité de SFR ne pourra être engagée :

- en cas de mauvaise utilisation par l'abonné et/ou ses correspondants des Services,
- en cas de mauvais paramétrage des Produits ou de l'éventuel logiciel d'installation,
- 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 mauvaise installation et/ou de mauvaise configuration et/ ou de dysfonctionnement du Produit et/ou de la carte réseau W Lan (IEEE 802.11b),
- en cas d'impossibilité d'accès par Internet au réseau privé virtuel d'une entreprise,
- 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 équipement), il dispose d'un équipement 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 l'équipement, alors même que l'abonné se situe dans une zone couverte, et qu'il dispose d'un équipement compatible, allumé et en parfait état de fonctionnement.

Cette non-disponibilité du réseau, qui fait suite à un dysfonctionnement des éléments composant le réseau SFR, entraîne pour l'abonné l'impossibilité matérielle de se connecter à Internet en mobilité.

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

- Non-disponibilité excédant 10% mais inférieure ou égale à 11% au titre d'un mois calendaire : attribution de 5 Mo gratuits,
- Non-disponibilité excédant 11% mais inférieure ou égale à 12% au titre d'un mois calendaire : attribution de 10 Mo gratuits,
- Non-disponibilité excédant 12% au titre d'un mois calendaire : attribution de 15 Mo gratuits,
- Non-disponibilité excédant 48 heures consécutives : remboursement d'un mois d'abonnement.

Il est entendu que les indemnisations 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 - Indemnisation

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

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

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 Produit 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 9 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 Obligations spécifiques liées à Internet

8.4.1 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.

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.

8.4.2 SFR assure l'accès aux services souscrits dans les conditions et limites définies aux présentes Conditions. SFR assure un débit minimum qui est celui permettant d'avoir accès aux services dans les

conditions normales. Par ailleurs, les débits précisés dans sa documentation, sur son site sfr.re ne sont que des débits maximum susceptibles de varier pour des raisons liées à l'usage de ces services. 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.

8.5 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 spamming 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.

8.6 L'abonné est informé que les offres TV, proposées par SFR sur les Produits (sous réserve de téléchargement préalable d'une application SFR TV spécifique depuis équipement compatible), sont composées d'une sélection de chaînes 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 terminal 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 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 peut proposer un service de présentation du numéro de l'appelant (insertion de la carte SIM -hors ipad- dans un terminal doté de la fonction voix permettant l'usage additionnel d'émission ou réception d'appels ; ou envoi ou réception de SMS). Toutefois, SFR n'est pas tenue d'assurer ce service notamment :

- 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 ou la Tablette 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 ou la Tablette 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'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.

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 quelle que 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 Electroniques, que des équipements GSM/GPRS/3G/3G+/DUAL CARRIER 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 équipement 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 oeuvre 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 équipement 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'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 à Internet. Par conséquent, l'abonné assume l'entière responsabilité, tant civile que pénale, attachée à ces opérations. L'abonné est également informé que des données susceptibles d'être protégées par des droits de propriété intellectuelle ou d'enfreindre les dispositions légales en vigueur peuvent être accessibles au travers de ses connexions Internet. Ainsi, l'abonné s'interdit de stocker, télécharger ou envoyer toute donnée prohibée, illicite, illégale, contraire aux bonnes moeurs ou à l'ordre public et portant atteinte ou étant susceptible de porter atteinte aux droits de tiers et notamment aux droits de propriété intellectuelle. Conformément à la loi n°2099-669 du 12 juin 2009, l'abonné a l'obligation de veiller à ce que son accès à Internet ne fait pas l'objet d'une utilisation à des fins de reproduction, de représentation, de mise à disposition ou de communication au public d'oeuvres ou d'objets protégés par un droit d'auteur ou par un droit voisin sans l'autorisation des titulaires des droits sur ces oeuvres 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 oeuvres 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'oeuvres 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 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 équipement à quelle fin que ce soit, et de procéder sur ledit équipement, 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 terme 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 infallible.

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

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

10.6.5 Pour mettre fin à sa connexion Internet 3G+, l'abonné doit cliquer sur "Déconnexion" dans son gestionnaire/logiciel de connexion. Il est informé que la déconnexion n'intervient que par cette manipulation et non pas, par exemple, en retirant simplement sa Clé Internet 3G+.

10.6.6 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.

10.6.7 Pour mettre fin à sa connexion Internet 3G+, l'abonné doit cliquer sur "Déconnexion" dans son gestionnaire/logiciel de connexion. Il est informé que la déconnexion n'intervient que par cette manipulation et non pas, par exemple, en retirant simplement sa Clé Internet 3G+ à défaut de quoi, son crédit de connexion peut toujours être utilisé et donc débité.

ARTICLE 11 – SUSPENSION/INTERRUPTION DES SERVICES

11.1 SFR se réserve le droit de suspendre et/ou de limiter 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 voix et/ou data 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 équipement 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 moeurs, 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, dans le cas de l'insertion de sa carte SIM dans un mobile ou de l'utilisation de sa carte SIM dans une Tablette dotée de la fonction voix, SFR peut suspendre ou limiter l'accès au Service, 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 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.a Lorsque l'Abonné procède à la résiliation de son contrat d'abonnement conformément aux dispositions décrites ci-après dans le présent article, il dispose alors de la durée du préavis pour consommer son Crédit de connexion restant.

12.1 Le contrat peut être résilié par l'abonné 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 (10) jours plus tard.

Le préavis de résiliation 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 de son Service Client.

Si l'abonné résilie le contrat avant la fin de son éventuelle 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 s'est engagé pour une période minimale d'engagement de 24 mois et résilie le contrat avant le 12ème mois, il reste redevable des mois d'abonnement restant à courir jusqu'à la fin du 12ème mois auxquels s'ajoute le quart des sommes dues à compter du 13ème mois jusqu'à l'échéance

contractuelle sauf dans les cas visés à l'article 12.2. Si l'abonné s'est engagé pour une période minimale d'engagement de 24 mois et résilie le contrat après le 12ème mois, il reste redevable d'un quart des sommes restant dues 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 son éventuelle période minimale d'abonnement et sans préavis 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 Produit concomitamment à la souscription de l'abonnement, à compter de la restitution dudit Produit dans son emballage d'origine, auprès du distributeur auprès duquel l'achat a été effectué et de l'envoi à SFR, dans un délai maximum de 14 jours à compter de la date de souscription de l'abonnement, de l'attestation de restitution remise par le distributeur. 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, déduction 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 d'un événement imprévisible l'empêchant de poursuivre l'exécution du contrat. 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 de l'abonné,
- difficultés financières de l'abonné ayant donné suite à notification de recevabilité en Commission de Surendettement des Particuliers,
- décès de l'abonné,
- hospitalisation et/ou arrêt maladie de plus de trois (3) mois affectant l'abonné,
- incarcération de l'abonné,
- déménagement pour une longue durée hors du Département de la Réunion ou dans une zone où le Service Principal est totalement inaccessible depuis le domicile ou le 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 Produit ne saurait être considéré comme un motif légitime, dès lors que des offres de renouvellement peuvent être proposées à l'abonné.

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 le contrat à tout moment 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 résiliation de dix (10) jours (tel que défini à l'article 2.4) 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 dix (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 suivants :

- 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 de 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,

■ 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,

■ 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 de régularisation de sa situation, son contrat serait résilié.

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

■ non-paiement par l'abonné des sommes dues à SFR, après mise en demeure restée sans effet, la résiliation pouvant intervenir au terme d'un délai minimum de cinq (5) jours,

■ force majeure affectant SFR pendant plus de quinze (15) jours (dans une telle hypothèse, aucune somme ne sera due par l'abonné au titre de la période considérée),

■ à compter du jour où, dans le cadre de la mise en 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, 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 DES NUMEROS MOBILES

Dans le cas de l'insertion de sa carte SIM dans un téléphone mobile ou de l'utilisation de sa carte SIM dans une Tablette dotée de la fonction voix, l'abonné est informé que la Portabilité du Numéro Mobile est un service proposé à tout client d'un opérateur mobile du Département de l'île de la Réunion lui permettant de souscrire un contrat auprès d'un opérateur mobile du même Département 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 œuvre 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 trois (3) jours ouvrables hors dimanche jours fériés à compter de la demande, sauf à ce que l'abonné souhaite que son numéro soit porté au terme d'un délai plus long. La date de portage peut-être modifiée au plus tard le deuxième jour ouvrable avant la date prévue de portabilité.

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

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

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

■ être le titulaire de la ligne faisant l'objet de la demande de portabilité ou disposer d'un mandat du titulaire de la ligne en bonne et due forme et l'autorisant à porter le numéro objet de la demande

■ se munir impérativement de son RIO, et des pièces justificatives requises pour procéder à l'ouverture d'une ligne,

■ signer le contrat de souscription et confier ainsi à SFR un mandat permettant à cette dernière de procéder à la résiliation de la ligne de l'abonné auprès de l'Opérateur Donneur. L'abonné sera cependant tenu d'honorer les engagements qu'il avait souscrits auprès de l'Opérateur Donneur s'agissant notamment de sa durée minimale d'engagement (facturation des mois contractuels restant à courir jusqu'à l'échéance du contrat, ...), ce dont il reconnaît être informé et accepter. SFR pourra être amenée à refuser cette demande de Portabilité si l'abonné n'est pas le titulaire de la ligne, ou si les données de la demande de portage sont erronées ou incomplètes. La souscription auprès de SFR prendra effet dès l'acceptation par l'abonné du contrat d'abonnement, l'abonné étant engagé dès cette date auprès de SFR.

Dans l'hypothèse où l'abonné déciderait d'annuler sa demande de portabilité, cette annulation devra parvenir à SFR au plus tard le deuxième jour ouvrable avant la date prévue 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, 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 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 les 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 en envoyant un courrier postal à SRR Service Client - 21 Rue Pierre Aubert - CS 62001 - 97743 Saint-Denis Cedex 9.

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. 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.

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

- interroger le FNCI (Fichier National des Chèques Irréguliers) en cas de paiement par chèque ou le GIE Carte bancaire en cas de paiement par carte bancaire et ce même en cas de paiement d'avance ou de dépôt de garantie conformément à l'article 4 des présentes Conditions

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

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

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.

■ 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 de l'abonné qui souhaite bénéficier de ces services et qui y aura consenti préalablement. La communication de ces données est strictement encadrée.

■ Annuaire Universel

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

Les différentes possibilités de choix offertes aux abonnés Internet en mobilité 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

L'abonné peut à tout moment modifier, auprès du Service Client SFR, le

choix de parution de ses coordonnées dans les annuaires et services de

renseignements en envoyant un courrier postal à : SRR Service Client – PREVENTEL – 21 Rue Pierre Aubert - CS 62001 - 97743 Saint-Denis Cedex 9.

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 relative aux Services fournis par SFR doit être adressée au Service Client de SFR, par téléphone ou à l'adresse suivante : SRR Service Client – 21 Rue Pierre Aubert – CS 62 001 - 97743 Saint-Denis 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 événement exceptionnel.

La réponse sera communiquée à l'abonné 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 pas excéder un mois, hors événement exceptionnel.

■ Service Consommateurs

Si toutefois l'abonné estime que la réponse obtenue à sa réclamation écrite 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 : SRR Service Client – 21 Rue Pierre Aubert – CS 62 001 - 97743 Saint-Denis Cedex 9.

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, SMS, répondeur vocal,...) 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 Electroniques, soit directement, soit par une association de consommateurs. Pour cela il doit se procurer un formulaire de saisine du médiateur des Communications Electroniques 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'abonné est une personne morale ou un commerçant, tout différend né à l'occasion de l'interprétation, la conclusion, l'exécution du présent contrat est soumis au Tribunal Mixte de Commerce de Saint-Denis de la Réunion.

CONDITIONS D'ACCES AU RESEAU 3G/3G+/ DUAL CARRIER DE SFR PROFESSIONNELS GRAND PUBLIC

ARTICLE 1 - OBJET

Les présentes conditions ont pour objet de définir les modalités particulières d'accès au réseau au réseau 3G/3G+ de SFR et les usages des services proposés sur ce réseau, ainsi que l'accès au réseau Dual Carrier. Le réseau Dual Carrier étant actuellement en cours de déploiement, l'Abonné reconnaît que les conditions d'accès à ce réseau et d'usage des services puissent ne pas être optimales à tout moment.

Ces Conditions Particulières s'adressent à l'Abonné SFR ayant souscrit une offre compatible 3G/3G+ et/ou Dual Carrier, et disposant d'un terminal compatible lui permettant d'y avoir accès.

Les Conditions Générales d'Abonnement, non contraires aux présentes, demeurent pleinement applicables.

ARTICLE 2 - MODALITES D'ACCES AU RESEAU 3G/3G+/DUAL CARRIER DE SFR

2.1 Matériel requis pour l'accès au réseau

L'accès au réseau 3G/3G+/Dual Carrier 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.re ».

2.2 Couverture

L'accès au réseau 3G/3G+/Dual Carrier de SFR se fait sur le territoire de la Réunion 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 3G/3G+/Dual Carrier 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.re ».

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

2.3 Accès au réseau hors du Département de la Réunion

L'Abonné qui souhaite pouvoir accéder aux réseaux GSM/GPRS/3G/3G+/Dual Carrier depuis l'étranger doit, préalablement à tout déplacement, souscrire ou avoir souscrit auprès de SFR l'option « SFR MONDE ».

L'Abonné, sous réserve d'avoir correctement paramétré son terminal, peut accéder aux réseaux des opérateurs tiers avec lesquels SFR a signé un accord d'itinérance, et ce, dans la limite des zones de couverture desdits réseaux :

La liste des opérateurs tiers ayant signé avec SFR un accord d'itinérance est disponible sur le site « www.sfr.re ».

2.4 Débit

Le réseau 3G/3G+/Dual Carrier étant mutualisé entre tous les abonnés SFR, la Bande Passante indiquée dans la documentation établie et mise à jour par SFR est une Bande Passante de référence en réception d'informations (voie descendante).

La Bande Passante disponible peut varier de la Bande Passante de référence selon notamment le nombre d'abonnés connectés à un même instant et leur usage du réseau et des services. Il ne s'agit donc pas de débits garantis mais de valeurs maximales pouvant être atteintes.

ARTICLE 3 - OUVERTURE DE L'ACCES AU RESEAU GSM/GPRS/3G/3G+/Dual Carrier

SFR ouvre l'accès au réseau GSM/GPRS/3G/3G+/Dual Carrier 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 GSM/GPRS/3G/3G+/Dual Carrier de SFR lui est fourni à compter de son JJ suivant la souscription de l'offre régie par les présentes Conditions particulières.

ARTICLE 4 - MISE EN GARDE DE L'ABONNE

4.1 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 à 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 susceptibles 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

Le réseau cellulaire étant mutualisé entre tous les utilisateurs, le débit alloué à chaque utilisateur peut varier en fonction du nombre d'utilisateurs connectés à un même instant, de leur localisation géographique, de leurs usages, du terminal détenu et des offres souscrites. Certaines offres pourraient en effet proposer un débit différencié en cas de surcharge ponctuelle du réseau. L'Abonné s'engage à adopter un comportement raisonnable lorsqu'il accède et communique sur le réseau 3G/3G+/Dual Carrier de SFR, tout usage en continu pouvant potentiellement constituer une gêne pour les autres usagers.

- L'usage raisonnable pour un usage de type accès à Internet via les offres Internet en mobilité s'entend comme n'excédant pas les seuils de données échangées mensuellement indiqués dans la Brochure tarifaire. Selon l'offre souscrite, afin de permettre à tous les abonnés d'accéder à Internet dans des conditions optimales, l'abonné est informé et accepte que le réseau 3G/3G+ étant mutualisé, le débit maximum de connexion sera ajusté au-delà des seuils d'échange de données par mois, jusqu'à la prochaine date de facturation. 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 6 des présentes, l'accès à son réseau à l'abonné qui ne respecterait pas cet engagement d'usage raisonnable.

4.2.2 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 3G/3G+ depuis la connexion de l'Abonné.

4.2.3 Comportements prohibés

L'Abonné s'interdit toute utilisation frauduleuse de l'accès au réseau 3G/3G+/Dual Carrier 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 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,

De plus, l'Abonné s'interdit toute utilisation commerciale de l'accès au réseau 3G/3G+/Dual Carrier qui est mis à sa disposition, notamment en permettant à des tiers d'accéder au réseau de SFR moyennant le versement par ceux-ci d'une contrepartie notamment financière.

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 3G/3G+/Dual Carrier à l'Abonné qui contreviendrait aux usages interdits.

4.3 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, 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 5 - RESPONSABILITE

En tant que prestataire technique proposant un accès à son réseau 3G/3G+/Dual Carrier, 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 3G/3G+/Dual Carrier, SFR remettra ledit contenu aux autorités chargées de faire respecter la loi qui le traiterait 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 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 3G/3G+/Dual Carrier. 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 6 - SUSPENSION / RESILIATION

Toute utilisation frauduleuse, abusive ou prohibée dans le cadre des présentes et/ou d'offres spécifiques, telle que décrite aux articles 4.2.1 et 4.2.3 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 5 des présentes, de suspendre ou de résilier l'accès à son réseau ou au service concerné par une telle utilisation.

Il est rappelé entre les parties, que la suspension de l'accès au réseau

3G/3G+/Dual Carrier 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.

OFFRES DE RÉENGAGEMENT D'ABONNEMENT

INFORMATIONS ESSENTIELLES

Les Offres de renouvellement d'abonnement ne concernent que la Clé Internet 3G+, les PC portables et les Tablettes.

QUELQUES INFORMATIONS "ESSENTIELLES" À 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 proposés par l'opérateur SFR : Vous accédez au réseau GSM/GPRS/UMTS de SFR pour utiliser les offres d'accès à Internet en mobilité de la gamme Data Professionnels Grand Public proposée par SFR sur le réseau GSM/GPRS/UMTS qu'elle exploite.

LA DURÉE 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 résiliez votre contrat avant la fin de la période minimale, vous restez redevable des mois d'abonnement restant à courir jusqu'à la fin de cette période, sauf si vous êtes un abonné engagé sur 24 mois depuis le 28 mai 2008 et résiliant son contrat entre le 13^{ème} et le 24^{ème} mois d'engagement (paiement dans ce cas 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 après le 12^e 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 12^e mois, vous restez redevable des mois d'abonnement restant à courir jusqu'à la fin du 12^e mois auxquels s'ajoute le quart des sommes dues à compter du 13^e 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.

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 sfr.fr.

En cas de changement tarifaire, vous serez averti un mois avant la prise d'effet par un message joint à votre facture. Pendant chacune de vos premières périodes minimales d'abonnement sur une offre d'abonnement, SFR s'engage à ne pas augmenter les Tarifs du Service Principal, sauf à ce que cette augmentation résulte d'une décision réglementaire. Au-delà de chacune de ces périodes initiales d'engagement, SFR sera libre de faire évoluer les Tarifs du Service Principal, vous aurez la possibilité de résilier votre contrat sans préavis si vous refusez cette augmentation.

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.

PERTE ET VOL

En cas de perte ou de vol de votre carte SIM (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 renouveler votre carte SIM. Les informations relatives à ces différentes offres sont disponibles auprès de votre Service Client.

RÉCLAMATIONS

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 PARTICULIÈRES DE RÉENGAGEMENT D'ABONNEMENT GSM/GPRS/3G/3G+/DUAL CARRIER

ARTICLE 1 - OBJ ET

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/3G/3G+/DUAL CARRIER des forfaits d'accès à Internet en mobilité et, le cas échéant, selon l'offre souscrite 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 - DURÉE 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 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 GENERALES DU PROGRAMME DE FIDELITE GRAND PUBLIC

ABONNES ET COMPTE BLOQUES

1 • PRÉSENTATION DU PROGRAMME FIDÉLITÉ

Le programme de Fidélité SFR Carré Rouge Grand Public est un programme de fidélisation qui récompense chaque année les abonnés des offres de la SRR (ci-après SFR) par l'attribution de Bonus Fidélité récompensant leur ancienneté, et par l'attribution d'un nombre de Points Carré Rouge permettant de bénéficier de l'Avantage Renouvellement de mobile ou de les convertir en primes. Par ancienneté, il convient d'entendre l'ancienneté attachée au contrat de l'Abonné (poursuite ininterrompue d'un même contrat), qui se décompte par année de date à date à compter de l'activation de la ligne de l'abonné. Pour bénéficier des bonus Fidélité, les abonnés des offres SFR doivent s'inscrire et adhérer à ce Programme. L'adhésion à l'avantage renouvellement de mobile est automatique et ne nécessite aucune manifestation de volonté de la part de l'abonné. Ce programme est régi par les présentes conditions.

2 • LES BONUS DE FIDÉLITÉ

2.1 Eligibilité au Bonus Fidélité

Cet avantage est ouvert aux abonnés des offres mobiles dont le contrat est géré directement par la SFR, à l'exception des abonnés SFR Entreprises, NRJ Mobile, SFR La Carte, et des offres de téléphonie fixe et Internet Neufbox de SFR. Le bénéfice de cet Avantage est conditionné à une adhésion et à l'acceptation des présentes conditions. Les Abonnés en incident de paiement ou dont la ligne est suspendue, ne peuvent adhérer à ce Bonus Fidélité tant que la suspension n'est pas levée ; ils ne peuvent de même convertir des Bonus Fidélité en un autre avantage pendant la durée de leur suspension de ligne.

2.2 Adhésion au Bonus Fidélité

Pour adhérer au Bonus Fidélité, les Abonnés des offres SFR éligibles sont invités à se connecter sur le site Internet www.sfr.re, à remplir le formulaire d'inscription, et à accepter les présentes conditions. L'adhésion au Bonus Fidélité est possible à tout moment, à partir de 12 mois d'ancienneté. Une fois son adhésion validée, il peut prendre connaissance de son/ses Bonus Fidélité et consulter la sélection des avantages personnalisés auxquels il a accès compte tenu de l'offre tarifaire souscrite.

2.3 Principes de fonctionnement du Bonus Fidélité

A chaque date anniversaire de son contrat, l'abonné, ayant adhéré, se voit attribuer un/des Bonus Fidélité. Le nombre de Bonus attribué chaque année est fonction du nombre d'années d'ancienneté, dans la limite de cinq (5) Bonus Fidélité par an. Les Bonus Fidélité attribués chaque année peuvent être convertis en avantage pendant un an. Les Bonus Fidélité non convertis en avantage durant leur année d'attribution sont perdus, ils ne peuvent être reportés d'une année sur l'autre. Les abonnés pourront choisir leur Bonus Fidélité parmi une sélection de Bonus proposée par SFR. La sélection de Bonus est susceptible d'évolution. Les Bonus Fidélité sont strictement personnels et ne peuvent être ni cédés, ni mis à disposition ou échangés. Ils n'ont aucune valeur marchande et ne peuvent donc pas être convertis en espèces.

2.4 Résiliation de l'adhésion au Bonus Fidélité

L'adhésion de l'abonné au Bonus Fidélité est automatiquement résiliée si l'abonné résilie son contrat d'abonnement.

3 LES POINTS CARRÉ ROUGE

3.1 Les généralités

Les Abonnés conservent le bénéfice des points acquis sous un ancien programme, et continuent d'en acquérir chaque mois en fonction du montant de leur facture/prélèvement/rechargement. Les points Carré Rouge sont attribués aux Abonnés en fonction du/des montant(s) facturé(s) et prélevé(s) par SFR, et ce par tranche indivisible de un (1) euro facturé = six (6) points Carré Rouge attribués, et ce par tranche indivisible de un (1) euro toutes taxes comprises. Pour les abonnés en Compte Bloqué, les points Carré Rouge sont également comptabilisés selon les modalités suivantes : en fonction des rechargements ce par tranche indivisible de un (1) euro = trois (3) points Carré Rouge attribués, et ce par tranche indivisible de un (1) euro toutes taxes comprises. Seuls les frais d'abonnement, de communications et d'options facturés à l'abonné génèrent des points Carré Rouge. Ne sont pas convertibles en points Carré Rouge les montants versés au titre des dépôts de garantie ou des avances sur factures, les majorations pour retard de paiement, ainsi que les participations financières éventuelles aux offres de renouvellement des mobiles. Les points Carré Rouge (ci-après Compte points) sont crédités dans un délai maximum d'un mois suivant la date de facturation, de prélèvement ou de rechargement. En cas d'impayé sur un contrat générant des points Carré Rouge dans le cadre de l'Avantage Renouvellement de Mobile, le fonctionnement du compte points au titre de ce contrat est bloqué jusqu'à régularisation de l'impayé. Dans cette hypothèse, il est impossible, tant que demeure l'impayé, d'acquérir des points au titre de ce contrat. Une fois l'impayé régularisé, les points correspondant seront crédités sur le compte. Tout mouvement de points d'un compte vers un autre peut être demandé par l'Abonné exclusivement dans le cadre d'opérations promotionnelles organisées par SFR et autorisant un tel mouvement, à l'exception d'accords spécifiques expressément conclus entre SFR et le payeur. Aucun mouvement de points ne pourra être effectué entre des contrats personnels et des contrats souscrits au titre d'une société à l'exception d'accords spécifiques expressément conclus entre SFR et le payeur.

Les points acquis ne peuvent être ni vendus, ni échangés, ni convertis en espèces, ni servir pour le règlement des factures SFR à l'exception d'accords spécifiques expressément conclus entre SFR et le payeur ou d'opérations de promotion organisées par SFR. Un compte points ne peut en aucun cas être débiteur.

Les points acquis pourront être utilisés dans le cadre de l'Avantage Renouvellement de mobile ou convertis en primes.

3.2 L'Avantage Renouvellement de mobile :

3.2.1 Principe de fonctionnement de l'avantage renouvellement de mobile :

Cet Avantage se décline en trois types de renouvellement de mobile :

- renouvellement de mobile Bronze,
- renouvellement de mobile Argent,
- renouvellement de mobile Or.

3.2.2 L'offre de renouvellement Bronze :

Le Client peut changer de mobile à tout moment moyennant un délai de carence d'un jour entre chaque achat de mobile et par ligne. Ce changement de mobile est possible sans condition de seuil de points et sans dépense de points. Le prix pratiqué est le prix Bronze indiqué en point de vente. Cette offre de renouvellement n'est pas soumise à réengagement.

3.2.3 L'offre de renouvellement Argent 12 mois ou 24 mois :

Sont éligibles à l'offre de renouvellement Argent, les Abonnés :

- ayant 12 mois d'ancienneté,
- n'ayant pas bénéficié de cette offre durant les douze derniers mois,
- et sous réserve de disposer d'un seuil minimum de deux mille (2000) points.

Les Abonnés éligibles à l'offre de renouvellement, bénéficieront d'une remise sur le prix Bronze, indiqué en point de vente, pour acquérir le mobile de leur choix. L'Abonné se réengage pour une période minimale de douze (12) mois. La remise est calculée sur la base de la règle de conversion suivante : cent (100) points Carré Rouge correspondent à un (1) euro de remise, dans la limite du respect de tranches indivisibles de cent (100) points. En toute hypothèse, le prix de vente du mobile ne peut être inférieur à un (1) euro.

L'Abonné conserve les points dépassant la dernière tranche de cent (100) points dépensés au jour de l'opération. SFR propose une reconduction de contrat pour une période minimale de vingt-quatre (24) mois, pour chaque abonné éligible à l'offre s'il en fait la demande, l'abonné bénéficiant ainsi d'un cadeau allant de mille (1000) points à sept mille (7000) points supplémentaires venant se cumuler à son solde de points au jour de l'opération. D'autres cadeaux de points pourront être attribués aux Abonnés lors de périodes spéciales ou à l'occasion d'opérations promotionnelles selon des barèmes particuliers, qui seront portés à la connaissance de l'abonné au jour des opérations.

3.2.4 L'offre de renouvellement Or :

Sont éligibles à l'offre de renouvellement Or, les Abonnés :

- ayant 12 mois d'ancienneté,
- n'ayant pas bénéficié de cette offre durant les douze derniers mois,
- et sous réserve de disposer d'un seuil minimum de dix mille (10 000) points. Les Abonnés éligibles qui possèdent au moins dix mille (10 000) points, pourront acquérir le mobile de leur choix au Prix renouvellement de mobile Or, indiqué en point de vente. L'accès à l'offre renouvellement de mobile Or entraîne la déduction immédiate des dix mille (10 000) points. L'Adhérent s'engage alors pour une durée minimale de vingt-quatre (24) mois. Les points non utilisés, au-delà des dix mille (10 000) premiers points déduits, peuvent donner lieu à une remise sur le Prix renouvellement de mobile Or, calculée sur la base de la règle de conversion suivante : cent (100) points Carré Rouge correspondent à un (1) euro de remise, dans la limite du respect de tranches indivisibles de cent (100) points. En toute hypothèse, le prix de vente du mobile ne peut être inférieur à un (1) euro. L'Abonné conserve les points dépassant la dernière tranche de cent (100) points dépensés au jour de l'opération. Des cadeaux de points pourront être attribués aux abonnés lors de périodes spéciales ou à l'occasion d'opérations promotionnelles selon des barèmes particuliers, qui seront portés à la connaissance de l'abonné au jour des opérations.

3.3 La conversion des points en primes diverses

3.3.1 Principes de fonctionnement de la conversion

Les points acquis sont convertibles en services de communications gratuits ou en autres primes. A cette fin, sont communiqués par téléphone au 427 (appel gratuit depuis son mobile SFR) : la liste descriptive des primes, le nombre de points requis pour chacune des primes. SFR se réserve la possibilité d'actualiser, à tout moment, la liste des primes. Seules les primes existantes à la date de la commande pourront être commandées. Les points les plus anciens sont affectés par priorité à chaque conversion. Les minutes de communication locales gratuites sont non cumulables, non reportables et sont décrétementées après le forfait mensuel habituel. Les minutes non utilisées sont définitivement perdues. Ces minutes gratuites de communication apparaîtront sur la facture de l'Adhérent.

3.3.2 Modifications de la Commande / Echanges

Une fois la commande passée, celle-ci ne pourra être modifiée. L'Adhérent commande autant de produits qu'il le désire dans la limite de son solde de Compte points Carré Rouge au moment où il les commande, à l'exception des offres de fidélité qui ne peuvent être souscrites qu'une seule fois par période de douze (12) mois.

3.3.3 Activation

Les services de communications et primes sont activables sur simple appel au 427 (appel gratuit depuis son mobile SFR). SFR se réserve la possibilité de modifier la liste des primes ou, en cas d'indisponibilité technique de proposer des primes équivalentes d'une valeur en points Carré Rouge égale. En cas de contestation, l'Abonné devra adresser dans un délai de un (1) mois à compter de la commande, sa réclamation dûment motivée et tout élément justificatif nécessaire par lettre recommandée avec accusé de réception à : Société Réunionnaise du Radiotéléphone - Programme de Fidélité SFR Carré Rouge Grand Public, 21 Rue Pierre Aubert - CS 62001 - 97743 Saint-Denis Cedex 9

3.4 Durée de validité des points

Les points sont acquis pour une durée de vingt-quatre (24) mois au 31 décembre de l'année en cours, à l'exclusion des contrats résiliés pour lesquels ils sont définitivement perdus à date de résiliation. Pour les contrats résiliés en situation d'impayé, les points acquis sont définitivement perdus si l'impayé n'est pas régularisé dans les 30 jours suivant la résiliation effective.

3.5 Comptabilisation des points

Les points acquis au titre d'une facturation/d'un prélèvement/d'un rechargement sont consultables par l'Abonné en appelant gratuitement le 427 directement depuis son mobile SFR. En cas de réclamation, la facture précédente, la justification du paiement, toutes les justifications de prélèvement, et toutes les justifications de rechargement feront foi pour déterminer le nombre de points acquis. Toute réclamation devra être adressée à : Société Réunionnaise du Radiotéléphone - Programme de Fidélité SFR Carré Rouge Grand Public - 21 Rue Pierre Aubert - CS 62001 - 97743 Saint-Denis Cedex 9, dans un délai d'un mois à compter de la date d'émission de la facture contestée.

3.6 Clôture du compte points

L'Abonné peut demander la clôture de son compte de points ou son retrait de l'Avantage en écrivant à l'adresse suivante : Société Réunionnaise du Radiotéléphone - Programme de Fidélité SFR Carré Rouge Grand Public - 21, rue Pierre Aubert - CS 62001 - 97743 Saint-Denis Cedex 9 BP 17 - 97408 ST DENIS MESSAG CEDEX 9. Dans ce cas, le compte points sera clos à la date de réception de son courrier par SFR. Passée cette date, les points antérieurement acquis seront définitivement perdus, sans qu'aucune réclamation et/ou indemnité ne puisse être demandée. En cas d'expiration du contrat d'abonnement SFR, quelle qu'en soit la cause, le compte de points sera clos à la date d'expiration du contrat.

4 MODIFICATION DU PROGRAMME / DES AVANTAGES

SFR se réserve le droit à tout moment de modifier les présentes Conditions Générales, et éventuellement de mettre fin au Programme/ou aux avantages, sous réserve d'en informer les abonnés y ayant adhéré au minimum un (1) mois à l'avance. Cette information sera adressée aux abonnés au travers d'un message facture ou par courrier électronique à l'adresse déclarée par l'abonné lors de son adhésion. La modification, l'interruption ou la fin du Programme/ou des avantages n'ouvre droit à aucune indemnité de quelque nature qu'elle soit. Toutefois en cas de suppression du Programme/ou des avantages, l'abonné conservera le bénéfice de ses avantages jusqu'au terme initialement fixé.

5 DONNÉES NOMINATIVES

Les informations concernant les Clients, recueillies à l'occasion du Programme, pourront être communiquées à des partenaires contractuellement liés au Programme ou à d'autres sociétés extérieures au Programme. Conformément à la loi informatique et Libertés du 6 janvier 1978, les Clients disposent d'un droit d'accès et de rectification sur les renseignements les concernant qu'ils peuvent exercer en écrivant à l'adresse suivante : Société Réunionnaise du Radiotéléphone - Programme de Fidélité SFR Carré Rouge La Carte - 21 Rue Pierre Aubert - CS 62001 - 97743 Saint-Denis Cedex 9 - Toute participation au Programme implique l'acceptation entière et sans réserve de l'intégralité des présentes conditions. Tout manquement au règlement et toute tentative de fraude entraînent la radiation du Client et l'annulation de ses points, sans compensation d'aucune sorte.

CONDITIONS GENERALES DU PROGRAMME DE FIDELITE GRAND PUBLIC

LA CARTE

1 • PRÉSENTATION DU PROGRAMME

Le Programme de Fidélité Carré Rouge SFR La Carte est un programme de fidélisation qui récompense les Clients SFR La Carte de la SRR (ci-après la SFR) par l'attribution de Bonus Fidélité récompensant leur ancienneté, et par l'attribution d'un Avantage Renouvellement de tmobile. Par ancienneté, il convient d'entendre l'ancienneté attachée au numéro de téléphone (poursuite ininterrompue d'un même numéro de téléphone), qui se décompte par année de date à date à compter de l'activation de la ligne du Client SFR La Carte. Pour bénéficier du Bonus Fidélité SFR La Carte, les Clients SFR La Carte doivent s'inscrire et adhérer à ce Programme. L'adhésion à l'Avantage renouvellement de mobile est automatique et ne nécessite aucune manifestation de volonté de la part des Clients SFR La Carte. Le Programme de Fidélité SFR La Carte est régi par les présentes conditions.

2 • LES BONUS DE FIDÉLITÉ

2.1 Eligibilité au Bonus Fidélité

Cet avantage est ouvert exclusivement aux Clients des offres SFR La Carte. Le bénéfice de cet Avantage est conditionné à une adhésion et à l'acceptation des présentes conditions.

2.2 Adhésion au Bonus Fidélité

Pour adhérer au Bonus Fidélité, les Clients SFR La Carte sont invités à se connecter sur le site Internet

www.sfr.re, à remplir le formulaire d'inscription, et à accepter les présentes conditions. L'adhésion au bonus Fidélité est possible à tout moment dès 12 mois d'ancienneté. Une fois son adhésion validée, il peut prendre connaissance de son/ses Bonus Fidélité et consulter la sélection des avantages personnalisés auxquels il a accès compte tenu de l'offre tarifaire souscrite.

2.3 Principes de fonctionnement du Bonus Fidélité

A chaque date anniversaire d'activation de la ligne du Client SFR La Carte, le Client, ayant adhéré, se voit attribuer un/des Bonus Fidélité. Le nombre de Bonus attribué chaque année est fonction du nombre d'années d'ancienneté, dans la limite de cinq (5) Bonus Fidélité par an. Les Bonus Fidélité attribués chaque année peuvent être convertis en avantage pendant un an. Les Bonus Fidélité non convertis en avantage durant leur année d'attribution sont perdus, ils ne peuvent être reportés d'une année sur l'autre. Les Clients pourront choisir leur Bonus Fidélité parmi une sélection de Bonus proposée par Les Bonus Fidélité sont strictement personnels et ne peuvent être ni cédés, ni mis à disposition ou échangés. Ils n'ont aucune valeur marchande et ne peuvent donc pas être convertis en espèces.

2.4 Résiliation de l'adhésion au Bonus Fidélité

L'adhésion du Client au bonus Fidélité est automatiquement résiliée, lorsque sa ligne SFR La Carte n'est plus valide.

3 L'AVANTAGE DU RENOUVELLEMENT DE MOBILE

3.1 Les généralités

Le Client a la possibilité de changer de mobile en restant Client SFR La Carte, sans dépenser de points, et en acceptant l'offre de Renouvellement de mobile Bronze. Le Client a aussi la possibilité de changer de mobile en migrant vers un abonnement. Dans ce cas, il pourra utiliser les points acquis. Les points Carré Rouge sont attribués au Client en fonction du/des montant(s) rechargés, et ce par tranche indivisible de un (1) euro facturé = trois (3) points Carré Rouge attribués, et ce par tranche indivisible de un (1) euro toutes taxes comprises. Les points acquis ne peuvent être ni vendus, ni échangés, ni convertis en espèces, ni convertis en crédits de communication. Un compte points ne peut en aucun cas être débiteur.

3.2 L'offre de renouvellement Bronze

Le Client peut changer de mobile à tout moment moyennant un délai de carence d'un jour entre chaque achat de mobile et par ligne. Ce changement de mobile est possible sans condition de seuil de points et sans dépense de points. Le prix pratiqué est le prix Bronze indiqué en point de vente.

3.3 Utilisation des points Carré Rouge en cas de migration

Le Client pourra utiliser ses points Carré Rouge pour changer de mobile, uniquement en cas de migration vers un abonnement en bénéficiant de l'Avantage Renouvellement de mobile Argent ou Or, aux conditions prévues aux Conditions générales du Programme de Fidélité SFR Carré Rouge – Grand Public. Les points sont acquis pour une durée de vingt quatre (24) mois au 31 décembre de l'année en cours, à l'exclusion des lignes SFR La Carte qui ne sont plus valides pour lesquelles ils sont définitivement perdus.

4 MODIFICATION DU PROGRAMME / DES AVANTAGES

SFR La Carte se réserve le droit à tout moment de modifier les présentes Conditions Générales, et éventuellement de mettre fin au Programme/ou aux avantages, sous réserve d'en informer les Clients y ayant adhéré au minimum 1 mois à l'avance. Cette information sera adressée aux clients au travers d'un texto ou par courrier électronique à l'adresse déclarée par le client lors de son adhésion. La modification, l'interruption ou la fin du Programme/ou des avantages n'ouvre droit à aucune indemnité de quelque nature qu'elle soit. Toutefois en cas de suppression du Programme/ou des avantages, le client conservera le bénéfice de ses avantages jusqu'au terme initialement fixé.

5 DONNÉES NOMINATIVES

Les informations concernant les Abonnés, recueillies à l'occasion du Programme, pourront être communiquées à des partenaires contractuellement liés au Programme ou à d'autres sociétés extérieures au Programme. Conformément à la loi informatique et Libertés du 6 janvier 1978, les Abonnés disposent d'un droit d'accès et de rectification sur les renseignements les concernant qu'ils peuvent exercer en écrivant à l'adresse suivante : Société Réunionnaise du Radiotéléphone - Programme de Fidélité SFR Carré Rouge Grand Public - 21 Rue Pierre Aubert - CS 62001 - 97743 Saint-Denis Cedex 9. Toute participation au Programme implique l'acceptation entière et sans réserve de l'intégralité des présentes conditions. Tout manquement au règlement et toute tentative de fraude entraînent la radiation de l'Abonné et l'annulation de ses points, sans compensation d'aucune sorte.

6 UTILISATION DES POINTS CARRÉ ROUGE EN CAS DE MIGRATION

Le Client pourra utiliser ses points Carré Rouge pour changer de mobile, uniquement en cas de migration vers un abonnement en bénéficiant de l'Avantage Renouvellement de mobile Argent ou Or, aux conditions prévues aux Conditions générales du Programme de Fidélité SFR Carré Rouge – Grand Public. Les points sont acquis pour une durée de vingt quatre (24) mois au 31 décembre de l'année en cours, à l'exclusion des lignes SFR La Carte qui ne sont plus valides pour lesquelles ils sont définitivement perdus.

7 MODIFICATION DU PROGRAMME / DES AVANTAGES

SFR La Carte se réserve le droit à tout moment de modifier les présentes Conditions Générales, et éventuellement de mettre fin au Programme/ou aux avantages, sous réserve d'en informer les Clients y ayant adhéré au minimum 1 mois à l'avance. Cette information sera adressée aux clients au travers d'un texto ou par courrier électronique à l'adresse déclarée par le client lors de son adhésion. La modification, l'interruption ou la fin du Programme/ou des avantages n'ouvre droit à aucune indemnité de quelque nature qu'elle soit. Toutefois en cas de suppression du Programme/ou des avantages, le Client conservera le bénéfice de ses avantages jusqu'au terme initialement fixé.

8 DISPOSITIONS DIVERSES

Les informations concernant les Clients, recueillies à l'occasion du Programme, pourront être communiquées à des partenaires contractuellement liés au Programme ou à d'autres sociétés extérieures au Programme. Conformément à la loi informatique et Libertés du 6 janvier 1978, les Clients disposent d'un droit d'accès et de rectification sur les renseignements les concernant qu'ils peuvent exercer en écrivant à l'adresse suivante : Société Réunionnaise du Radiotéléphone - Programme de Fidélité SFR Carré Rouge La Carte - 21, rue Pierre Aubert - BP 17 - 97408 ST DENIS MESSAG CEDEX 9 - Toute participation au Programme implique l'acceptation entière et sans réserve de l'intégralité des présentes conditions. Tout manquement au règlement et toute tentative de fraude entraînent la radiation du Client et l'annulation de ses points, sans compensation d'aucune sorte.

CONDITIONS GÉNÉRALES DU PROGRAMME DE FIDÉLITÉ

NRJ Mobile Abonnés et NRJ Mobile Le Compte

1 • PRÉSENTATION DU PROGRAMME

Le Programme de Fidélité NRJ Mobile est un programme de fidélisation qui récompense les Abonnés des offres NRJ Mobile (Abonnements et Comptes Bloqués), par l'attribution d'offres de Bons Plans toutes les semaines et par l'attribution d'un nombre de points Carré Rouge permettant de bénéficier des offres de renouvellement mobile ou de les convertir en primes. Pour bénéficier des Bons Plans NRJ Mobile, les Abonnés NRJ Mobile doivent s'inscrire et adhérer à ce Programme. L'adhésion à l'avantage renouvellement de mobile est automatique et ne nécessite aucune manifestation de volonté de la part des Abonnés NRJ Mobile.

2 • L'AVANTAGE BONS PLANS

2.1 Eligibilité

Le Programme Bons Plans NRJ Mobile est exclusivement réservé aux Abonnés NRJ Mobile qui se sont inscrits. Le bénéfice du Programme de Fidélité NRJ Mobile est conditionné à l'adhésion au Programme et à l'acceptation des présentes conditions. Les Abonnés dont la ligne est suspendue ne peuvent adhérer au Programme de Fidélité tant que la suspension n'est pas levée. Ils ne peuvent de même bénéficier des Bons Plans pendant la durée de leur suspension de ligne.

2.2 Adhésion à l'Avantage Bons Plans

Les Abonnés NRJ Mobile sont invités à se connecter sur le site Internet www.bepapareil.com, à remplir le formulaire d'inscription, et à accepter les présentes conditions. L'adhésion au Programme est possible à tout moment.

2.3 Principes de fonctionnement de l'Avantage Bons Plans

2.3.1 Attribution des Bons Plans

Toutes les semaines les offres de Bons Plans sont mises à jour sur le site Internet www.bepapareil.com. Les offres de Bons Plans sont strictement personnelles et ne peuvent être ni cédées, ni mises à disposition ou, échangées en nature ou en espèces.

2.4 Résiliation de l'adhésion au Programme

L'adhésion du client au Programme est automatiquement résiliée, si l'Abonné résilie son contrat NRJ Mobile.

3 L'AVANTAGE DU RENOUELEMENT DE MOBILE

3.1 Les généralités

Les Abonnés conservent le bénéfice des points acquis sous un ancien programme, et continuent d'en acquérir chaque mois en fonction du montant de leur facture/prélèvement/rechargement. Les points acquis ne seront utilisables que dans le cadre d'un renouvellement de mobile. Les points Carré Rouge sont attribués aux Abonnés en fonction du/ des montant(s) facturé(s) et prélevé(s) par NRJ Mobile, et ce par tranche indivisible de un (1) euro facturé = six (6) points Carré Rouge attribués, et ce par tranche indivisible de un (1) euro toutes taxes comprises. Pour les abonnés en Compte Bloqué, les points Carré Rouge sont également comptabilisés selon les modalités suivantes : en fonction des rechargements ce par tranche indivisible de un (1) euro = trois (3) points Carré Rouge attribués, et ce par tranche indivisible de un (1) euro toutes taxes comprises. Seuls les frais d'abonnement, de communications et d'options facturés à l'abonné génèrent des points Carré Rouge. Ne sont pas convertibles en points Carré Rouge les montants versés au titre des dépôts de garantie ou des avances sur factures, les majorations pour retard de paiement, ainsi que les participations financières éventuelles aux offres de renouvellement des mobiles. Les points Carré Rouge (ci-après Compte points) sont crédités dans un délai maximum d'un mois suivant la date de facturation, de prélèvement ou de rechargement. En cas de facture impayée sur un contrat générant des points Carré Rouge dans le cadre de l'Avantage Renouvellement de Mobile, le fonctionnement du compte points au titre de ce contrat est bloqué jusqu'à régularisation de l'impayé. Dans cette hypothèse, il est impossible, tant que demeure l'impayé, d'acquérir des points au titre de ce contrat. Une fois l'impayé régularisé, les points correspondant seront crédités sur le compte. Tout mouvement de points d'un compte vers un autre peut être demandé par l'Abonné exclusivement dans le cadre d'opérations promotionnelles organisées par NRJ Mobile et autorisant un tel mouvement, à l'exception d'accords spécifiques expressément conclus entre NRJ Mobile et le payeur. Aucun mouvement de points ne pourra être effectué entre des contrats personnels et des contrats souscrits au titre d'une société à l'exception d'accords spécifiques expressément conclus entre NRJ Mobile et le payeur. Les points acquis ne peuvent être ni vendus, ni échangés, ni convertis en espèces, ni servir pour le règlement des factures NRJ Mobile à l'exception d'accords spécifiques expressément conclus entre NRJ Mobile et le payeur ou d'opérations de promotion organisées par NRJ Mobile. Un compte points ne peut en aucun cas être débiteur. Les points acquis pourront être utilisés dans le cadre de l'Avantage Renouvellement de mobile ou convertis en primes.

3.2 L'Avantage Renouvellement de mobile

3.2.1 Principes de fonctionnement de l'Avantage

Renouvellement de mobile :

Cet Avantage se décline en trois types de renouvellement de mobile :

- renouvellement de mobile Bronze,
- renouvellement de mobile Argent,
- renouvellement de mobile Or.

3.2.2 L'offre de renouvellement

Le Client peut changer de mobile à tout moment moyennant un délai de carence d'un jour entre chaque achat de mobile et par ligne. Ce changement de mobile est possible sans condition de seuil de points et sans dépense de points. Le prix pratiqué est le prix Bronze indiqué en point de vente. Cette offre de renouvellement n'est pas soumise à réengagement.

3.2.3 L'offre de renouvellement Argent 12 mois ou 24 mois :

Sont éligibles à l'offre de renouvellement Argent, les Abonnés :

- ayant 12 mois d'ancienneté,
- n'ayant pas bénéficié pas de cette offre durant les douze derniers mois,
- et sous réserve de disposer d'un seuil minimum de deux mille (2000) points.

Les Abonnés éligibles à l'offre de renouvellement, bénéficieront d'une remise sur le prix Bronze, indiqué en point de vente, pour acquérir le mobile de leur choix. L'Abonné se réengage pour une période minimale de douze (12) mois. La remise est calculée sur la base de la règle de conversion suivante :

cent (100) points Carré Rouge correspondent à un (1) euro de remise, dans la limite du respect de tranches indivisibles de cent (100) points. En toute hypothèse, le prix de vente du mobile ne peut-être inférieur à un (1) euro. L'Abonné conserve les points dépassant la dernière tranche de cent (100) points dépensés au jour de l'opération. SFR propose une reconduction de contrat pour une période minimale de vingt-quatre (24) mois, pour chaque abonné éligible à l'offre s'il en fait la demande, l'abonné bénéficiant ainsi d'un cadeau allant de mille (1000) points à sept mille (7000) points supplémentaires venant se cumuler à son solde de points au jour de l'opération. D'autres cadeaux de points pourront être attribués aux Abonnés lors de périodes spéciales ou à l'occasion d'opérations promotionnelles selon des barèmes particuliers, qui seront portés à la connaissance de l'abonné au jour des opérations.

3.2.4 L'offre de renouvellement Or :

Sont éligibles à l'offre de renouvellement Or, les Abonnés :

- ayant 12 mois d'ancienneté,
- n'ayant pas bénéficié pas de cette offre durant les douze derniers mois,
- et sous réserve de disposer d'un seuil minimum de dix mille (10 000) points.

Les Abonnés éligibles qui possèdent au moins dix mille (10 000) points, pourront acquérir le mobile de leur choix au Prix renouvellement de mobile Or, indiqué en point de vente. L'accès à l'offre renouvellement de mobile Or entraîne la déduction immédiate des dix mille (10 000) points. L'Abonné s'engage alors pour une durée minimale de vingt-quatre (24) mois.

Les points non utilisés, au-delà des dix mille (10 000) premiers points déduits, peuvent donner lieu à une remise sur le Prix renouvellement de mobile Or, calculée sur la base de la règle de conversion suivante : cent (100) points Carré Rouge correspondent à un (1) euro de remise, dans la limite du respect de tranches indivisibles de cent (100) points. En toute hypothèse, le prix de vente du mobile ne peut-être inférieur à un (1) euro. L'Abonné conserve les points dépassant la dernière tranche de cent (100) points dépensés au jour de l'opération.

Des cadeaux de points pourront être attribués aux abonnés lors de périodes spéciales ou à l'occasion d'opérations promotionnelles selon des barèmes particuliers, qui seront portés à la connaissance de l'abonné au jour des opérations.

3.3 La conversion des points en primes diverses

3.3.1 Principes de fonctionnement de la conversion

Les points acquis sont convertibles en services de communications gratuits ou en autres primes. A cette fin, sont communiqués par téléphone au 427 (appel gratuit depuis son mobile NRJ MOBILE) : la liste descriptive des primes, le nombre de points requis pour chacune des primes. SFR se réserve la possibilité d'actualiser, à tout moment, la liste des primes. Seules les primes existantes à la date de la commande pourront être commandées. Les points les plus anciens sont affectés par priorité à chaque conversion. Les minutes de communication locales gratuites sont non cumulables, non reportables et sont décrémentées après le forfait mensuel habituel. Les minutes non utilisées sont définitivement perdues. Ces minutes gratuites de communication apparaîtront sur la facture de l'Adhérent.

3.3.2 Modifications de la Commande / Echanges

Une fois la commande passée, celle-ci ne pourra être modifiée. L'Adhérent commande autant de produits qu'il le désire dans la limite de son solde de Compte points Carré Rouge au moment où il les commande, à l'exception des offres de fidélité qui ne peuvent être souscrites qu'une seule fois par période de douze (12) mois.

3.3.3 Activation

Les services de communications et primes sont activables sur simple appel au 427 (appel gratuit depuis son mobile NRJ MOBILE). SFR se réserve la possibilité de modifier la liste des primes ou, en cas d'indisponibilité technique de proposer des primes équivalentes d'une valeur en points Carré Rouge égale. En cas de contestation, l'Abonné devra adresser dans un délai de un (1) mois à compter de la commande, sa réclamation dûment motivée et tout élément justificatif nécessaire par lettre recommandée avec accusé de réception à : «Société Réunionnaise du Radiotéléphone Programme de Fidélité NRJ Mobile Grand Public, 21 Rue Pierre Aubert - CS 62001 - 97743 Saint-Denis Cedex 9 ».

3.4 Durée de validité des points

Les points sont acquis pour une durée de vingt-quatre (24) mois au 31 décembre de l'année en cours, à l'exclusion des contrats résiliés pour lesquels ils sont définitivement perdus à date de résiliation. Pour les contrats résiliés en situation d'impayé, les points acquis sont définitivement perdus si l'impayé n'est pas régularisé dans les 30 jours suivant la résiliation effective.

3.5 Comptabilisation des points

Les points acquis au titre d'une facturation/d'un prélèvement/d'un rechargement sont consultables par l'Abonné en appelant gratuitement le 427 directement depuis son mobile SFR. En cas de réclamation, la facture précédente, la justification du paiement, toutes les justifications de prélèvement, et toutes les justifications de rechargement feront foi pour déterminer le nombre de points acquis. Toute réclamation devra être adressée à : Société Réunionnaise du Radiotéléphone Programme de Fidélité NRJ Mobile Grand Public - 21 Rue Pierre Aubert - CS 62001 - 97743 Saint-Denis Cedex 9, dans un délai d'un mois à compter de la date d'émission de la facture contestée.

3.6 Clôture du compte points

L'Abonné peut demander la clôture de son compte de points ou son retrait de l'Avantage en écrivant «Société Réunionnaise du Radiotéléphone - Programme de Fidélité NRJ Mobile, 21 Rue Pierre Aubert - CS 62001 - 97743 Saint-Denis Cedex 9». Dans ce cas, le compte points sera clos à la date de réception de son courrier par SFR. Passée cette date, les points antérieurement acquis seront définitivement perdus. En cas d'expiration du contrat d'abonnement SFR, quelle qu'en soit la cause, le compte de points sera clos à la date d'expiration du contrat.

4 MODIFICATION DU PROGRAMME / DES AVANTAGES

NRJ Mobile se réserve le droit à tout moment de modifier les présentes Conditions Générales, et éventuellement de mettre fin au Programme/ou aux avantages, sous réserve d'en informer les abonnés y ayant adhéré au minimum 1 mois à l'avance. Cette information sera adressée aux abonnés au travers d'un message facture ou par courrier électronique à l'adresse déclarée par l'abonné lors de son adhésion. La modification, l'interruption ou la fin du Programme/ou des avantages n'ouvre droit à aucune indemnité de quelque nature qu'elle soit. Toutefois en cas de suppression du Programme/ou des avantages, l'Abonné conservera le bénéfice de ses avantages jusqu'au terme initialement fixé.

5 DONNEES NOMINATIVES

Les informations concernant les Abonnés, recueillies à l'occasion du Programme, pourront être communiquées à des partenaires contractuellement liés au Programme ou à d'autres sociétés extérieures au Programme. Conformément à la loi informatique et Libertés du 6 janvier 1978, les Abonnés disposent d'un droit d'accès et de rectification sur les renseignements les concernant qu'ils peuvent exercer en écrivant à l'adresse suivante : Société Réunionnaise du Radiotéléphone - Programme de Fidélité NRJ Mobile - 21 Rue Pierre Aubert - CS 62001 - 97743 Saint-Denis Cedex 9. Toute participation au Programme implique l'acceptation entière et sans réserve de l'intégralité des présentes conditions. Tout manquement au règlement et toute tentative de fraude entraînent la radiation de l'Abonné et l'annulation de ses points, sans compensation d'aucune sorte.

CONDITIONS GÉNÉRALES DU PROGRAMME DE FIDÉLITÉ

NRJ Mobile LA CARTE

1 • PRÉSENTATION DU PROGRAMME

Le Programme de Fidélité NRJ Mobile La Carte est un programme de fidélisation qui récompense les Clients des offres NRJ Mobile La Carte, avec des offres de Bons Plans toutes les semaines et des offres de renouvellement mobile. Pour bénéficier des Bons Plans NRJ Mobile, les Clients NRJ Mobile La Carte doivent s'inscrire et adhérer à ce Programme. L'adhésion à l'avantage renouvellement de mobile est automatique et ne nécessite aucune manifestation de volonté de la part des Clients NRJ Mobile La Carte.

2 • L'AVANTAGE BONS PLANS

2.1 Eligibilité

L'Avantage Bons Plans NRJ Mobile La Carte est exclusivement réservé aux Clients NRJ Mobile La Carte qui se sont inscrits. Le bénéfice de l'Avantage Bons Plans NRJ Mobile La Carte est conditionné à l'adhésion au Programme et à l'acceptation des présentes conditions. Les Clients dont la ligne est suspendue ne peuvent adhérer au Programme de Fidélité tant que la suspension n'est pas levée. Ils ne peuvent de même bénéficier des Bons Plans pendant la durée de leur suspension de ligne.

2.2 Adhésion à l'Avantage Bons Plans

Les Clients NRJ Mobile La Carte sont invités à se connecter sur le site Internet www.bepapareil.com, à remplir le formulaire d'inscription, et à accepter les présentes conditions. L'adhésion au Programme est possible à tout moment.

2.3 Principes de fonctionnement de l'Avantage Bons Plans

2.3.1 Attribution des Bons Plans

Toutes les semaines les offres de Bons Plans sont mises à jour sur le site Internet www.bepapareil.com. Les offres de Bons Plans sont strictement personnelles et ne peuvent être ni cédées, ni mises à disposition ou, échangées en nature ou en espèces.

2.4 Résiliation de l'adhésion

L'adhésion du client à l'Avantage est automatiquement résiliée lorsque sa ligne NRJ Mobile La Carte n'est plus valide.

3 • L'AVANTAGE RENOUVELLEMENT DE MOBILE

3.1 Les généralités

Le Client a la possibilité de changer de mobile en restant Client NRJ Mobile La Carte, sans dépenser de points, et en acceptant l'offre de Renouvellement de mobile Bronze. Le Client a aussi la possibilité de changer de mobile en migrant vers un abonnement NRJ Mobile. Dans ce cas, il pourra utiliser les points acquis. Les points Carré Rouge sont attribués au Client en fonction du/des montant(s) rechargés, et ce par tranche indivisible de un (1) euro facturé = trois (3) points Carré Rouge attribués, et ce par tranche indivisible de un (1) euro toutes taxes comprises. Les points acquis ne peuvent être ni vendus, ni échangés, ni convertis en espèces, ni convertis en crédits de communication. Un compte points ne peut en aucun cas être débiteur.

3.2 L'offre de renouvellement Bronze

Le Client peut changer de mobile à tout moment moyennant un délai de carence d'un jour entre chaque achat de mobile et par ligne. Ce changement de mobile est possible sans condition de seuil de points et sans dépense de points. Le prix pratiqué est le prix Bronze indiqué en point de vente.

3.3 Utilisation des points Carré Rouge en cas de migration

Le Client pourra utiliser ses points Carré Rouge pour changer de mobile, uniquement en cas de migration vers un abonnement en bénéficiant de l'Avantage Renouvellement de mobile Argent ou Or, aux conditions prévues aux Conditions générales du Programme de Fidélité NRJ Mobile.

3.4 Durée de validité des points

Les points sont acquis pour une durée de vingt quatre (24) mois au 31 décembre de l'année en cours ; à l'exclusion des lignes NRJ Mobile La Carte qui ne sont plus valides pour lesquelles ils sont définitivement perdus.

4 • MODIFICATION DU PROGRAMME / DES AVANTAGES

NRJ Mobile La Carte se réserve le droit à tout moment de modifier les présentes Conditions Générales, et éventuellement de mettre fin au Programme/ou aux avantages, sous réserve d'en informer les clients y ayant adhéré au minimum un (1) mois à l'avance. Cette information sera adressée aux clients au travers d'un texto ou par courrier électronique à l'adresse déclarée par le Client lors de son adhésion. La modification, l'interruption ou la fin du Programme/ou des avantages n'ouvre droit à aucune indemnité de quelque nature qu'elle soit. Toutefois en cas de suppression du Programme/ou des avantages, le Client conservera le bénéfice de ses avantages jusqu'au terme initialement fixé.

5 • DONNÉES NOMINATIVES

Les informations concernant les Clients, recueillies à l'occasion du Programme, pourront être communiquées à des partenaires contractuellement liés au Programme ou à d'autres sociétés extérieures au Programme. Conformément à la loi informatique et Libertés du 6 janvier 1978, les Clients disposent d'un droit d'accès et de rectification sur les renseignements les concernant qu'ils peuvent exercer en écrivant à l'adresse suivante : Société Réunionnaise du Radiotéléphone - Programme de Fidélité NRJ Mobile La Carte - 21, rue Pierre Aubert CS 62001 97743 Sainte-Denis Cedex 9. Toute participation au Programme implique l'acceptation entière et sans réserve de l'intégralité des présentes conditions. Tout manquement au règlement et toute tentative de fraude entraînent la radiation du Client et l'annulation de ses points, sans compensation d'aucune sorte.

CONDITIONS GÉNÉRALES DU PROGRAMME FIDÉLITÉ

SFR Avantages Entreprises

ARTICLE 1 • PRÉSENTATION DU PROGRAMME FIDÉLITÉ

Le Programme de Fidélité SFR Avantages Entreprises (ci-après désigné «le Programme») est un programme de fidélité qui permet aux abonnés des offres SFR Entreprises de la société Réunionnaise du Radiotéléphone (ci-après SFR) de bénéficier d'avantages divers.

Le Programme récompense la consommation de l'abonné en lui attribuant un budget avec lequel il pourra bénéficier desdits avantages aux conditions ci après désignées :

ARTICLE 2 • ELIGIBILITÉ

Le Programme de Fidélité est ouvert aux abonnés mobiles SFR Entreprises ayant un numéro de SIREN et titulaires d'abonnements depuis au moins douze (12) mois, à l'exclusion des abonnés ayant conclu un Contrat Cadre SFR Grands Comptes et des abonnés aux contrats suivant :

- Evidence,
- Forfaits M2M
- Forfaits Flotte

Le bénéfice du Programme de Fidélité SFR Avantages Entreprises est conditionné à l'acceptation des présentes conditions. Les abonnés en incident de paiement ou dont la ligne est suspendue ne peuvent bénéficier du Programme de Fidélité SFR Avantages Entreprises tant que l'incident persiste ou que la suspension n'est pas levée.

ARTICLE 3 • PRINCIPES DE FONCTIONNEMENT DU PROGRAMME DE FIDÉLITÉ SFR AVANTAGES ENTREPRISES

3.1 Modalité d'attribution de l'enveloppe budgétaire

Depuis le 1er janvier 2011, puis tous les 1er janvier de chaque année, le montant de l'enveloppe budgétaire sera déterminé en fonction des lignes actives éligibles et du chiffre d'affaires réalisé par celles-ci au cours de l'année précédente. Un pourcentage de ce chiffre d'affaires sera reversé sous la forme d'une enveloppe budgétaire. Le pourcentage applicable est communiqué chaque année à l'abonné par tous moyens. L'enveloppe budgétaire ne peut en aucun cas être utilisée pour le règlement des factures nées des contrats

passés entre SFR et l'abonné, ni être convertie en espèce. Ces crédits sont réservés à la stricte utilisation dans le cadre du présent programme de fidélité. L'enveloppe budgétaire est attachée à la personne de l'abonné et ne peut en aucun cas être cédée ou échangée.

3.2 Modalités d'utilisation de l'enveloppe

L'enveloppe pourra être utilisée pour changer de mobile ou pour l'achat des crédits de communications supplémentaires. Le tarif référentiel applicable dans le cadre d'un changement de mobile est le Prix Bronze indiqué en points de vente. L'abonné pourra utiliser cette enveloppe en toute ou partie, ou ne pas l'utiliser ; ainsi la fraction restante sera reportée à l'année suivante. Si l'année suivante, elle n'est pas entièrement consommée, celle-ci sera définitivement perdue. Le budget non utilisé reporté sur l'année suivante s'utilise une fois que le budget de l'année en cours est entièrement consommé.

3.2.1 Modalités spécifiques du renouvellement de mobile

Chaque renouvellement de mobile est soumis à un réengagement de 24 mois si le paiement du nouveau mobile se fait en utilisant tout ou partie de l'enveloppe budgétaire.

La ou les ligne(s) réengagée(s) ne peut/peuvent bénéficier de l'offre fidélité que l'année suivante.

Le nombre maximum de renouvellement de mobile par an correspond au nombre de lignes actives du titulaire au 1er janvier de l'année en cours.

Il est attribué un crédit par mobile correspondant à la fraction de l'enveloppe sur le nombre de lignes de l'abonné. Toutefois, l'abonné peut demander à cumuler plusieurs crédits de mobile pour le renouvellement d'un seul mobile. Dans ce cas, tous les crédits mobiles affectés donnent lieu à autant de réengagement de ligne. Par défaut, les lignes réengagées sont celles dont la date de fin de période contractuelle est dépassée ou la plus proche. Toutefois, l'abonné pourra, s'il en fait la demande lors de son renouvellement de mobile(s), choisir parmi ses contrats ceux qui seront réengagés sur 24 mois. L'abonné a toujours le choix de renouveler un mobile en partie avec des crédits mobiles et en partie avec des moyens de paiement classique. Après utilisation de l'offre fidélité, l'enveloppe restante est fractionnée entre les lignes qui n'ont pas encore fait l'objet d'un réengagement.

3.2.2 Modalités spécifiques d'achat de services

L'enveloppe pourra également être utilisée pour acheter des crédits de communication supplémentaires. A cette fin, sont communiqués par téléphone au 776 (appel gratuit depuis son mobile SFR à la Réunion) : la liste descriptive des crédits de communication supplémentaires disponible ainsi que le prix de chacun de ces crédits. SFR se réserve la possibilité d'actualiser, à tout moment, la liste des crédits. Seuls les crédits existants à la date de la commande pourront être achetés.

3.2.2.1 Modifications de la Commande / Echanges

Une fois l'achat du crédit de communication effectué, celui-ci ne pourra être modifié. L'abonné commande autant de crédits qu'il le désire dans la limite du solde de son enveloppe où au moment où il effectue son achat.

3.2.2.2 Activation

Les crédits de communications supplémentaires sont activables sur simple appel au 776 (appel gratuit depuis son mobile SFR à la Réunion). En cas d'indisponibilité technique, SFR se réserve la possibilité de proposer des crédits équivalents d'une valeur égale.

En cas de contestation, l'Abonné devra adresser dans un délai de un (1) mois à compter de la commande, sa réclamation dûment motivée et tout élément justificatif nécessaire par lettre recommandée avec accusé de réception à : «Société Réunionnaise du Radiotéléphone - Programme de Fidélité SFR Avantages Entreprises - 21 Rue Pierre Aubert - CS 62001 - 97743 Saint-Denis Cedex 9».

ARTICLE 4 • RÉSILIATION DE L'ADHÉSION AU PROGRAMME DE FIDÉLITÉ SFR AVANTAGES ENTREPRISES

L'adhésion de l'abonné au Programme de Fidélité est automatiquement résiliée, s'il résilie la totalité de ses contrats SFR Entreprises.

ARTICLE 5 • MODIFICATION DU PROGRAMME DE FIDÉLITÉ

SFR se réserve le droit à tout moment de modifier les présentes Conditions Générales, et éventuellement de mettre fin au Programme de Fidélité, sous réserve d'en informer les abonnés au minimum 1 mois à l'avance. Cette information sera adressée aux abonnés par tout moyen. La modification, l'interruption ou la fin du Programme n'ouvre droit à aucune indemnité de quelle que nature qu'elle soit. Toutefois en cas de suppression du Programme, l'abonné conservera le bénéfice de son enveloppe jusqu'au terme initialement fixé.

ARTICLE 6 • DISPOSITIONS DIVERSES

Les informations concernant les Abonnés, recueillies à l'occasion du Programme, pourront être communiquées à des partenaires contractuellement liés au Programme ou à d'autres sociétés extérieures au Programme. Conformément à la loi informatique et Libertés du 6 janvier 1978, les Abonnés disposent d'un droit d'accès et de rectification sur les renseignements les concernant qu'ils peuvent exercer en écrivant à l'adresse suivante : « Société Réunionnaise du Radiotéléphone Programme de Fidélité SFR Avantages Entreprises, 21 Rue Pierre Aubert - CS 62001 - 97743 Saint-Denis Cedex 9 ». Toute participation au Programme implique l'acceptation entière et sans réserve de l'intégralité des présentes conditions. Tout manquement et toute tentative de fraude entraînent la radiation de l'Abonné et l'annulation de son enveloppe budgétaire, sans compensation d'aucune sorte.

mon mobile et ma santé

NOVEMBRE 2013

En France, que dit l'Agence Nationale de Sécurité Sanitaire (ANSES) ?

Communiqué de l'ANSES relatif à son avis du 15 octobre 2013 sur les radiofréquences :

« [L'actualisation des connaissances scientifiques sur les ondes radio] ne met pas en évidence d'effet sanitaire avéré et ne conduit pas à proposer de nouvelles valeurs limites d'exposition de la population.

Elle pointe toutefois, avec des niveaux de preuve limités, différents effets biologiques chez l'Homme ou chez l'animal.

Par ailleurs, certaines publications évoquent une possible augmentation du risque de tumeur cérébrale, sur le long terme, pour les utilisateurs intensifs de téléphones portables.

Compte tenu de ces éléments, dans un contexte de développement rapide des technologies et des usages, l'ANSES recommande de limiter les expositions de la population aux radiofréquences – en particulier des téléphones mobiles –, notamment pour les enfants et les utilisateurs intensifs, et de maîtriser l'exposition générale résultant des antennes-relais. »

Que dit l'Organisation Mondiale de la Santé (OMS) ?

Aide-mémoire n°193 de l'OMS sur le téléphone mobile, juin 2011 :

«Principaux faits :

L'usage du téléphone portable est généralisé et on estime à 4,6 milliards le nombre des abonnés dans le monde.

Les champs électromagnétiques produits par les téléphones portables sont classés par le Centre international de Recherche sur le Cancer dans la catégorie des cancérogènes possibles pour l'homme.

Des études visant à évaluer plus complètement les effets potentiels à long terme de l'utilisation des téléphones portables sont actuellement en cours.

L'OMS procède [actuellement] à une évaluation formelle du risque pour tous les effets sur la santé dus à une exposition à des champs de radiofréquences. »

«Y a-t-il des effets sur la santé ?

Un grand nombre d'études ont été menées au cours des deux dernières décennies pour déterminer si les téléphones portables représentent un risque potentiel pour la santé. À ce jour, il n'a jamais été établi que le téléphone portable puisse être à l'origine d'un effet nocif pour la santé. »

Réglementation

- En Europe, 2 W/kg est la limite qui ne doit jamais être dépassée pour l'exposition aux ondes radio de la tête et du tronc.
- Tous les mobiles commercialisés en France ont ainsi l'obligation réglementaire d'avoir un DAS (Débit d'Absorption Spécifique) inférieur à 2 W/kg (décret et arrêté du 8 octobre 2003).
- La limite de 2 W/kg est recommandée par l'OMS. Elle a été confirmée par l'ANSES dans son avis d'octobre 2013 sur les radiofréquences.
- Le DAS quantifie le niveau d'exposition aux ondes radio. Chaque modèle de téléphone est caractérisé par un DAS maximal qui est fourni par le fabricant.
- Le DAS maximal indique le niveau maximal d'exposition quand l'appareil est contre l'oreille et fonctionne à puissance maximale. Il doit figurer notamment dans les lieux de vente, dans toutes les publicités et dans la notice du fabricant.
- Des précautions d'usage sont définies dans l'arrêté du 8 octobre 2003.

Recommandations

Ce que vous pouvez faire pour limiter l'exposition aux ondes radio émises par le téléphone mobile.

Utiliser un kit oreillette (ou kit piéton) pendant les appels téléphoniques.

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

Il est conseillé aux femmes enceintes qui utilisent un kit oreillette d'éloigner le mobile du ventre et aux adolescents de l'éloigner du bas ventre.

Il convient également de respecter les conditions d'usage qui sont fixées par le fabricant dans la notice de l'appareil. Celle-ci peut indiquer une distance à maintenir entre le tronc et le mobile en communication.

Téléphoner de préférence dans les zones où la réception radio est de bonne qualité.

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

Quand la réception radio est de bonne qualité (4 ou 5 barrettes sur l'écran de votre téléphone), votre mobile émet plus faiblement – ce qui réduit d'autant votre exposition aux ondes radio.

Inciter vos enfants et adolescents à faire une utilisation modérée du téléphone mobile.

Veiller également à les informer des moyens permettant de réduire leur exposition quand ils communiquent avec leur mobile. Si des effets sanitaires étaient mis en évidence, les enfants et adolescents pourraient être plus sensibles, étant donné que leur organisme est en cours de développement.

À savoir, en plus

L'ANSES recommande de « privilégier l'acquisition de téléphones affichant les DAS les plus faibles » (communiqué du 15 octobre 2013).

Quand mon mobile fonctionne en 3G, je suis moins exposé qu'en 2G.

L'exposition moyenne est au moins 100 fois plus faible avec un mobile fonctionnant en 3G qu'avec un mobile fonctionnant en 2G.

Quand j'envoie un SMS ou que j'utilise l'Internet mobile en 3G ou en 4G, mon exposition aux ondes radio est bien plus faible qu'avec le téléphone à l'oreille.

En effet, ces usages nécessitent que l'on regarde l'écran du téléphone mobile et par conséquent que l'on tienne le mobile éloigné de sa tête et de son tronc – ce qui réduit l'exposition par rapport à un téléphone tenu contre l'oreille.

Oreillette filaire ou oreillette Bluetooth ? Les deux dispositifs permettent d'éloigner le téléphone mobile de la tête et donc de diminuer son exposition aux ondes radio.

L'oreillette Bluetooth divise environ par 100 l'exposition de la tête par rapport au DAS du mobile. L'oreillette filaire divise, quant à elle, l'exposition de la tête au téléphone mobile d'un facteur allant de 10 à 400.

Les tablettes et les clés Internet haut débit (3G, 4G) ont également l'obligation réglementaire d'avoir un DAS maximal inférieur à 2 W/kg.

Le constructeur peut indiquer, dans sa notice, une distance à respecter entre le tronc de l'utilisateur et la tablette ou la clé Internet haut débit (3G, 4G), quand celle-ci est connectée à Internet.

Etude de l'ANSES sur les dispositifs « anti-ondes ».

Dans son rapport 2013, l'ANSES indique que l'étude « conduite sur 13 dispositifs et 3 téléphones mobiles GSM 900 et 1800 MHz ne montre aucun effet probant de ces dispositifs sans une altération des performances du téléphone mobile. »

Sécurité et restrictions d'usage



Consulter la notice d'emploi
élaborée par le fabricant.



Ne pas utiliser votre mobile en conduisant.
Utiliser un mobile en conduisant, avec ou sans
kit mains-libres, constitue un réel facteur
d'accident grave.



Respecter les restrictions d'usage
spécifiques à certains lieux (hôpital, avion...).
Respecter les consignes propres à certains
lieux et éteindre votre téléphone mobile chaque
fois que cela vous est demandé.



Ne pas écouter de la musique avec
son téléphone mobile à un niveau sonore
élevé pendant une longue durée.
Cela peut dégrader l'audition de
façon irréversible.



Si vous portez un implant électronique
(pacemaker, pompe à insuline,
neuro-stimulateur...),
Éloigner le téléphone mobile d'au moins 15 cm
de cet implant et utiliser le téléphone mobile
uniquement du côté opposé à celui de l'implant.
Il vous est recommandé de parler de ce sujet
avec votre médecin car celui-ci connaît les
caractéristiques de votre appareil médical.

Pour en savoir plus

Organisation Mondiale de la Santé :
www.who.int/peh-emf/fr

Portail d'information du Gouvernement
sur les radiofréquences
www.radiofrquences.gouv.fr

Agence Nationale de Sécurité Sanitaire
de l'Alimentation, de l'Environnement et du Travail
www.anses.fr

Fédération Française des Télécoms
www.fftelecoms.org

La Fédération Française des Télécoms

Née à la fin 2007, la Fédération Française des
Télécoms réunit les opérateurs de communications
électroniques et leurs associations.

Elle a pour mission de promouvoir une industrie
responsable et innovante au regard de la société, de
l'environnement, des personnes et des entreprises, de
valoriser l'image de ses membres et de la profession au
niveau national et international.

Fédération Française des Télécoms
11-17 rue de l'Amiral Hamelin
75 016 PARIS
Tél : 01 47 27 72 78.
www.fftelecoms.org





RETRACTATION

INFORMATIONS CONCERNANT L'EXERCICE DU DROIT DE RETRACTATION

Droit de rétractation

Vous avez le droit de vous rétracter d'un présent contrat conclu à distance ou hors établissement sans donner de motif dans un délai de quatorze jours.

Le délai de rétractation expire quatorze jours après le jour de la conclusion du contrat, s'il s'agit d'un contrat de service, ou du jour où vous-même, ou un tiers autre que le transporteur et désigné par vous, prend physiquement possession du bien, s'il s'agit d'un contrat de vente.

Pour exercer le droit de rétractation, vous devez vous notifier votre décision de rétractation du contrat au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté (par exemple, lettre envoyée par la poste, télécopie ou courrier électronique). Vous pouvez utiliser le modèle de formulaire de rétractation mais ce n'est pas obligatoire.

Pour que le délai de rétractation soit respecté, il suffit que vous transmettiez votre communication relative à l'exercice du droit de rétractation avant l'expiration du délai de rétractation.

Effets de la rétractation

En cas de rétractation de votre part du contrat, nous vous rembourserons tous les paiements reçus de vous, y compris les frais de livraison (à l'exception des frais supplémentaires découlant du fait que vous avez choisi, le cas échéant, un mode de livraison autre que le mode moins coûteux de livraison standard proposé par nous) sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard quatorze jours à compter du jour où nous sommes informés de votre décision de rétractation du contrat.

Nous procéderons au remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui que vous aurez utilisé pour la transaction initiale, sauf si vous convenez expressément d'un moyen différent; en tout état de cause, ce remboursement n'occasionnera pas de frais pour vous.

Nous pouvons différer le remboursement jusqu'à ce que nous ayons reçu le bien ou jusqu'à ce que vous ayez fourni une preuve d'expédition du bien, la date retenue étant celle du premier de ces faits.

Vous devrez renvoyer ou rendre le bien, à l'adresse suivante : SRR – Service Clients - Rétractation - 21, rue Pierre Aubert, CS 62001 - 97743 Saint-Denis Cedex 9 sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard quatorze jours après que vous nous aurez communiqué votre décision de rétractation du contrat. Ce délai est réputé respecté si vous renvoyez le bien avant l'expiration du délai de quatorze jours.

Vous devrez prendre en charge les frais directs de renvoi du bien.

Votre responsabilité n'est engagée qu'à l'égard de la dépréciation du bien résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement de ce bien.

Si vous avez demandé de commencer la prestation de services pendant le délai de rétractation, vous devrez nous payer un montant proportionnel à ce qui vous a été fourni jusqu'au moment où vous nous avez informé de votre rétractation du contrat, par rapport à l'ensemble des prestations prévues par le contrat.

FORMULAIRE DE RETRACTATION VALABLE POUR LES VENTES A DISTANCE ET VENTES HORS ETABLISSEMENT

À retourner à l'attention de : SRR – Service Clients - Rétractation - 21 rue Pierre Aubert CS 62 001 97743 Saint Denis Cedex 9

Je vous notifie par la présente ma rétractation du contrat portant :

sur la vente du bien : (indiquer le nom du produit concerné)

.....

pour la prestation de service : (indiquer le nom du service/abonnement concerné)

.....

Commande n° en date du : reçue le/...../.....

Nom du consommateur :

Adresse du consommateur :

.....

.....

Date :/...../.....

Signature du consommateur

Société Réunionnaise du Radiotéléphone
SCS au capital de 3 375 165€ - RCS St-Denis
Siret 393 551 007
21 rue Pierre Aubert CS 62 001 – 97743 Saint Denis Cedex 9



VOUS SOUHAITEZ NOUS CONTACTER ?

INFORMATION CLIENT

Pour tout renseignement, consultez le site internet : **SFR.RE**

▲ ou appelez le **900**

(Appel gratuit depuis votre mobile SFR à La Réunion)

▲ ou le **0262 43 2000**

(Depuis un fixe ou un autre mobile. Coût d'un appel vers fixe local)

SERVICE SFR ENTREPRISES

▲ Service Client Entreprise : **776**

(Appel gratuit depuis votre mobile SFR à La Réunion)

▲ ou le **0262 97 55 55**

(Depuis un fixe ou un autre mobile. Coût d'un appel vers fixe local)

VOTRE SERVICE CLIENT ADSL

▲ Assistance Commerciale : **1088**

(du lundi au samedi de 8h à 21h - Coût d'un appel local depuis une ligne fixe à La Réunion)

▲ Assistance Technique : **1097**

(7j/7 de 8h à 22h , sauf dimanche, de 10h à 20h. Coût d'un appel local depuis une ligne fixe à La Réunion)