

The SFR logo consists of the letters 'SFR' in a white, bold, sans-serif font, centered within a dark gray square.

SFR

CONDITIONS  
GÉNÉRALES  
D'ABONNEMENT  
**LES OFFRES  
BOX ET BOX  
FIBRE DE SFR**

SOCIÉTÉ RÉUNIONNAISE DU RADIOTÉLÉPHONE

SEPTEMBRE 2016

Cette brochure recense l'intégralité des conditions qui s'appliquent aux différentes offres Box et Box Fibre de 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 le client.



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



Société Réunionnaise du Radiotéléphone ci-après désignée SFR ou SRR  
Siège social 21, rue Pierre Aubert – ZI du Chaudron – 97490 Sainte-Clotilde  
SCS au capital de 3 375 165 Euros. Immatriculée sous le numéro B393 551 007  
RCS Saint-Denis de La Réunion. DL : 1000 333  
Imprimé sur papier écologique issu de forêts gérées durablement (PEFC/FSC)  
Ne pas jeter sur la voie



## **CONDITIONS GENERALES D'ABONNEMENT DES OFFRES BOX DE SFR**

<b>Article 1 - Définitions</b> .....	<b>4</b>
<b>Article 2 - Objet</b> .....	<b>5</b>
<b>Article 3 - Description des services</b> .....	<b>5</b>
Service internet .....	5
Service de téléphonie DSL .....	6
Service de télévision DSL .....	7
<b>Article 4 - Conditions préalables à la fourniture des services</b> .....	<b>8</b>
<b>Article 5 - Modalités de souscription aux services</b> .....	<b>9</b>
<b>Article 6 - Accès aux services</b> .....	<b>12</b>
<b>Article 7 - Utilisation du service</b> .....	<b>13</b>
<b>Article 8 - Service d'assistance technique et commerciale</b> .....	<b>16</b>
<b>Article 9 - Conditions financières</b> .....	<b>17</b>
<b>Article 10 - Evolutions</b> .....	<b>18</b>
<b>Article 11 - Responsabilité de l'opérateur</b> .....	<b>19</b>
<b>Article 12 - Durée</b> .....	<b>19</b>
<b>Article 13 - Suspension / Résiliation</b> .....	<b>20</b>
<b>Article 14 - Qualité de service</b> .....	<b>23</b>
<b>Article 15 - Données personnelles</b> .....	<b>24</b>
<b>Article 16 - Coopération avec les autorités publiques</b> .....	<b>25</b>
<b>Article 17 - Cession</b> .....	<b>26</b>
<b>Article 18 - Loi applicable</b> .....	<b>26</b>

## **CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION**

<b>DU SERVICE ZIVE</b> .....	<b>30</b>
<b>DU SERVICE VOD DE SFR</b> .....	<b>32</b>

## **CONDITIONS PARTICULIERES D'UTILISATION**

<b>DU SERVICE SFR WIFI</b> .....	<b>34</b>
----------------------------------	-----------

## **CONDITIONS PARTICULIÈRES D'UTILISATION DU SERVICE SFR MAIL** .....

<b>40</b>
-----------

## **TARIFS :**

<b>Offre Box de SFR FAMILLE</b> .....	<b>42</b>
<b>Offre Box de SFR GRAND SPECTACLE</b> .....	<b>44</b>
<b>Offre Box Fibre Famille de SFR</b> .....	<b>48</b>
<b>Offre Box Fibre Grand spectacle de SFR</b> .....	<b>50</b>
<b>Offre Box Fibre de SFR 1GO</b> .....	<b>52</b>
<b>Tarifs des communications</b> .....	<b>55</b>

# CONDITIONS GÉNÉRALES D'ABONNEMENT AUX OFFRES BOX DE SFR

DE LA SOCIÉTÉ REUNIONNAISE DU RADIOTÉLÉPHONE

(ci-après « SFR »)

SEPTEMBRE 2016

## 1 DÉFINITIONS

Les mots et expressions ci-après auront, dans le cadre du Contrat de Service, la signification suivante :

**Abonnement Téléphonique :** désigne le service permettant de fournir au Client un accès Internet ADSL/VDSL en zones de Dégroupage Total ou en zones non dégroupées en cas de choix du Client de ne pas conserver son abonnement téléphonique auprès de l'OBL.

**ADSL/VDSL :** désigne une technologie permettant la transmission des signaux numériques haut débit sur le réseau d'accès téléphonique existant.

**Client :** désigne la personne physique majeure agissant à titre privé résidant à la Réunion, disposant de sa pleine capacité, qui souscrit à une offre dont, par sa souscription, elle accepte les conditions. L'utilisation des différents services est réservée aux particuliers pour un usage privé dans le cadre familial du domicile. Son utilisation à titre professionnel ou commercial est strictement interdite.

**Contrat de Service :** désigne les présentes Conditions générales d'abonnement, le bulletin de souscription et ses annexes, la documentation tarifaire ainsi que les éventuels avenants, à l'exclusion de tout autre document.

**Décodeur principal et supplémentaires :** désigne le décodeur mis à disposition par l'Opérateur dans le cadre de son abonnement au Service de Télévision sur TV (décodeur principal) et à l'option permettant l'accès en simultané du Service de Télévision sur TV sur plusieurs téléviseurs (décodeur supplémentaire).

**Dégroupage :** désigne le moyen d'accès à la ligne téléphonique du Client par laquelle l'OBL procède directement au raccordement de la ligne téléphonique du Client sur les équipements haut débit de l'Opérateur. Le Dégroupage comporte deux modalités :

■ le Dégroupage Partiel, par lequel l'opérateur historique filtre la ligne du Client pour continuer d'assurer l'accès au service téléphonique, tout en accordant à l'Opérateur l'usage des hautes fréquences, support des services haut débit ;

■ le Dégroupage Total, par lequel l'opérateur historique raccorde l'ensemble de la ligne du Client sur les équipements de l'Opérateur qui a alors l'usage de la totalité des fréquences disponibles.

**Documentation Commerciale :** désigne le document présentant le Service, disponible sur [www.sfr.re](http://www.sfr.re) ou remis au Client selon le mode de souscription.

**Fibre optique :** désigne la technologie permettant via un signal lumineux la transmission de données à très haut débit.

**Identifiant :** désigne d'une manière générale tout code confidentiel ou mot de passe permettant au Client de se connecter au Service.

**Matériels :** désigne les appareils connectés aux équipements techniques, informatiques, téléphoniques et de télévision du Client lui permettant d'utiliser le Service, tels que le Modem, le Décodeur et le boîtier de terminaison.

**Modem :** désigne le modem ADSL/VDSL ou fibre optique fourni au Client dans le cadre de son abonnement au Service Internet (proposé à la vente ou à la location).

**Opérateur** : désigne la société SFR avec laquelle le Client contracte.

**OBL (Opérateur de Boucle Locale)** : désigne l'opérateur de boucle locale auquel est raccordé le Client.

**Portabilité** : désigne le processus permettant au Client de changer d'opérateur de télécommunications pour confier son trafic à un autre opérateur tout en conservant le numéro de téléphone attribué par l'opérateur d'origine pour un type d'accès. Un numéro bénéficiant de la portabilité est dit « porté ».

**Raccordement** : désigne le branchement physique du Client au réseau Fibre optique de l'Opérateur via la jarrettière optique située au domicile du Client et l'activation du Service.

**Service** : désigne le Service ADSL/VDSL ou Fibre optique, et les options souscrites par le Client qui seront fournis par l'Opérateur au Client dans les conditions et en particulier, dans les limites, définies aux présentes Conditions générales d'abonnement.

**SFR** : désigne l'Opérateur et/ou la marque sous laquelle est commercialisé le service.

**Zone de couverture** : désigne les zones dans lesquelles l'Opérateur est à même de fournir le Service. Chaque offre a sa propre Zone de couverture. Le Client peut vérifier la situation de sa ligne téléphonique sur [www.sfr.re](http://www.sfr.re).

## 2 OBJET

Les présentes Conditions générales d'abonnement ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles l'Opérateur fournira au Client, qui l'accepte, le Service.

Toute utilisation du Service est subordonnée au respect par le Client du Contrat de Service dont il reconnaît expressément avoir eu connaissance lors de sa souscription et accepter les termes.

## 3 DESCRIPTION DES SERVICES

Sauf indication contraire dans la Documentation Commerciale, le Service inclut :

- le Service Internet, et en fonction de l'offre souscrite, le Service de téléphonie, le Service Télévision.
- Toutes options choisies par le Client.

### 3.1 SERVICE INTERNET

Le service Internet, le cas échéant avec l'Abonnement Téléphonique, consiste en un accès au réseau Internet via la technologie ADSL/VDSL ou Fibre optique avec, pour l'ADSL/VDSL, deux variantes en fonction de la localisation de la ligne téléphonique du Client :

- si la ligne du Client est située dans la Zone de couverture dégroupée,
- si la ligne du Client est située dans la zone de couverture non dégroupée.

Le VDSL est uniquement disponible dans la Zone de couverture dégroupée, si la ligne du Client est située dans la Zone de couverture non dégroupée,

Le Service Internet comprend :

- le débit indiqué dans la Documentation Commerciale. Pour l'ADSL/VDSL, le débit dépend notamment des caractéristiques et de la qualité de la ligne téléphonique, de la distance de l'installation avec le central téléphonique, et le cas échéant de la souscription au Service de Télévision.

- un service de messagerie électronique consistant en (i) la mise à disposition d'un maximum de dix (10) adresses de courrier électronique, le Client garantissant que son choix d'adresses est disponible et ne porte en aucun cas atteinte à des droits de tiers ni aux bonnes mœurs, et (ii) la réservation d'un espace de stockage temporaire de courriers électroniques d'une capacité maximale totale de 10 Go par adresse de courrier

électronique. Au-delà, le stockage n'est pas garanti. L'adresse qui pourra être utilisée dans la relation entre le Client et l'Opérateur est l'adresse transmise par le Client à l'Opérateur lors de la souscription. A défaut d'indication d'adresse : l'adresse créée par l'Opérateur à l'occasion de la souscription ( prénom.nom@sfr.fr ) fera office d'adresse de contact. Cette adresse de contact a vocation à permettre à l'Opérateur de transmettre au Client des

informations essentielles sur ses offres et Services.

Le Client reconnaît et accepte que l'Opérateur puisse procéder à des tests permettant de contrôler la sécurisation des ordinateurs du Client. L'Opérateur pourra également bloquer ou restreindre l'émission et/ou la réception de tout message identifié comme non sollicité ou comportant un virus.

■ un service d'antispam de messagerie pour la durée définie dans la Documentation Commerciale permettant de limiter la réception de courriers électroniques non sollicités.

■ un service de sécurité optionnel, sur PC uniquement, incluant un antivirus, un anti spyware, un firewall (ou pare-feu) et un contrôle parental permettant au Client de bénéficier d'un logiciel qui permet de réduire les risques d'infection de son ordinateur et de vérifier et filtrer le contenu de tout ou partie des pages Web consultées. Le Client s'engage à utiliser la licence du logiciel de l'éditeur uniquement sur son ordinateur dont il est propriétaire en se connectant à Internet via le Service. En téléchargeant le service de sécurité optionnel, le Client s'engage à utiliser ledit service dans les conditions d'utilisation définies par l'éditeur dudit service dont il devra prendre préalablement connaissance et qu'il devra accepter.

Le Client recevra par courrier électronique ou postal, la confirmation de son inscription à ce service ainsi que la clé d'activation lui permettant de créer son compte d'accès audit service. Le Client pourra bénéficier de ce service à compter de la réception de la clé d'activation.

## 3.2 SERVICE DE TÉLÉPHONIE

Le Service de Téléphonie consiste en :

■ l'acheminement par l'Opérateur, conformément à la réglementation en vigueur, des communications téléphoniques en provenance ou à destination du poste téléphonique du Client raccordé au Modem.

■ l'attribution par l'Opérateur au Client d'un numéro de téléphone. Le Client est informé que ce numéro est incessible et ne peut être considéré comme attribué de manière définitive, l'Opérateur pouvant être contraint de modifier le numéro attribué au Client pour des raisons techniques qui lui sont extérieures.

Sous réserve de possibilité technique, le numéro de téléphone du Client est affiché sur l'équipement terminal de ses correspondants qui ont souscrit, auprès de leur opérateur, au service correspondant. Le Client a la possibilité de s'opposer à ce que son numéro s'affiche sur l'équipement terminal de ses correspondants, soit appel par appel, soit en activant le secret permanent. Les appels téléphoniques émis entre les Clients du Service de Téléphonie peuvent ne pas figurer sur la facture détaillée fournie au Client sur demande de ce dernier. L'utilisation concomitante du Service de Téléphonie et du Service Internet peut réduire le débit de ce dernier.

**3.2.1** En cas de Dégroupeage Partiel, le Client bénéficie automatiquement du Service de Téléphonie lorsque ce service est disponible, sans obligation d'utilisation, en branchant son poste téléphonique au Modem. Le Client conservera son numéro de téléphone attribué par l'OBL, en plus du numéro attribué par l'Opérateur.

Les communications vers les numéros d'urgence et vers certains numéros courts ou spéciaux resteront acheminées par l'OBL.

**3.2.2** Avec la Fibre optique ou avec l'Abonnement Téléphonique, les communications vers les numéros spéciaux ou numéros d'urgence seront acheminées par l'Opérateur. Les communications vers les numéros spéciaux pour lesquels le propriétaire du numéro n'a pas souhaité une collecte possible par un autre opérateur que l'OBL pourront ne pas être

acheminées. Lorsque l'option de Portabilité est disponible pour le Service, le Client pourra demander la Portabilité de son numéro de téléphone existant attribué par l'OBL, de façon concomitante à la souscription du Service, en remplacement du numéro de téléphone attribué par l'Opérateur. L'option de Portabilité ne peut être souscrite ultérieurement à la souscription du Service. L'Opérateur pourra le cas échéant facturer au Client cette opération dans les conditions prévues dans la Documentation Commerciale.

## 3.3 SERVICE DE TÉLÉVISION

### 3.3.1 Généralités

**a)** Le Service de Télévision consiste en la fourniture de programmes de télévision et/ou radio destinés au public, conformément à la loi n°86-1067 du 30 septembre 1986.

**b)** L'utilisation concomitante du Service de Télévision et du Service Internet peut réduire le débit de ce dernier. Dans tous les cas, l'Opérateur invite le Client à se reporter à la signalétique mise en place par les éditeurs des chaînes et/ou stations.

**c)** L'Opérateur n'étant pas éditeur des chaînes qu'il propose, il peut être amené à modifier immédiatement et à tout moment pendant la durée du Contrat de Service le positionnement de tout ou partie des chaînes et/ou stations et/ou le numéro de canal attribué aux chaînes et/ou aux stations. Par ailleurs, SFR n'étant pas éditeur des chaînes qu'il propose, le Client est informé que le Service de Télévision proposé par l'Opérateur est composé d'une sélection de chaînes TV, la liste de ces chaînes est susceptible d'évoluer, ce que le Client reconnaît et accepte. Le Client 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 le téléviseur. Toute suppression des chaînes fera toutefois l'objet d'une information préalable moyennant un préavis d'un mois, délivrée notamment soit au travers de la lettre d'information relative au Service de Télévision, soit par la mise en place d'un message facture ou d'un message d'alerte lors de la connexion au service.

**d)** Le visionnage de programmes de catégorie V (œuvres cinématographiques interdites aux mineurs de 18 ans ainsi que les programmes pornographiques ou de très grande violence, réservés à un public adulte averti) est susceptible de nuire à l'épanouissement physique, mental ou moral des mineurs. Toute personne qui permettrait à des mineurs d'avoir accès à de tels programmes s'expose à des sanctions pénales (articles 227-22 et 227-24 du code pénal).

Conformément au droit en vigueur, l'Opérateur met à la disposition du Client un dispositif de contrôle parental, à savoir un système de verrouillage rendant impossible l'accès à ces programmes de catégorie V sans la saisie d'un code personnel que le Client s'engage à ne pas communiquer à un tiers. Le Client devra ainsi créer un code d'accès à ces programmes comprenant au moins 4 chiffres et dédié à cet usage, y compris s'il n'envisage pas de visionner de tels programmes, et préserver la confidentialité de ce code. Par la suite, le Client devra obligatoirement renseigner au préalable ce code pour accéder et visionner un de ces programmes.

Dans tous les cas, l'Opérateur invite le Client à se reporter à la signalétique mise en place par les éditeurs des chaînes et/ou stations.

**e)** Le Client doit utiliser le Service de Télévision à des fins strictement privées dans le cadre familial du domicile. Toute autre utilisation est strictement interdite. Le Client est autorisé à enregistrer les programmes diffusés dans le cadre du Service de Télévision à des fins strictement privées. Il s'engage ainsi à ce que ces programmes ou leurs enregistrements ne soient pas diffusés en dehors du cadre familial et notamment sur Internet.

**f)** Le Client reconnaît être informé par les présentes que conformément à la Recommandation du Conseil supérieur de l'Audiotvisuel et du Ministère de la Santé regarder la télévision, y compris les chaînes présentées comme spécifiquement conçues pour les enfants de moins de trois ans, peut entraîner chez ces derniers des troubles du développement tels que passivité,

retards de langage, agitation, troubles du sommeil, troubles de la concentration et dépendance aux écrans.

### 3.3.2 Service de Télévision sur TV

Le Service de Télévision sur TV permet au Client qui en bénéficie de le visualiser sur son téléviseur dûment raccordé aux Matériels.

Le Client peut également, modifier les chaînes et bouquets optionnels et/ou stations qu'il a choisis, au moyen de sa télécommande en suivant les instructions sur son téléviseur et/ou stations. A ce titre, le Client autorise expressément l'Opérateur à transmettre les données personnelles nécessaires à la fourniture de ces chaînes et bouquets optionnels et/ou stations au(x) fournisseur(s) de ces dernières.

A titre optionnel le Service de Télévision sur TV peut être disponible en simultané sur plusieurs téléviseurs, à partir d'un Décodeur supplémentaire dans la limite d'un (1) maximum en sus du Décodeur principal et ce conformément à la description du service dans la Documentation Commerciale.

Dans le cas où le Client a souscrit à un Décodeur contenant un disque dur intégré, il autorise l'Opérateur à utiliser une partie de la capacité de l'espace de stockage de ce disque dur notamment pour développer des services innovants.

**3.4** Le Client pourra, dans la limite d'une fois par an, modifier les options du Service souscrites par téléphone ou par courrier ou depuis l'espace client sur le site [www.sfr.re](http://www.sfr.re). L'ancienne option sera valable jusqu'à la date de prise d'effet de la nouvelle option choisie par le Client.

**3.5** Le Service et ses options sont plus amplement décrits dans la Documentation Commerciale.

## 4 CONDITIONS PREALABLES A LA FOURNITURE DU SERVICE

**4.1** Préalablement à la souscription au Service, le Client devra s'assurer qu'il dispose des pré-requis nécessaires définis dans la Documentation Commerciale et dans les présentes Conditions générales d'abonnement.

**4.2** Pour la Fibre optique, le domicile du Client doit être situé dans la Zone de couverture.

**4.3** La ligne téléphonique doit être analogique, isolée et déclarée éligible à la technologie ADSL/VDSL et aux options choisies par le Client et être située dans la Zone de couverture correspondante pendant toute la durée du Contrat de Service. La ligne téléphonique peut soit faire l'objet d'un contrat d'abonnement avec l'OBL dont le Client doit alors être titulaire au moment de la souscription au Service, soit être inactive et toujours raccordée au lieu de résidence dont le Client doit alors être locataire ou propriétaire.

**4.3.2** En cas de Dégroupage Partiel, le contrat d'abonnement avec l'opérateur historique devra être maintenu pendant toute la durée du Contrat de Service.

**Si le Client déménage dans une zone incluse dans la Zone de couverture du Service en Dégroupage Partiel, son Contrat de Service sera poursuivi à sa nouvelle adresse selon les options disponibles les plus proches des options initiales et dans les conditions des options disponibles. Sinon le Contrat de Service sera résilié.**

Toute résiliation du Contrat de Service demandée par le Client ou résultant de l'impossibilité de fournir tout ou partie du Service suite à un déménagement sera assimilée à une résiliation du fait du Client conformément aux articles 13.2 et 13.3. Si le Client résilie son contrat d'abonnement avec l'opérateur historique, l'Opérateur pourra résilier le Contrat de Service conformément aux articles 13.1 et 13.3. La mise en place d'un service limité sur la ligne

téléphonique du Client rend impossible l'utilisation du Service. Le Client notifiera une telle situation à l'Opérateur par courrier recommandé avec avis de réception. La réception dudit courrier vaudra résiliation du Contrat de Service conformément à aux articles 13.2 et 13.3.

**4.3.3** Si la ligne téléphonique du Client ne remplit pas les conditions préalables de fourniture du Service susvisées, l'Opérateur en annulera la souscription. Le Client devra renvoyer les Matériels complets, en parfait état et dans leur emballage d'origine, accompagnés d'une copie du courrier lui notifiant l'incompatibilité de sa ligne téléphonique, au service d'assistance technique et commerciale par recommandé avec avis de réception au plus tard quinze jours après réception du courrier susvisé. A défaut, une pénalité forfaitaire sera facturée au Client dans les conditions de l'article 13.3.1.

**4.3** Tout déménagement du Client entraînera la résiliation du Contrat de Service du fait du Client conformément aux articles 13.2 et 13.3. Si le Client déménage dans une zone incluse dans la Zone de couverture du Service, et s'il souhaite continuer à bénéficier du Service, il devra de nouveau souscrire au Service disponible dans la Documentation Commerciale en vigueur au jour de la nouvelle souscription et sa nouvelle ligne téléphonique devra remplir les conditions préalables de fourniture du Service susvisées. L'Opérateur effectuera alors les démarches nécessaires à la fourniture du Service à son nouveau domicile et n'appliquera pas les frais de fermeture d'accès de l'article 13.3.2.

## 5 MODALITES DE SOUSCRIPTION AU SERVICE

**5.1** Le Service peut être souscrit dans certains points de vente SFR, par téléphone, par Internet ou par démarchage à domicile.

Pour le Dégroupage Total sur une ligne téléphonique, le Client doit adresser une photocopie de sa pièce d'identité en cours de validité (carte d'identité ou passeport). Le Client dans ce cas devra par ailleurs communiquer le numéro de la ligne téléphonique de l'ancien locataire ou propriétaire du lieu de résidence.

Une fois l'ensemble des éléments nécessaires fournis, tels qu'indiqués lors de la souscription et sous réserve du respect par le Client des conditions préalables à la fourniture des options du Service choisies, l'Opérateur activera définitivement le Service et lesdites options, et le Client recevra un courrier électronique ou postal de confirmation d'activation incluant ses Identifiants. Pour la Fibre optique, le technicien de l'Opérateur ou mandaté par ce dernier prendra contact avec le Client afin de convenir d'un rendez-vous afin de procéder au Raccordement.

### 5.2 DROITS ET OBLIGATIONS DU CLIENT RELATIFS AU MANDAT DE DÉGROUPEGE

Le Client donne mandat à l'Opérateur pour effectuer auprès de France Télécom toutes les démarches et opérations techniques nécessaires à la fourniture du Service et, en particulier, aux opérations de Dégroupage Partiel ou Total de sa ligne téléphonique. La mise en œuvre des opérations techniques de Dégroupage Partiel entraînera l'interruption des services haut débit éventuellement fournis directement ou indirectement par France Télécom ou un autre opérateur et supportés par la ligne téléphonique considérée ; il appartiendra au Client de résilier ces services, dans les conditions contractuelles souscrites auprès de ces derniers. Néanmoins, le contrat d'abonnement du Client au service téléphonique de France Télécom, et les droits et obligations qu'il emporte, n'est pas modifié. La mise en œuvre des opérations techniques d'accès à l'Abonnement Téléphonique sur une ligne téléphonique existante entraînera la résiliation du contrat d'abonnement au service téléphonique de France Télécom et l'interruption de l'ensemble des services éventuellement souscrits auprès de France Télécom ou un autre opérateur et supportés par la ligne téléphonique considérée ; il appartiendra au Client de résilier ces services, dans les conditions contractuelles souscrites

auprès de ces derniers.

Le Client s'engage à résilier les offres souscrites auprès des prestataires tiers et garantit France Télécom et l'Opérateur contre tous recours ou actions de ces derniers.

France Télécom, en sa qualité de propriétaire des câbles et équipements qu'elle a installés pour raccorder le local du Client, reste responsable de l'entretien de cette infrastructure. France Télécom intervient aux jours et heures ouvrés de ses services techniques. En conséquence, le Client veillera à assurer aux personnes mandatées par France Télécom, et qui justifient de leur qualité, la possibilité d'accéder aux locaux où sont installés les ouvrages nécessaires à la fourniture de l'accès. Le Client veillera également à informer les personnes mandatées par France Télécom de l'existence et de l'emplacement des canalisations et équipements de toute nature (gaz, électricité, eau...) et de tous autres facteurs de risque lors des interventions.

Par ailleurs, le Client est responsable de la conformité aux normes en vigueur de son installation électrique, et des câbles et équipements terminaux raccordés au réseau. Sur demande de France Télécom ou de l'Opérateur, le Client prend toutes les mesures nécessaires pour mettre fin à toute perturbation du réseau ou du service qui lui serait imputable. En Dégroupage Partiel, le Client signale les dysfonctionnements du service téléphonique à France Télécom et les dysfonctionnements des services haut débit à l'Opérateur.

Avec l'Abonnement Téléphonique, le Client signale tout dysfonctionnement du service à l'Opérateur.

Le Client accepte que, en cas de litige relatif au traitement d'une commande du Service et/ou de contestation, les documents contractuels signés entre l'Opérateur et le Client puissent être communiqués à des opérateurs tiers. Le traitement des situations ayant conduit à exiger de la part du Client la communication desdits documents peut conduire à un report de la date de mise en service.

Le Client est informé que la mise en œuvre de l'Abonnement Téléphonique peut entraîner une coupure momentanée de sa ligne téléphonique et du Service Internet.

## 5.3 DROITS ET OBLIGATIONS DU CLIENT RELATIFS AU MANDAT DE PORTABILITÉ

Le Client donne mandat à l'Opérateur pour effectuer les démarches nécessaires auprès de l'OBL afin de mettre en œuvre la Portabilité de son numéro fixe vers SFR et tient lieu de demande de résiliation du contrat d'abonnement établi entre le Client et l'OBL.

Les modalités de mise en œuvre de la Portabilité figurant dans les présentes Conditions générales d'abonnement sont celles s'appliquant avec l'OBL.

Le Client ne pourra en aucun cas céder à un tiers le ou les numéros pour lesquels il a demandé la Portabilité.

L'OBL est libre de rejeter ou de reporter toute demande de Portabilité. L'Opérateur informera le Client de la décision prise par l'OBL dans les meilleurs délais. L'Opérateur ne peut intervenir sur les délais de mise en œuvre de la Portabilité et, en l'absence de faute de l'Opérateur, ne pourra être tenue responsable du non-respect de la date de mise en œuvre du fait de l'OBL.

## 5.4 MATÉRIELS

**5.4.1** Pour l'ADSL/VDSL, lorsque le Service le permet, le Client peut utiliser, s'il le possède déjà, son modem. Il devra vérifier sa compatibilité avec le Service en se référant à la liste des modems compatibles disponibles sur [www.sfr.re](http://www.sfr.re).

En cas d'utilisation par le Client d'un modem autre que celui proposé par SFR, l'Opérateur décline toute responsabilité quant au bon fonctionnement du Service. En cas de perturbations causées par le modem du Client sur le réseau de l'Opérateur ou sur le réseau de l'opérateur historique, la responsabilité du Client sera engagée.

A défaut, selon les Services choisis, sont adressés au Client le ou les Matériels (mis à disposition ou location ou vente) dont le contenu est décrit dans la Documentation

Commerciale.

L'envoi est effectué à l'adresse indiquée par le Client, lors de sa souscription par téléphone ou sur le bulletin ou formulaire d'abonnement. Il appartient au Client de vérifier le contenu des colis au moment de la livraison et, le cas échéant, de formuler ses réserves au transporteur et de les lui confirmer par lettre recommandée avec avis de réception dans un délai de trois jours à compter de la livraison. La livraison est effectuée lors de la remise des Matériels au Client ou, en cas d'absence, par un simple avis de mise à disposition.

**5.4.2** Pour la Fibre optique, selon les Services choisis, le ou les Matériels (mis à disposition) dont le contenu est décrit dans la Documentation Commerciale seront remis au Client le jour du Raccordement.

**5.4.3** Sauf le cas prévu dans l'article 13.3.1 ci-après, les Matériels demeurent la propriété exclusive, incessible et insaisissable de l'Opérateur ou de ses ayants droit. Les Matériels ne pourront être cédés ou mis à disposition d'un tiers sous quelle que forme que ce soit. Le Client aura la qualité de gardien des Matériels au sens de l'article 1242 alinéa 1 du Code civil et il s'engage à les conserver pendant toute la durée du Contrat de Service. Le Client s'interdit d'effectuer toute ouverture, intervention technique, transformation ou modification sur les Matériels à quelle que fin que ce soit. Le Client informera l'Opérateur sans délai de toute disparition, destruction ou détérioration altérant le fonctionnement de tout ou partie des Matériels et indemniserà l'Opérateur à concurrence des frais de remise en état ou de la valeur de remplacement des Matériels, sauf en cas de force majeure tel que mentionné à l'article 11 ou de fait exclusivement imputable à l'Opérateur. Le Client pourra, deux fois par an au maximum, échanger les Matériels aux conditions et tarifs en vigueur à la date de l'échange. Le cas échéant, le Client retournera les anciens Matériels complets (accessoires inclus) en bon état et dans un emballage adapté dans un délai de quinze jours suivant la réception des nouveaux Matériels. A défaut, une pénalité forfaitaire pourra être facturée au Client dans les conditions de 13.3.1.

Les garanties et maintenance en cas de défaut des Matériels sont celles consenties par le constructeur des Matériels à l'Opérateur pendant une durée maximum de deux ans. Conformément aux dispositions de l'article L.217-15 du Code de la consommation, l'Opérateur est tenu de livrer des Matériels conformes au Contrat de Service et répond des défauts de conformité existant lors de la délivrance. L'Opérateur répond également des défauts de conformité résultant de l'emballage, des instructions de montage ou de l'installation lorsque celle-ci a été mise à sa charge par le Contrat de Service ou a été réalisée sous sa responsabilité.

Pour être conforme au Contrat de Service, les Matériels doivent :

- 1° Etre propres à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et le cas échéant :
  - correspondre à la description donnée par l'Opérateur et posséder les qualités que celle-ci a présentées à l'acheteur sous forme d'échantillon ou de modèle ;
  - présenter les qualités qu'un acheteur peut légitimement attendre eu égard aux déclarations publiques faites par l'Opérateur par le producteur ou par son représentant, notamment dans la publicité ou l'étiquetage ;
- 2° Ou présenter les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou être propre à tout usage spécial recherché par l'acheteur, porté à la connaissance de l'Opérateur et que ce dernier a accepté.

L'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux ans à compter de la délivrance des Matériels.

L'Opérateur est tenu de la garantie à raison des défauts cachés de la chose vendue qui la rendent impropre à l'usage auquel on la destine, ou qui diminuent tellement cet usage, que l'acheteur ne l'aurait pas acquise, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus.

L'action résultant des vices rédhibitoires doit être intentée par l'acquéreur dans un délai de deux ans à compter de la découverte du vice.

**5.4.4** Le Client est informé que le ou les Matériels ne doivent pas être jetés avec les

déchets municipaux non triés (conformément au décret 2007-1467 du 16 octobre 2007). Il s'agit en effet d'équipements électriques et électroniques dans lesquels l'éventuelle présence de substances dangereuses peut avoir des effets potentiels sur l'environnement et la santé.

**5.4.5** En raison des spécificités du Modem avec WiFi intégré, l'Opérateur a adapté certains logiciels de ce dernier à partir de logiciels libres relevant de la Licence Publique Générale du Projet GNU. Si le Client souhaite utiliser ces logiciels libres, il devra prendre préalablement connaissance et accepter les termes et conditions du Contrat de Licence Publique Générale GNU, consultable sur le site <http://www.gnu.org/licenses/gpl-3.0.html> ou le cas échéant auprès de la Free Software Foundation Inc, 59 Temple Place, Suite 330, Boston, MA 02111-1307, Etats-Unis, dont une traduction française libre est disponible sur le site <http://www.april.org/groupes/trad-gpl/doc/GPLv3/www.rodage.org/gpl-3.0.fr.html>. Le Client reconnaît, en outre, que ces programmes sont distribués sans aucune garantie, explicite ou implicite, y compris les garanties de commercialisation ou d'adaptation dans un but spécifique. Le Client déclare être informé qu'il pourra accéder aux codes sources de ces logiciels sur le site <http://www.efixo.com/neufbox4/freesoftware/> ou en faisant la demande écrite au Service d'assistance technique et commerciale, dans les trois ans qui suivent la réception du Modem avec WiFi intégré.

**5.4.6** En cas de non restitution de matériel lors d'un changement d'offre après un délai de 20 jours à compter de la réception du nouveau matériel, le Client est informé qu'il pourra être facturé d'une pénalité spécifique et dont les modalités tarifaires figurent dans le Guide des tarifs de SFR.

## 5.5 CONDITIONS PARTICULIÈRES EN CAS DE SOUSCRIPTION À DISTANCE

En cas de souscription à distance, le Client dispose, conformément aux dispositions de l'article article L.221-18 du Code de la consommation, d'un délai de quatorze jours francs à compter de la réception des Matériels pour exercer son droit de rétractation. Dans le cadre exclusif de la prestation de raccordement, le délai de rétractation entre en vigueur à compter de la souscription de la prestation. Pour se rétracter, le Client doit, avant l'expiration du délai de 14 jours, adresser à l'Opérateur le formulaire de rétractation mis à sa disposition ( ou tout autre courrier exprimant sa volonté de se rétracter) accompagné le cas échéant, des Matériels complets (accessoires inclus), en parfait état et dans leur emballage d'origine. Dans l'hypothèse où le Client souhaiterait utiliser le Service dès avant l'expiration du délai précité, l'Opérateur doit recueillir sa demande expresse sur papier ou sur support durable, et ce, conformément aux dispositions prévues par l'article L.221-25 du Code de la consommation. Dans l'hypothèse où le Client qui a utilisé le Service, à sa demande expresse, souhaite néanmoins exercer son droit de rétractation avant le délai de quatorze jours, il pourra se voir facturé par l'Opérateur un montant proportionnel correspondant au service fourni jusqu'à la communication de sa décision de se rétracter. Le Client obtiendra le remboursement des redevances éventuellement déjà payées au plus tard dans les quatorze (14) jours suivants la date de réception par l'Opérateur du courrier de rétractation conformément à l'article L.221-24 du Code de la consommation. Par ailleurs, à défaut pour le Client de retourner lesdits Matériels complets (accessoires inclus) dans un délai de quatorze jours suivant son courrier de rétractation, une pénalité forfaitaire lui sera facturée dans les conditions de l'article 13.3.1. Les frais de renvois des Matériels sont à la charge du Client.

## 5.6 CONDITIONS PARTICULIÈRES EN CAS DE SOUSCRIPTION PAR DÉMARCHAGE À DOMICILE

En cas de souscription par démarchage à domicile, conformément aux articles L.221-5 et suivants du Code de la consommation, les opérations visées à l'article L.221-8 doivent faire l'objet d'un contrat dont un exemplaire doit être remis au Client au moment de la conclusion de ce contrat et comporter, à peine de nullité, les mentions suivantes : 1° Nom du fournisseur et du démarcheur ; 2° Adresse du fournisseur ; 3° Adresse du lieu de conclusion du contrat ; 4° Désignation précise de la nature et des caractéristiques des biens offerts ou des services proposés ; 5° Conditions d'exécution du contrat, notamment les modalités et le délai de livraison des biens, ou d'exécution de la prestation de services ; 6° Prix global à payer et modalités de paiement 7° Faculté de rétractation prévue à l'article L.221-18, ainsi que les conditions d'exercice de cette faculté et, de façon apparente, le texte intégral des articles L.221-20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, Le contrat visé à l'article L.221-8 doit comprendre un formulaire type de rétractation destiné à faciliter l'exercice de cette faculté dans les conditions prévues à l'article L.221-9. Dans les quatorze jours, jours fériés compris, à compter de la commande ou de l'engagement d'achat, le Client a la faculté d'y renoncer notamment par lettre recommandée avec accusé de réception. Si ce délai expire normalement un samedi, un dimanche, ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant. Toute clause du contrat par laquelle le Client abandonne son droit de renoncer à sa commande ou à son engagement d'achat est nulle et non avenue. Le présent article ne s'applique pas aux contrats conclus dans les conditions prévues à l'article L.221-28. Conformément à l'article L.221-10, le fournisseur ne peut recevoir aucun paiement ou aucune contrepartie, sous quelque forme que ce soit, de la part du Client avant l'expiration d'un délai de sept jours à compter de la conclusion du contrat par démarchage à domicile.

## 5.7 RACCORDEMENT /INSTALLATION (POUR LA FIBRE OPTIQUE)

Le jour du rendez-vous défini à l'article 5.1, le Client permettra au technicien agréé de l'Opérateur d'accéder à son domicile, dont l'adresse a été précisée dans le Contrat de Service. Il est de la responsabilité du Client d'obtenir l'ensemble des autorisations nécessaires à l'entrée du technicien dans son logement et à son raccordement. La jarretière optique déjà installée par l'Opérateur dans le domicile du Client par l'intermédiaire de laquelle s'effectue le raccordement au réseau de l'Opérateur demeure la propriété exclusive, inaccessible et insaisissable de l'Opérateur ou de ses ayants droit. Le Client s'interdit d'effectuer toute destruction, altération, modification, intervention technique, ou transformation sur la jarretière optique à quelle que fin que ce soit. Le Client informera l'Opérateur sans délai de toute disparition, destruction ou détérioration altérant le fonctionnement de tout ou partie de la jarretière et indemniserà l'Opérateur à concurrence des frais de remise en état ou de la valeur de remplacement de celle-ci, sauf en cas de force majeure tel que mentionné à l'article 11 ou de fait exclusivement imputable à l'Opérateur. Dans le cas où, à la date prévue pour l'installation, le Client est absent ou refuse de laisser le technicien procéder à l'installation, les frais de déplacement du technicien seront facturés au Client au tarif en vigueur sur la Documentation Commerciale.

De la même manière, le Client devra signaler tout déplacement de rendez-vous avec un préavis de quarante-huit (48) heures. Le cas échéant, ces mêmes frais de déplacement du technicien seront facturés au Client. Le technicien doit pouvoir réaliser le raccordement au réseau de l'Opérateur via la jarretière optique située au domicile du Client en y ayant facilement accès et sans avoir à déplacer d'objets appartenant au Client. Dans le cas où le technicien est amené à déplacer un meuble ou un objet, l'opération se déroulera sous la seule responsabilité du Client. Le Client ne pourra en aucun cas se retourner vers le technicien ou l'Opérateur lui-même en cas de détérioration. Lors de l'intervention, le Client ou son représentant muni d'une procuration, sera présent.

Dans le cas où le raccordement est impossible et ce pour une raison indépendante de l'Opérateur, chacune des deux parties pourra résilier le contrat de plein droit. L'installation

comprend :

- le raccordement au réseau l'Opérateur via la jarretière optique située au domicile du Client, avec la mise en place du Boîtier de terminaison,
- le raccordement du Boîtier de terminaison au Modem,
- le raccordement du ou des Décodeur(s) au Modem,
- la mise en service des Matériels,
- le raccordement du nombre de lignes téléphoniques souscrites par le Client. Les branchements existants dans le logement (prise téléphonique, câble, gaine, goulotte) pourront être réutilisés par l'Opérateur avec l'accord du Client. Toute prestation complémentaire demandée par le Client et non incluse dans la prestation ci-dessus sera facturée au tarif en vigueur sur la Documentation Commerciale au moment de l'intervention du technicien ou sur devis complémentaire fourni lors de l'intervention et accepté par le Client. Toute prestation effectuée par le technicien fera l'objet d'un compte-rendu d'installation signé concomitamment par le Client -ou par son représentant muni d'une procuration
- et par le technicien.

Seront précisés dans le compte-rendu :

- la date d'intervention,
- le détail des travaux réalisés,
- l'acceptation du Client de la mise en service.

## 6 ACCES AU SERVICE

L'accès au Service est subordonné à la réception par le Client de ses Identifiants et à l'installation conforme ainsi qu'à la compatibilité des Matériels et logiciels et de ses installations techniques, informatiques, téléphoniques et de télévision. L'Opérateur pourra être contraint d'interrompre de façon exceptionnelle le Service pour effectuer des travaux de maintenance, d'amélioration, d'entretien, de renforcement, de réaménagement ou d'extension des installations de son réseau. Ces interruptions seront notifiées via <http://www.sfr.re> au minimum 24 heures avant qu'elles n'interviennent sauf lorsqu'elles auront un caractère d'urgence. Afin d'augmenter les capacités d'utilisation du réseau, le Client autorise l'utilisation par des tiers de la partie non exploitée de sa bande passante, sans incidence sur le Service. L'Opérateur mettra à disposition du Client une interface web lui permettant de désactiver cette fonctionnalité.

Le Client est seul responsable de l'installation, de l'exploitation et de la maintenance de ses équipements techniques, informatiques, téléphoniques et de télévision et, en particulier, des Matériels, nécessaires pour accéder au Service. Ces équipements devront être agréés et conformes au Code des postes et des communications électroniques. En aucun cas l'Opérateur ne sera tenu responsable si le Service s'avère incompatible ou présente des dysfonctionnements avec certains logiciels, configurations, systèmes d'exploitation ou équipements du Client et le Client devra, à première demande de L'Opérateur, mettre fin à toute perturbation du réseau ou des services de L'Opérateur ou de tout tiers qui serait due à des conditions de raccordement ou d'utilisation d'équipements non-conformes.

De même, l'Opérateur ne saurait être tenu responsable des détériorations et/ou interruptions résultant des opérations effectuées par le Client dans le cadre de sa connexion au Service, ou en cas d'interruption résultant de toute cause extérieure à l'Opérateur, telle notamment que l'interruption de fourniture de courant électrique.

Avec la Fibre optique ou avec l'Abonnement Téléphonique, le Client reconnaît avoir pris connaissance que l'interruption du Service de Téléphonie, pour quelle que cause que ce soit, entraîne notamment une indisponibilité des numéros d'urgence (SAMU, Police, Pompiers,...). Le Client est informé que L'Opérateur ne peut garantir la compatibilité de

l'Abonnement Téléphonique avec certains systèmes de télésurveillance ou de téléalarme. Toute connexion au Service devra se faire à partir de la ligne téléphonique que le Client aura mentionnée lors de sa souscription au Service et sera subordonnée à l'utilisation par le Client de ses Identifiants. Toute connexion ou opération effectuée à partir de la ligne et/ou des Identifiants du Client sera réputée avoir été effectuée par ce dernier. Les Identifiants sont personnels et confidentiels, le Client s'engage par conséquent à en assurer la sécurité, à en préserver la confidentialité et, en particulier, à ne pas les communiquer à des tiers. Sauf faute de l'Opérateur ou fraude imputable à un tiers prouvée(s) par le Client, ce dernier est seul responsable de l'utilisation qui est faite de ses Identifiants et de sa ligne téléphonique, quel que soit l'utilisateur, et des conséquences qui en résultent. Le Client doit déclarer à l'Opérateur, immédiatement, toute perte, détournement ou utilisation non autorisée de ses Identifiants, l'Opérateur ayant alors la possibilité de bloquer l'accès au Service ou de donner de nouveaux Identifiants. Lors de la déclaration, le Client fournira toutes les informations demandées, étant entendu que l'Opérateur ne saurait être responsable des conséquences de fausses déclarations. Par ailleurs, en cas d'utilisation détournée ou non autorisée des Identifiants du Client, sa responsabilité sera dérogée à l'égard de l'Opérateur à compter de la déclaration susvisée sous réserve de la réception dans les cinq jours qui suivent par le service d'assistance technique et commerciale d'une lettre recommandée avec avis de réception du Client confirmant le détournement ou l'utilisation non autorisée accompagnée de pièces justificatives. Après réception de la lettre recommandée mentionnée ci-dessus, de nouveaux Identifiants seront adressés au Client.

## 7 UTILISATION DU SERVICE

7.1 Le Client s'engage à respecter les termes et conditions de licence et de tout logiciel utilisé dans le cadre du Service et, en particulier, ceux joints aux Matériels. Il s'engage également à respecter les droits de propriété intellectuelle des tiers auxquels il aura accès du fait de l'utilisation du Service et à obtenir des tiers, titulaires de droits sur les œuvres (textes, images, vidéos, sons ou tout autre élément protégé) qu'il pourrait utiliser et, en particulier, inclure dans ses pages personnelles, les autorisations préalables et concession de droits nécessaires.

7.2 L'Opérateur n'exerce pas de contrôle sur les sites Web, courriers électroniques, programmes audiovisuels, conversations ou toute donnée accessible au Client, stockés, échangés ou consultés par ce dernier ou transitant par le biais du Service et n'assume aucune responsabilité quant à leur contenu, nature ou caractéristiques, le Client en étant seul responsable.

Il appartient notamment au Client de prendre toutes mesures nécessaires pour veiller personnellement aux précautions à prendre à l'occasion de toute utilisation du Service qui pourrait être faite par un mineur (par exemple en limitant l'accès à certains programmes télévisuels, contenus ou fichiers par l'utilisation d'un mot de passe. Le Client est seul responsable du maintien de la confidentialité du mot de passe).

Il est rappelé au Client que, si ses sites Web permettent la saisie d'informations nominatives, la constitution d'un fichier automatisé contenant de telles données est soumise à une déclaration à la CNIL en application de la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 qu'il lui appartient d'effectuer.

Le Client est informé que tout élément constituant ses sites Web encourt le risque d'être copié par les tiers utilisateurs de l'Internet.

7.3 Le Client s'engage à utiliser le Service en bon père de famille et, en particulier, s'engage expressément à ne pas utiliser le Service ou toute donnée à des fins ou de manière

frauduleuse, illégale et, en général, contraire à une disposition réprimée civilement ou pénalement et, notamment, d'une manière :

- qui contrevienne à l'ordre public et aux bonnes mœurs, notamment par l'inclusion d'éléments tels que, sans que cette liste ne soit exhaustive ou limitative, des éléments à caractère pornographique, de proxénétisme ou de pédophilie, ou encore à caractère violent, le contenu étant susceptible d'être vu par des mineurs ;
- qui revête le caractère d'appel au meurtre, d'incitation à la haine raciale ou de négation des crimes contre l'humanité ;
- qui contrevienne aux intérêts légitimes des tiers ou de l'Opérateur et, notamment, par voie d'insulte ou de diffamation, ou qui porte atteinte à la vie privée d'autrui ou aux droits de la personnalité, ainsi qu'aux droits patrimoniaux ou extrapatrimoniaux de tiers ou de l'Opérateur ;
- qui permette, via la création de liens hypertexte vers des sites ou des pages de tiers, d'enfreindre une disposition ci-dessus ou, plus généralement les dispositions de la loi française.

Le Client s'engage également à ne pas utiliser le Service à des fins de piratage sous quelque forme que ce soit, intrusion dans des systèmes informatisés ou audiovisuels, « hacking », propagation de virus, cheval de Troie ou autres programmes destinés à nuire ou en vue de la diffusion de courriers électroniques à des fins publicitaires ou promotionnelles ou d'envoi en masse de courriers électroniques non sollicités (par exemple « spamming » et « e.bombing »). Conformément à la loi n°2099-669 du 12 juin 2009, le Client a l'obligation de veiller à ce que le Service ne fasse pas l'objet d'une utilisation à des fins de reproduction, de représentation, de mise à disposition ou de communication au public d'œuvres ou d'objets protégés par un droit d'auteur ou par un droit voisin sans l'autorisation des titulaires des droits sur ces œuvres ou objets.

Le Client 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 (« HADOPI ») aux fins de voir mener contre lui une procédure administrative ou judiciaire. Le Client 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, le Client reconnaît que la violation des droits d'auteur ou des droits voisins (telle que par exemple la reproduction, la représentation, la mise à disposition ou la communication au public d'œuvres ou d'objets protégés par un droit d'auteur ou par un droit voisin sans l'autorisation des titulaires des droits) constitue un acte de contrefaçon, passible de sanctions civiles et/ou pénales. Ces dernières peuvent aller jusqu'à 3 ans d'emprisonnement et 300 000 euros d'amende, assorties le cas échéant des peines complémentaires prévues au code pénal (par exemple : suspension de l'accès à internet).

Le Client personne physique agissant à des fins privées, s'engage à utiliser le Service pour ses besoins propres dans le cadre d'un usage strictement privé et personnel. Il s'engage en particulier à n'utiliser les Matériels qu'à destination de ses propres équipements, les Matériels ne pouvant en aucun cas être utilisés, directement ou indirectement, pour permettre à un tiers de bénéficier du Service. Toute autre utilisation du Service, sous quelque que forme et en quelque lieu que ce soit, est illicite, notamment toute commercialisation du Service ou toute utilisation du Service par de multiples utilisateurs autres que ceux du foyer. Si le Client est une personne physique agissant à titre professionnel qui souscrit pour les besoins de son activité, le Service pourra être utilisé dans le cadre de son activité professionnelle aux conditions expresses de ne pas commercialiser le Service ou d'en faire un usage abusif ou une utilisation par de multiples utilisateurs autres que les salariés du lieu principal d'exercice de l'activité professionnelle.

7.4 Le Client reconnaît avoir connaissance de la nature du réseau Internet et, en particulier, de ses performances techniques ainsi que de la possibilité d'interruptions, lenteurs et

inaccessibilités au réseau Internet.

Le Client reconnaît avoir été averti que les données circulant sur ce réseau ne sont pas protégées contre toute forme d'intrusion, que la confidentialité de quelque information que ce soit transmise sur Internet ne peut être assurée par l'Opérateur et qu'il appartient au Client de mettre en œuvre les modalités nécessaires afin de préserver la confidentialité de ses informations.

Par ailleurs, le Client devra assurer la protection des données et/ou des logiciels stockés sur les équipements reliés au Service contre toute forme de contamination par des virus et/ou de tentative d'intrusion par piratage.

Les transmissions effectuées par le Client sur Internet le sont à ses seuls risques et périls.

**7.5** Il appartient au Client de faire des sauvegardes régulières sur son matériel de toute donnée et/ou contenu qu'il souhaite conserver. La responsabilité de l'Opérateur ne saurait être engagée en cas de perte, disparition ou altération de données.

**7.6** Le Client s'engage à ne pas utiliser les options et/ou l'offre de téléphone illimité de manière inappropriée telle que utilisations simultanées des options et/ou l'offre sur une même ligne, utilisation des options et/ou l'offre sur une ligne groupée ou une ligne RNIS, utilisation ininterrompue des options et/ou l'offre par le biais notamment d'une composition automatique et en continu de numéros sur la ligne, utilisation des options et/ou l'offre vers toute plate-forme de services se rémunérant directement ou indirectement par la durée des appels passés par le Client, programmation d'un télécopieur en vue de la diffusion de télécopies à des fins publicitaires ou promotionnelles ou d'envoi en masse de télécopies (« fax mailing »), détournement des options et/ou de l'offre, en particulier à des fins commerciales, utilisation de l'offre à caractère professionnel, revente de l'offre ou des options.

**7.7** Dans le cadre du Service de Télévision, le Client reconnaît et accepte expressément qu'il ne lui est pas permis de diffuser ou d'enregistrer les programmes en vue d'une représentation ou reproduction au public, hors du cercle familial.

Il s'engage à ce que lesdits programmes ne soient pas disponibles sur le réseau Internet.

**7.8** L'Opérateur rappelle qu'il demeure étranger et ne peut assumer une quelconque responsabilité du fait des relations que le Client pourra nouer, au travers de l'utilisation du Service, avec tous tiers dans le cadre d'opérations de toute nature et notamment commerciales, ces dernières ne concernant exclusivement que le Client et le tiers concerné.

**7.9** Plus généralement, le Client est seul responsable de l'utilisation du Service et s'engage à respecter en permanence les dispositions légales, réglementaires ou administratives en vigueur au moment de son utilisation du Service et applicables à cette dernière. Il tiendra l'Opérateur indemne de tout dommage et/ou de toute plainte ou réclamation de tiers liés à son utilisation du Service. Il reconnaît que la transgression de ses obligations peut, notamment, avoir pour effet de l'exclure de l'accès à Internet, ce dont l'Opérateur ne pourra en aucun cas être tenu responsable.

## **8 SERVICE D'ASSISTANCE TECHNIQUE ET COMMERCIALE**

L'Opérateur met à la disposition du Client un service d'assistance technique et commerciale accessible par téléphone ou par courrier postal ou électronique et dont les coordonnées sont les suivantes : 1097 (appel gratuit) ou depuis la rubrique assistance du site <http://www.sfr.re> ou via l'adresse postale suivante : Box de SFR La Réunion - Service Client – 21, rue Pierre Aubert - CS 62001 - 97743 Saint-Denis Cedex 9. Le service

d'assistance technique et commerciale pourra correspondre avec le Client par téléphone ou par courrier postal ou électronique. Le Client devra fournir ses références client lors de toute relation ou correspondance avec ce service.

Le service d'assistance technique et commerciale est composé de trois niveaux de contact :

■ Un premier niveau de contact peut être saisi par le Client par téléphone au numéro précisé ci-dessus. 80% des demandes seront traitées en 10 jours ouvrés à compter de la date de l'appel. Dans les autres cas le délai de traitement est de un mois maximum sauf cas exceptionnels.

Ce premier niveau de contact peut également être saisi par le Client par courrier postal ou électronique ou par courrier recommandé avec avis de réception à l'adresse figurant ci-dessus. Lorsqu'une réponse pourra être apportée au Client sur le fond, 80% des demandes seront traitées en 15 jours ouvrés à compter de la date de réception du courrier du Client. Si une réponse sur le fond ne peut être apportée dans ce délai, le service d'assistance technique et commerciale accusera réception de la demande du Client soit par SMS, soit par un message vocal sur le répondeur du Client soit par courrier postal ou électronique et indiquera au Client le délai de traitement de la demande. Ce délai de traitement ne pourra être supérieur à un mois sauf cas exceptionnels.

Toutefois dans les seuls cas où le Client estime qu'il n'a pas obtenu satisfaction suite à la réponse apportée par le service d'assistance technique et commerciale ou si les délais susvisés n'ont pas été respectés, le Client pourra directement saisir le deuxième niveau de contact.

■ Un deuxième niveau de contact qui ne peut être saisi qu'après saisine du premier niveau, sauf en cas de non respect des délais de traitement prévus au premier niveau. Il doit être saisi par courrier postal ou par courrier recommandé avec avis de réception à l'adresse suivante : SFR ADSL La Réunion- Service Consommateurs - 21, rue Pierre Aubert - CS 62001 - 97743 Saint-Denis Cedex 9. 80% des demandes seront traitées en un mois maximum à compter de la date de réception du courrier du Client. Toutefois, dans les cas particulièrement complexes, ce délai pourra être dépassé après accord exprès du Client sur le délai maximum prévisible de réponse. En cas de refus du Client de ce nouveau délai, celui-ci peut saisir l'instance de médiation visée ci-dessous. Lorsque la réponse apportée au Client lui est favorable et qu'elle lui est fournie oralement ou par SMS, le Client peut demander une confirmation écrite par courrier postal ou électronique. Le service Consommateurs fournira toute réponse défavorable au Client par courrier postal ou électronique.

■ Un troisième niveau de contact : l'instance de Médiation pour l'Internet. Les modalités de saisine de cette instance seront disponibles sur le site Internet suivant : [www.mediateur-telecom.fr](http://www.mediateur-telecom.fr) ou jointes aux réponses écrites envoyées au Client par le Service Consommateurs. Elle pourra être saisie par le Client dans le seul cas où celui-ci estime qu'il n'a pas obtenu satisfaction et ce après saisine du premier et du deuxième niveau. Toutefois, en cas d'absence totale de réponse de l'Opérateur dans un délai de deux mois à compter de la première demande du Client au premier niveau, ou en cas de refus exprès du Client du délai maximum prévisible proposé par le Service Consommateurs au deuxième niveau, le Client pourra saisir directement cette instance.

## 9 CONDITIONS FINANCIERES

9.1 Les prix du Service sont définis dans la Documentation Commerciale (disponible sur [www.sfr.re](http://www.sfr.re)).

Sauf avec l'Abonnement Téléphonique, les appels téléphoniques émis depuis un poste de téléphone non raccordé au Modem ou signalés par la tonalité habituelle seront facturés au Client par son opérateur, aux tarifs en vigueur de ce dernier.

Les appels émis dans le cadre du Service de Téléphonie seront facturés par l'Opérateur au Client aux tarifs en vigueur.

Dans le cadre des options de téléphone illimité, le Client bénéficie depuis son poste téléphonique raccordé au Modem, d'un crédit illimité de communications téléphoniques dont la destination et/ou la plage horaire sont définies dans la Documentation Commerciale. De manière générale sont exclus du service et/ou options de téléphone illimité, en sus des exclusions spécifiques propres à chaque option de téléphone illimité, les appels vers les numéros courts, vers les numéros spéciaux et services de radio-messagerie, vers les numéros Internet. Les lignes RNIS et les lignes groupées ne peuvent pas faire l'objet d'une souscription aux options de téléphone illimité. Le terme illimité ne signifie pas que la communication peut être permanente du fait de raisons tenant au réseau lui-même.

Il est entendu que les prix du Service ne comprennent pas le prix des offres auxquelles le Client pourrait souscrire via le Service. Ils ne comprennent pas non plus les frais dus au titre de l'utilisation ou de l'achat de services ou de produits en ligne fournis au Client par l'Opérateur ou par des tiers avec le consentement exprès du client. Ces frais pourront être facturés par l'Opérateur.

9.2 Les sommes dues par le Client à l'Opérateur au titre du Contrat de Service font l'objet de factures papier ou électronique, adressées mensuellement :

- d'avance pour le Service, les options du Service, les services optionnels et les redevances ;
- à terme échu pour les appels non compris dans le Service et/ou les options du Service, tels que les appels passés par le Client n'ayant pas souscrit à une option de téléphone illimité ou passés au-delà de la plage horaire et en dehors de la destination de l'option téléphone illimité,

- à terme échu pour les frais d'échange des Matériels et, pour le Service de Télévision, les chaînes et les bouquets optionnels et/ou stations,

- à terme échu pour les frais dus au titre de l'utilisation ou de l'achat de services ou de produits en ligne fournis au Client par l'Opérateur ou par des tiers.

L'Opérateur pourra facturer, sur les factures suivantes, toute consommation qui n'aurait pas été facturée à la date de facturation prévue ci-dessus.

La première facture sera adressée au Client au plus tard un mois après la mise en service du Service et inclura notamment selon le Service et/ou les options du Service au prorata entre la date de mise en service du Service et la date de la prochaine facture, les éventuels frais de location ou d'achat des Matériels, les frais éventuellement liés à l'activation du Service, le montant des consommations entre la date de souscription et la date de facturation et la déduction des sommes éventuellement payées à la souscription.

Toute période couverte par un Service et/ou les options du Service qui serait entamée est due en totalité.

Par défaut, une facture et une facture détaillée, portant sur l'ensemble des communications de la période facturée sont mises à disposition du Client au format électronique ou papier dans certains cas. Le client peut toutefois choisir, à tout moment, de recevoir gratuitement sa facture sous format papier. S'il en fait la demande au Service Client, le Client pourra également recevoir gratuitement sa facture détaillée sur support papier.

Un duplicata de facture pourra être délivré au Client sur demande, au tarif indiqué sur la Documentation Commerciale.

Les sommes dues par le Client à l'Opérateur au titre du Contrat de Service feront l'objet d'un paiement par prélèvement automatique sur son compte dans un délai de neuf jours suivant la date d'émission de la facture correspondante. Le Client est tenu de prévenir l'Opérateur, immédiatement par tous moyens puis de confirmer par lettre, dans un délai d'une semaine, de tout changement de coordonnées bancaires.

Les clients en prélèvement bancaire seront informés par Email avec un préavis minimum de deux (2) jours du montant de leur facture, de sa date d'échéance 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, ...).

**9.3** Le Client est seul responsable du paiement de l'ensemble des sommes facturées. Les factures émises en vertu du Contrat de Service, si elles ne sont pas réglées, totalement ou partiellement, à leur échéance, portent intérêt, après mise en demeure restée sans effet pendant quinze jours à compter de son envoi, au taux d'intérêt légal en vigueur à la date d'émission de la facture concernée. Ces intérêts sont calculés à compter du jour suivant la date d'échéance du montant non réglé jusqu'à son paiement intégral, ceci sans préjudice des dommages intérêts que pourra réclamer l'Opérateur du fait du retard de paiement. Les frais de recouvrement restent à la charge du Client en cas d'obtention par l'Opérateur d'un titre exécutoire ou d'exécution forcée contre lui. Dans le cas où un titre de paiement émis au profit de l'Opérateur ne serait pas honoré, les frais divers liés à l'impayé seraient facturés au Client (frais de rejet de chèque impayé ou de prélèvement automatique, facturés à hauteur de cinq (5) euros par rejet).

## 9.4 Dépôt de garantie / Avance

**9.4.1** SFR peut demander au Client, lors de la souscription ou en cours d'exécution du Contrat de Service, un dépôt de garantie d'un montant de 450€ ou une avance sur facturation, dans les cas suivants :

- chèque déclaré irrégulier ou carte bancaire déclarée irrégulière suite au contrôle effectué.
- en cas de doute sur la fiabilité de la pièce d'identité suite au contrôle effectué,
- en cas de d'utilisation d'un même compte bancaire (RIB identique) pour plus de deux titulaires différents,
- en cas d'adresse communiquée par le Client, faisant référence à une boîte postale, une poste restante ou un cedex
- en cas de paiement par un mode autre que par prélèvement,
- en cas de modification du compte bancaire (RIB) sur lequel sont effectués les prélèvements suite au contrôle effectué via notre prestataire la société VIAMOBIS
- incidents de paiement au titre des contrats d'abonnement voix et/ou data que le Client a passés avec SFR,
- En cas de paiement autre que par prélèvement, au titre des contrats d'abonnement voix et/ou data que le Client a passés avec SFR,
- non réception d'un paiement à son échéance,
- rejet de paiement ou retard de paiement,
- utilisation du Service à des fins ou de manières frauduleuses ou anormales, telles que visées à l'article 7.3 ci-avant.

SFR peut demander au Client, lors de la souscription, un dépôt de garantie d'un montant de 750€ ou une avance sur facturation en cas de paiement par prélèvement suite au contrôle effectué via notre prestataire, la société VIAMOBIS.

En cas de non règlement du dépôt de garantie ou de l'avance sur facturation, SFR pourra suspendre et/ou résilier le Service dans les conditions telles que visées à l'article 13 ci-dessous. Le dépôt de garantie ne sont pas productifs d'intérêts.

**9.4.2** En plus des cas prévus à l'article 9.4.1 ci-dessus, en cas de mise à disposition par SFR des Matériels, SFR peut demander au Client un dépôt de garantie, directement perçu sur la prochaine facture. En cas de non règlement du dépôt de garantie, SFR pourra suspendre et/ou résilier le Service dans les conditions telles que visées à l'article 13 ci-

dessous. Le dépôt de garantie est définitivement encaissé en cas de non restitution des matériels dans un délai de 1 mois après la résiliation de l'offre concernée. Le montant du dépôt de garantie pourra se cumuler avec les pénalités de non restitution des matériels prévues dans l'article 13.3.1 des présentes. Le dépôt de garantie n'est pas productif d'intérêts.

**9.4.3** Les dépôts de garantie prévus à l'article 9.4.1 et 9.4.2 ci-dessous ne peuvent se compenser avec des sommes dont le Client serait débiteur, sauf à l'expiration du contrat. Dans cette hypothèse, une compensation pourra 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 le Client. A l'issue de cette compensation, si le Client 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 à compter du jour où le client a éteint l'intégralité de sa dette envers SFR. A l'expiration du Contrat de Service, le dépôt de garantie lui est restitué (par chèque ou par virement) dans un délai maximum de 10 jours à compter du jour où le client a éteint l'intégralité de sa dette envers SFR.

Dans l'hypothèse où le Client restitue le Matériel dans le cadre exclusif d'un changement d'offre entraînant la restitution du Matériel, le dépôt de garantie est directement remboursé au Client en fonction de son mode de paiement, dans un délai de 10 jours suivant la restitution de l'équipement.

#### **9.4.4** Avance sur facturation

L'avance sur facturation prévue à l'article 9.4.1 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, au titre de l'abonnement. Les montants de l'avance sur facturation applicables sont ceux figurant dans le Guide des tarifs en vigueur à la date de souscription.

## **10** EVOLUTIONS

Le Client reconnaît que des évolutions techniques ou des mises à jour susceptibles d'améliorer la qualité du Service peuvent être nécessaires. L'Opérateur se réserve la possibilité d'effectuer des modifications ou mises à jour automatiques des Matériels, de ses équipements et logiciels. Le Client s'engage à respecter les prescriptions données par l'Opérateur concernant ces évolutions et ces mises à jour. Les clients pourront prétendre à bénéficier de nouveaux matériels, sous réserve de retourner leur ancien matériel en état de fonctionnement, et accepterons une participation forfaitaire de quarante-cinq (45) euros comprenant l'acheminement du nouveau matériel et les frais de retour de l'ancien matériel. En cas de SAV sur un matériel, celui-ci sera remplacé à l'identique.

Néanmoins, s'il en résulte une augmentation des prix ou une altération de la qualité ou si les évolutions techniques ou mises à jour concernent une caractéristique notifiée par le Client au moment de sa souscription comme subordonnant son engagement, le Client pourra, dans un délai de quinze jours suivant l'information des évolutions ou mises à jour, résilier le Contrat de Service dans les conditions de l'article 12. Les modifications ou mises à jour pourront entraîner une indisponibilité momentanée du Service. Par ailleurs, l'Opérateur pourra être amené à modifier les conditions contractuelles de fourniture du Service. Il informera le Client par écrit au moins un mois avant l'entrée en vigueur d'une modification entraînant une hausse des prix ou une altération de la qualité du Service. Tant que le Client n'a pas expressément accepté cette modification, il peut dans un délai de quatre mois maximum après l'entrée en vigueur de ladite modification résilier le Contrat de Service sans être redevable des frais de résiliation prévus à l'article 13.3.2 et sans droit à dédommagement.

## 11 RESPONSABILITE DE L'OPÉRATEUR

Dans le cadre d'un Contrat de Service conclu avec un Client, la responsabilité de l'Opérateur est limitée à la seule fourniture du Service dans les conditions des présentes Conditions générales d'abonnement.

Il réparera les dommages causés au Client dans le cadre de l'exécution du Contrat de Service et dont le Client apportera la preuve.

La responsabilité de l'Opérateur ne saurait ainsi être engagée, notamment, dans les cas suivants :

- interruption du Service dans les conditions de l'article 5.2, 6 et 7.4.
- force majeure, notamment interruption du Service résultant d'un fait imprévisible imputable à un tiers à l'Opérateur.

Par ailleurs, pour les Clients professionnels, la responsabilité de SFR est limitée aux dommages matériels directs à l'exclusion de tous dommages indirects et/ou immatériels et, en particulier, préjudice lié à l'activité ou à la mission du Client, de toute perte de chiffre d'affaires, de bénéfice, de profit, d'exploitation, de clientèle, préjudice commercial, économique et autre perte de revenus, action d'un tiers, trouble commercial quelconque, atteinte à la réputation, la renommée ou l'image de marque, subis par le Client. Nonobstant toute autre stipulation du Contrat de Service, la responsabilité totale cumulée de l'Opérateur, au titre du Contrat de Service, ne pourra pas excéder, par Contrat de Service, le montant des trois (3) derniers mois facturés et encaissés, dans la limite de 1000 euros HT.

## 12 DUREE

Le contrat de Chacun des Service est conclu pour une période indéterminée assortie d'une durée minimale de douze mois, hors réengagement éventuel en cas de souscription à une nouvelle offre, à compter de la date effective du changement d'offre.

En cas de suspension du Service pendant la période d'engagement, la durée de l'engagement minimum sera prolongée de la durée pendant laquelle le service a été suspendu.

Avant de résilier son contrat ou pour toute information relative à la résiliation, le Client pourra contacter le service d'assistance technique et commerciale visé à l'article 8 au 1097 (temps d'attente gratuit depuis une ligne Box de SFR puis tarif d'un appel local depuis une ligne fixe à la Réunion,)

La demande de résiliation sera effectuée par lettre recommandée avec avis de réception (ci-après la « Lettre de résiliation ») :

- par l'Opérateur : moyennant un préavis de dix (10) jours à compter du lendemain de la date de réception par le Client de la Lettre de résiliation
- par le Client : conformément à l'article L.224-39 du Code de la consommation moyennant un préavis de dix (10) jours à compter du lendemain de la date de réception par l'Opérateur de la Lettre de résiliation adressée à : Service BOX de SFR- Service Client – 21, rue Pierre Aubert - CS 62001 - 97743 Saint-Denis Cedex 9. Toutefois conformément à l'article L.224-39 du Code de la consommation, le Client pourra demander à ce que ce préavis soit d'une durée supérieure à dix jours dans la limite maximum de six (6) mois à compter de la date de la demande.

Pour toute information relative à la résiliation, le Client pourra dans tous les cas contacter le service d'assistance technique et commerciale visé à l'article 8 au 1097 (appel gratuit).

## 13 SUSPENSION – RESILIATION

En plus des cas prévus aux présentes Conditions générales d'abonnement et dans la Documentation Commerciale, le Contrat de Service pourra être suspendu ou résilié par chaque Partie à tout moment, de plein droit, sans que l'autre Partie ne puisse se prévaloir d'une quelconque indemnité, dans les conditions suivantes.

## 13.1 RÉSILIATION OU SUSPENSION PAR L'OPÉRATEUR

L'Opérateur pourra restreindre ou suspendre le Service en cas d'absence de régularisation d'un dossier incomplet, de dépassement de l'encours visé à l'article 9 ou d'incident ou retard de paiement non régularisé par le Client cinq (5) jours après l'envoi d'une mise en demeure à cet effet. L'Opérateur pourra avec un préavis de dix (10) jours, suspendre par lettre simple ou résilier le Service par lettre recommandée avec avis de réception en cas de fausse déclaration du Client, de retrait ou suspension de l'autorisation accordée par le ministre chargé des télécommunications, de perturbation du réseau de l'Opérateur par un équipement ou logiciel du Client ou en cas d'utilisation du Service en violation d'une des clauses du Contrat de Service et, en particulier de l'article 7, une telle violation pouvant être constatée par l'Opérateur ou être portée à sa connaissance par un tiers. Notamment, l'Opérateur pourra retirer des données mises en ligne par le Client ou en rendre l'accès impossible, sans que le Client ne puisse mettre en cause sa responsabilité à cet égard. La demande de portabilité du numéro actuel auprès d'un opérateur tiers entraînera automatiquement la résiliation du contrat entre le Client et SFR. SFR pourra également résilier le Contrat de Service lorsqu'une cause de suspension n'aura pas disparu dans un délai de dix (10) jours suivant la suspension du Service. Il est entendu entre les parties que pour le cas où la résiliation intervient du fait de l'abonné ( en cas de non règlement du dépôt de garantie ou de l'avance sur facturation, fausse déclaration de l'Abonné concernant le contrat, manquement de l'Abonné à l'une quelconque de ses obligations, non-paiement par l'Abonné des sommes dues à SFR) avant la fin de la période minimale d'abonnement, les redevances d'abonnement restant à courir jusqu'à l'expiration de cette période deviennent immédiatement exigibles.

## 13.2 RÉSILIATION PAR LE CLIENT

Avant de résilier son contrat ou pour toute information relative à la résiliation, le Client pourra contacter le service d'assistance technique et commerciale visé à l'article 8 au 1097 (appel gratuit).

Si le Client, qui s'est engagé pour une période minimale de 12 mois, résilie le Service avant la fin de sa période minimale d'abonnement, les redevances restantes à courir jusqu'à l'expiration de cette période deviennent immédiatement exigibles (hors promotion), sauf dans les cas visés à l'article 13.2.1 et 13.2.2.

**13.2.1** Le Client pourra résilier le Contrat de Service au cas où l'Opérateur n'aurait pas remédié à un manquement à ses obligations au titre du Contrat de Service dix jours après réception d'une lettre recommandée avec avis de réception adressée par le Client à cet effet ou conformément à l'article L.224-39 du Code de la consommation, en cas de résiliation du Contrat de Service, pour quelle que raison que ce soit, la fin du Service sera effective dans un délai maximum de dix (10) jours à compter du lendemain de la pris en compte par téléphone de la résiliation ou de la réception par l'Opérateur de la Lettre de résiliation du Client.

**13.2.2** Toutefois, le Client pourra résilier le Contrat de Service sans frais de fermeture d'accès prévus à l'article 13.3.2 ou par lettre recommandée avec accusé de réception adressée au Service Client de SFR, dans les trois cas suivants :

- en cas de modification contractuelle telle que prévue dans l'article 10
- lorsque l'indisponibilité de l'une ou de l'ensemble des caractéristiques essentielles du Service intervient lors de la mise en service ou de son initialisation.
- lorsque l'indisponibilité intervient à la suite de la souscription à un nouveau service de l'Opérateur ou à une option complémentaire au Service déjà souscrit et que, malgré l'annulation de celui-ci, le rétablissement du Service tel que souscrit initialement est impossible.
- Il pourra également résilier sans frais mais par lettre recommandée avec accusé de réception adressée au service client SFR, en cas de survenance d'un événement imprévisible l'empêchant de poursuivre l'exécution du Contrat de Service. Peuvent notamment être considérés comme tels les motifs légitimes suivants, sous réserve de pouvoir en justifier :
  - chômage (suite à la rupture d'un contrat à durée indéterminée), faillite personnelle, redressement judiciaire ou liquidation judiciaire du Client.
  - difficultés financières du Client ayant donné suite à notification de recevabilité en Commission de Surendettement des Particuliers.
  - décès du Client.
  - hospitalisation pour une longue durée et/ou arrêt maladie de plus de trois (3) mois affectant le Client.
  - incarcération du Client.
  - déménagement pour une longue durée du Client hors du territoire de la Réunion ou dans une zone où le Service est totalement inaccessible.
  - en cas de force majeure au sens de la jurisprudence de la Cour de Cassation, affectant le Client.

### 13.3

Conséquences du terme d'un Contrat de Service L'Opérateur pourra, 6 mois à compter du terme du Contrat de Service, supprimer toutes les données et adresses de courriers électroniques stockées sur son serveur y compris les courriers électroniques, les messages téléphoniques ainsi que les pages personnelles du Client.

**13.3.1** En cas de résiliation du Contrat de Service pour quelle que raison que ce soit, à l'expiration du délai de préavis de dix (10) jours prévu à l'article 12 §2 et 13.2.1 des présentes, le cas échéant et si les Matériels ont été fournis par l'Opérateur au Client, le Client devra retourner les Matériels complets (accessoires inclus) en bon état et dans un emballage adapté dans un délai maximum de trois semaines (vingt et un jours) à compter de la demande de résiliation. Le cas échéant, à défaut de retour des Matériels ou en cas de retour incomplet, dans un délai maximum de trois semaines (vingt et un jours), ou dans les cas prévus à l'article 5.4.3 et à l'article 5.5, l'Opérateur pourra facturer au Client les pénalités dont le montant est indiqué dans le Guide des tarifs de SFR. En cas de résiliation du Service, les Matériels non restitués mis à la disposition du Client dans le cadre du contrat de Service deviendront la propriété pleine et entière du Client à l'issue d'un délai de 3 mois, sans préjudice du paiement des pénalités éventuelles de non restitution prévues au présent article.

**13.3.2** Conformément à l'article L.121-84-7 du Code de la consommation, l'Opérateur se réserve le droit de facturer au Client les frais techniques liés à la fermeture de l'accès d'un montant de 45€, en cas d'interruption du Contrat de Service pour toute raison autre qu'une faute de l'Opérateur ou un motif légitime et hors cas prévus à l'article 4.4 et à l'article 13.2.2. La résiliation du service Internet entraîne la résiliation de la totalité du Service. La résiliation d'une option du Service n'entraîne pas la résiliation du Service, sauf notification contraire écrite du Client.

**13.3.3** Le terme d'un Contrat de Service entraîne l'exigibilité immédiate de toutes les

sommes dues par le Client.

Conformément à l'article L. 121-84-1 §1, le remboursement des sommes versées d'avance par le Client au sens de l'article 9.2 et 9.4 pourra intervenir au plus tard dans un délai de dix (10) jours à compter du paiement par le Client de la totalité des sommes portées sur la dernière facture, et ce le cas échéant déduction faite par voie de compensation conformément aux dispositions des articles 1347 et suivants du Code civil, des sommes dues à l'Opérateur et non contestées par le Client. La dernière facture sera adressée au Client après la réception des Matériels conformément à l'article 13.3.1.

## 14 QUALITE DE SERVICE

L'Opérateur s'engage, sous réserve du respect par le Client du Contrat de Service, sur les niveaux de qualité définis ci-dessous.

Le Client pourra bénéficier des compensations correspondantes en adressant un courrier postal au service d'assistance technique et commerciale incluant un justificatif à sa demande de compensation.

### 14.1 DÉLAI DE MISE EN SERVICE

Le délai de mise en service du Service Internet par l'Opérateur visé à l'article 13.2.2 a) est compris entre 1 et 3 semaines à compter de la date de réception des éléments nécessaires à la souscription du Client, selon les modalités définies à l'article 5. Pour la Fibre optique, ce délai de mise en service est de 4 semaines à compter de la date à laquelle l'Opérateur prendra contact avec le Client pour fixer un rendez-vous telle que définie à l'article 5.1, le Client ayant fermement accepté ledit rendez-vous.

En cas de dépassement de ces délais et sur demande du Client, un avoir sera émis d'un montant correspondant au tarif mensuel de l'offre d'abonnement du Client à valoir sur sa prochaine facture. Aucune compensation ne sera due au Client lorsque le non respect du délai de mise en service résultera :

- d'un cas de force majeure tel que mentionné à l'article 11,
- de la construction de la ligne téléphonique du Client par l'opérateur historique
- de la commande d'une installation du Service Internet par un technicien au domicile du Client,
- du fait du Client et, en particulier, du non respect des pré-requis définis dans la Documentation Commerciale ou de la non réception des Matériels ou de l'installation non conforme du ou des Matériels et des équipements visée à l'article 6 ou de l'annulation ou du report de rendez-vous de l'installation pour la Fibre optique
- d'une interruption prévue à l'article 6§2.

### 14.2 LE DÉBIT DE SYNCHRONISATION

Le débit descendant de synchronisation ADSL/VDSL est fonction notamment de l'offre souscrite, dont l'information est portée au Client dans la Documentation Commerciale et sur le site sfr.re.

**Pour l'ADSL**, le débit descendant théorique maximum est de 20 Mb/s (IP), atteignable sur des lignes inférieures à 500m, en l'absence de perturbations. Le débit descendant atteignable est en général compris entre 1 Mb/s et 15 Mb/s (IP) en zone dégroupée. En zone non dégroupée, le débit descendant théorique maximum est de 8 Mb/s (IP) ; le débit descendant atteignable est en général entre 1 Mb/s et 8 Mb/s (IP). Débit montant en général inférieur à 1Mb/s.

**Pour le VDSL** le débit descendant théorique maximum est de 95Mb/s. Débit accessible sur des lignes inférieures à 500m, en l'absence de perturbations. Débit descendant atteignable en général entre 1 Mb/s et 15 Mb/s, pouvant être compris entre 15 Mb/s et 50 Mb/s pour certaines des lignes les plus courtes (moins de 1km) et un débit montant

atteignable en général inférieur à 1 Mb/s pouvant atteindre 8 Mb/s pour certaines lignes les plus courtes (moins de 1 km).

Le débit qui peut être vérifié par le Client sur l'interface utilisateur du Modem, est notamment dépendant des caractéristiques et de la qualité de la ligne téléphonique et de la distance de l'installation avec le central téléphonique.

En cas de débit inférieur à 512 Kb/s (débit IP), le Client pourra résilier son contrat sans frais dans les conditions de l'article 13.2.2 c), sauf en cas de force majeure et d'interruption prévus aux articles 11 et 6 et/ou de faute du Client.

## 14.3 DÉLAI DE RÉTABLISSEMENT DU SERVICE INTERNET

Le délai de rétablissement du Service Internet, mesuré entre la date de l'appel du Client notifiant au service d'assistance technique une interruption totale du Service Internet imputable à l'Opérateur et la date à laquelle le Service Internet est rétabli par l'Opérateur, est de 48h maximum.

A défaut, l'Opérateur remboursera, sur demande du client, la somme correspondant au prix du Service Internet au prorata temporis de sa période d'interruption totale, sous forme d'avoir sur sa prochaine facture. Aucune compensation ne sera due au Client lorsque le non respect du délai de rétablissement résultera :

- d'un cas de force majeure tel que mentionné à l'article 11,
- de la commande d'une intervention d'un technicien au domicile du Client,
- du fait du Client et, en particulier, du fait de l'installation non conforme du ou des Matériels et des équipements du Client visée à l'article 6,
- d'une interruption prévue à l'article 6.3,
- d'un remplacement du Modem ou du boîtier de terminaison
- d'un raccordement de la ligne téléphonique du Client sur le réseau d'un opérateur tiers sans autorisation du Client pour l'ADSL/VDSL.

## 15 DONNEES PERSONNELLES

### 15.1 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, modifiée. 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. SFR pourra utiliser les informations collectées dans le cadre de l'utilisation des services et notamment les données de navigation sur la box TV en vue de développer et de commercialiser des produits et services SFR ou de tiers. Elles sont utilisées par SFR, les sociétés du groupe NUMERICABLE SFR, leurs partenaires ou prestataires pour la gestion du compte de l'Abonné et son information sur les services ainsi que pour proposer ses offres et Services adaptés aux besoins de l'Abonné. 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.

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. L'Abonné aura la possibilité de s'y opposer de manière simple, expresse et sans frais. Après consentement préalable de l'Abonné, dans le cadre d'opérations 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. La communication de ces données est strictement encadrée conformément aux exigences et sous le contrôle de la Commission Nationale Informatique et Libertés. 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.

A tout moment, l'Abonné peut exercer son 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, Relai Informatique et Liberté, 21, rue Pierre Aubert - CS62001 - 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.

## 15.2 PRÉVENTION DES IMPAYÉS

L'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 la société FIA-NET qui réalise des prestations de prévention et de détection des fraudes effectuées par carte de paiement lors des achats sur les canaux de vente dématérialisée.

## 15.3 ANNUAIRES UNIVERSEL

L'abonnés est informé que ses coordonnées figurent sur la liste « Annuaire universel » des abonnés du 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 »).

Labonné 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

En cas de parution des coordonnées de l'Abonné dans l'Annuaire universel, lors d'un appel sortant, SFR pourra faire procéder à l'affichage des nom et prénom de l'Abonné sur le téléphone de son correspondant. Les options complémentaires suivantes peuvent également être souscrites auprès du Service Client de SFR :

- Parution coordonnées utilisateur
- 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, modifiée, 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, Relai Informatique et Liberté, 21, rue Pierre Aubert - CS62001 - 97743 Saint-Denis Cedex 9. 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.

## 16 COOPERATION AVEC LES AUTORITES PUBLIQUES

L'Opérateur coopérera, conformément à la loi, avec les autorités qui effectueraient des vérifications en relation avec des contenus et/ou services accessibles via le réseau Internet ou téléphonique ou avec des activités illégales exercées par un quelconque utilisateur d'Internet ou de téléphone.

La responsabilité de l'Opérateur ne saurait être engagée en cas de communication d'éléments en sa possession sur toute demande faite par les autorités judiciaires, policières ou administratives.

## 17 CESSION

Le Service est souscrit par le Client à titre strictement personnel, et le Contrat de Service ne pourra en aucun cas être cédé, sauf accord de SFR, totalement ou partiellement, par le Client. De même, le Client s'interdit la revente ou la commercialisation du Service.

Le Contrat de Service et toutes ses stipulations lieront les parties aux présentes, leurs successeurs en droit et cessionnaires autorisés. L'Opérateur pourra librement céder, transférer, déléguer, sous-traiter ou encore aliéner tout ou partie de ses obligations, droits, titres ou intérêts en vertu du Contrat de Service.

## 18 LOI APPLICABLE

Les Contrats de Service sont régis par la loi française.

SRR- S.C.S au capital de 3 375 165 €.

Siège social : 21, rue Pierre Aubert 97490 Sainte Clotilde

RCS Sainte Clotilde 393 551 007 0004

Adresse courrier : 21 B, rue Pierre Aubert 97490 Sainte Clotilde

CS 62 001 97743 ST DENIS CEDEX 9

[www.sfr.re](http://www.sfr.re)

Autorité de Régulation des Communications Electroniques et des Postes (ARCEP) -  
7, square Max Hymans 75015 Paris

# CONDITIONS PARTICULIERES D'ABONNEMENT AUX OFFRES BOX DE SFR SANS ENGAGEMENT

SFR peut proposer sur une période de souscription limitée, une offre spécifique d'abonnement à l'offre Box de SFR sans engagement. Dans ce cas précis, les Conditions générales d'abonnement aux offres Box de SFR s'appliquent, hormis les clauses d'évolutions (article 10 des Conditions Générales d'abonnement aux offres ADSL de al SRR), de durée (article 12 des Conditions Générales d'abonnement aux offres Box de SFR) et de résiliation (article 13 des Conditions Générales d'abonnement aux offres Box de SFR).

# CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION DU SERVICE ZIVE

SEPTEMBRE 2016

## 1 OBJET

Ce Service de vidéo à la demande par abonnement exploité sous la marque ZIVE est édité par la société ALTICE Pictures et commercialisé par la Société Réunionnaise du Radiotéléphone (ci-après «SFR »). Les présentes Conditions Générales d'Utilisation (ci-après « CGU ») ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles SFR fournira à l'Utilisateur, qui l'accepte, un accès illimité à des programmes audiovisuels et de films proposés par ALTICE Pictures en format dématérialisé à la Réunion sur les équipements compatibles définis à l'article 3.3.

Les présentes conditions constituent un accessoire aux Conditions Générales d'abonnement aux offres box de SFR, dont l'Utilisateur est titulaire auprès de SFR.

La souscription du Service ZIVE suppose l'acceptation préalable et sans réserve des présentes conditions.

## 2 ACCES AUX PROGRAMMES ZIVE

### 2.1 Eligibilité

La souscription au Service ZIVE requiert d'être titulaire d'une offre Box ou Box Fibre de SFR avec TV (avec un décodeur TV classique) commercialisée à partir du 25 avril 2016.

### 2.2 Souscription et activation du Service

Le Service ZIVE peut être souscrit puis utilisé à partir d'un décodeur TV relié à une Box de SFR compatible.

### 2.3 Equipements et Programmes

ZIVE est accessible sur la TV reliée à une Box de SFR (via le décodeur TV classique)

L'Utilisateur est informé que le catalogue de Programmes proposés dans le cadre du Service est susceptible d'évolution. ALTICE Pictures pourra en effet procéder à des ajouts, mais également à des retrais de Programmes.

### 2.4 Durée

L'abonnement au Service ZIVE est conclu à compter de la date de souscription pour une durée initiale d'un mois plus le mois en cours, suivant la date de souscription.

A défaut de résiliation avant le dernier jour du mois, l'abonnement au Service ZIVE est reconduit pour des périodes successives d'un mois calendaire.

## 3 CONDITIONS FINANCIERES ET MODALITES DE REGLEMENT

Le Service sera facturé sur la facture box de l'Utilisateur.

La facturation débute à la date de souscription.

La première facturation sera calculée au prorata temporis en fonction de la date de souscription du Service par rapport au jour de facturation de son abonnement box.

L'Utilisateur est informé que tout mois consommé est du.

## 4 ENGAGEMENTS DE L'UTILISATEUR

L'Utilisateur s'engage à faire un usage conforme du Service ZIVE et notamment à visionner les programmes proposés uniquement dans le cadre de son cercle familial, à des fins personnelles et non commerciales. Toute autre diffusion des programmes, sous quelque forme et dans quelque lieu que ce soit, est illicite. L'Utilisateur n'est pas autorisé à enregistrer les programmes proposés dans le cadre du Service, sur quelque support et pour quelque utilisation que ce soit, à modifier, distribuer, transmettre, diffuser, représenter, reproduire sur aucun support, publier, concéder sous licence, vendre ou créer des oeuvres dérivées de tout ou partie des contenus proposés dans le cadre du Service.

Plus généralement, l'Utilisateur s'engage à respecter la législation française en vigueur et à ne pas porter atteinte au(x) contenu(s) audiovisuels proposés.

L'Utilisateur garantit une utilisation du Service conforme aux présentes conditions et se porte garant contre tout recours, action ou revendication quelconque pouvant émaner des personnes se prévalant d'un droit de propriété littéraire et artistique sur les oeuvres en cas d'utilisation non conforme aux dispositions des présentes conditions.

ALTICE Pictures se réserve le droit de suspendre la transmission d'une oeuvre et/ou l'accès de l'Utilisateur au Service dans le cas d'utilisation illicite, de représentation publique ou de mise à disposition du public des oeuvres protégées par le droit d'auteur. L'Utilisateur reconnaît que tous les droits sur les contenus audiovisuels appartiennent aux différents ayants droits (producteurs, interprètes, auteurs, éditeurs, etc.), l'utilisation du Service ne conférant que le droit de regarder un programme audiovisuel en streaming.

## 5 RESPONSABILITE

ALTICE Pictures en collaboration avec SFR met en place les moyens nécessaires au bon fonctionnement du Service.

La responsabilité de ALTICE Pictures et SFR ne peut pas être engagée :

- en cas de mauvaise utilisation du Service par l'Utilisateur et/ou ses correspondants,
- en cas de mauvais paramétrage des équipements et/ou de leurs accessoires,
- en cas de non-respect par l'Utilisateur de ses obligations visées aux présentes conditions,
- en cas d'interruption des services accessibles sur le réseau Internet,
- 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 exploités par des Opérateurs Tiers,
- en cas de force majeure au sens de la jurisprudence de la Cour de Cassation.

ALTICE Pictures est responsable des Programmes proposés dans le cadre du Service, qu'il détermine librement.

ALTICE Pictures et SFR déclinent toute responsabilité quant aux conséquences d'une utilisation frauduleuse, abusive du Service par l'Utilisateur. Dans ce cas, SFR pourra, à son initiative ou à la demande de ALTICE Pictures, procéder à la résiliation immédiate et sans préavis de l'accès au Service.

## 6 RESPONSABILITE

L'Utilisateur est informé que le bénéfice du Service sera supprimé de plein droit dans les cas suivants :

- Résiliation, pour quelque cause que ce soit de l'offre SFR de l'Utilisateur,
  - Déménagement dans une zone inéligible à l'offre box
  - Non-respect par l'Utilisateur de ses obligations visées aux présentes conditions
- Le Service souscrit en tant qu'option peut être résilié par l'Utilisateur titulaire d'une offre Box, à compter de son deuxième mois d'abonnement, directement depuis la TV rattachée à sa box. Tout mois commencé est dû. L'Utilisateur ayant résilié le Service bénéficiera donc d'un accès aux Programmes jusqu'au terme de son abonnement au Service.

## 7 DONNEES NOMINATIVES

SFR prend les mesures propres à assurer la protection et la confidentialité des données à caractère personnel 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 modifiée. Les informations recueillies dans le cadre de la souscription du Service ainsi que celles recueillies lors du traitement de l'utilisation du Service par l'Utilisateur font l'objet d'un traitement informatique.

SFR pourra utiliser les informations collectées dans le cadre de l'utilisation du Service et notamment les données de navigation sur la box TV en vue de développer et de commercialiser des produits et services SFR ou de tiers.

Les données à caractère personnel recueillies sont utilisées par SFR, leurs partenaires ou prestataires pour la gestion du compte de l'Utilisateur et son information sur les services souscrits, la réalisation d'études statistiques et d'analyses, le développement de nouveaux produits et services ainsi que pour proposer des offres et services adaptés aux besoins de l'Utilisateur.

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. 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. L'Utilisateur aura la possibilité de s'y opposer de manière simple, expresse, et sans frais.

Après consentement préalable de l'Utilisateur, 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. La communication de ces données est strictement encadrée conformément aux exigences et sous le contrôle de la Commission Nationale Informatique et Libertés. 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 n'a lieu que s'il est nécessaire à la bonne exécution du contrat passé entre SFR et l'Utilisateur.

L'Utilisateur est informé que sa conversation avec le Service Client est susceptible d'être enregistrée ou écoutée par SFR à des fins probatoires et/ou d'être étudiée afin d'améliorer la qualité du service.

A tout moment, l'Utilisateur peut exercer son 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 :

Service Client SFR Box de SFR, – Données personnelles – 21 rue Pierre Aubert – CS 62001– 97743 Saint Denis Cedex 9.

L'Utilisateur 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.

# CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION DU SERVICE VOD DE SFR

## PRÉAMBULE

SFR met à la disposition de l'Utilisateur un Service de vidéo à la demande appelé « Club Vidéo ». Ce service est réservé à un usage domestique et personnel au sein du cercle familial et ne peut en aucun cas être utilisé à des fins professionnelles ou commerciales. Les présentes Conditions Générales d'Utilisation (ci-après « Conditions d'Utilisation »), complètent les Conditions de l'offre INTERNET Box de SFR dans le cadre de laquelle l'Utilisateur accède au service « Club Vidéo ».

## ARTICLE 1 – DÉFINITIONS

- Utilisateur : personne physique majeure ayant la capacité juridique et ayant validé la commande d'un ou plusieurs programme(s) de Vidéo à la Demande via son décodeur conformément à l'article 3 ci-dessous.
- Service VOD, ou Service de Vidéo à la demande (VOD) : désigne un service proposé par SFR et consistant en la transmission, à la demande d'un Utilisateur, d'un programme audiovisuel par le biais d'un signal codé en vue de sa réception sur le décodeur (sans téléchargement) de l'Utilisateur. La visualisation du programme est ouverte pour la durée indiquée à compter de la validation de sa commande par l'Utilisateur. Chaque programme commandé peut-être équipé de mesures de protection destinées à en empêcher la copie.
- Conditions d'Utilisation : désigne les présentes conditions d'utilisation du Service VOD.

## ARTICLE 2 – OBJET

Les présentes conditions d'utilisation ont pour objet de définir les conditions et les modalités de mise à disposition par SFR à l'Utilisateur du Service VOD à l'unité. Toute utilisation ou visualisation du Service VOD, suppose l'acceptation et le respect des présentes Conditions d'Utilisation ainsi que le respect de la réglementation en vigueur.

## ARTICLE 3 – CONDITIONS D'UTILISATION :

Les présentes Conditions d'Utilisation sont soumises aux « Conditions Générales d'Abonnement ADSL/VDSL et tarifs ». L'accès au Service ne peut avoir lieu que si l'Utilisateur a au préalable souscrit un Abonnement Box de SFR avec télévision. Pour accéder au Service VOD, l'Utilisateur doit valider sa commande au moyen de sa

télécommande en validant le terme « OK » (et en saisissant son code parental pour visualiser les films de catégorie V). En validant sa commande, l'Utilisateur reconnaît avoir pris connaissance et avoir accepté expressément les présentes sans restriction.

Protection des mineurs : l'Utilisateur est informé qu'il doit apporter un soin particulier afin que le code spécifique permettant l'accès aux Programmes de catégorie V demeure confidentiel. Toute personne qui permettrait à des mineurs d'avoir accès à de tels programmes s'exposerait à des sanctions conformément à l'article 227-22 du code pénal. SFR ne saurait en aucun cas être tenue responsable en cas de détérioration et notamment de tout dommage susceptible d'altérer l'équipement de l'Utilisateur.

## ARTICLE 4 – DURÉE

L'information sur la durée de mise à disposition de chaque programme est accessible dans l'offre commerciale avant validation du choix par l'Utilisateur. Le visionnage se fait sans limitation du nombre de visualisations pendant cette durée, selon le tarif mentionné dans l'offre commerciale.

## ARTICLE 5 – PAIEMENT

### 5.1 Facturation

La facturation des consommations est à terme échu. Le prix de la mise à disposition du(es) programme(s) est porté sur la prochaine facture de l'Abonnement Box de SFR. Les modalités de règlement et de facturation sont identiques à celles définies dans les « Conditions Générales d'Abonnement ADSL/VDS Let tarifs ».

### 5.2 Acompte sur consommation VOD

En cas de dépassement en cours de mois du seuil de 60€ du montant des consommations VOD, par un Utilisateur dont le compte présente déjà un impayé non justifié, l'Utilisateur pourra en être informé par tous moyens afin qu'il procède au versement d'un acompte sur facturation d'un montant de 60€. A défaut de réception, dans les 72 heures de l'information de l'Utilisateur, du montant de l'acompte sur facturation, et sans préjudice des autres actions en recouvrement disponibles en cas d'éventuel incident de paiement, le Service VOD sera suspendu jusqu'au paiement total des sommes exigibles.

## ARTICLE 6 – RÉSILIATION

SFR se réserve la possibilité de suspendre le service de Vidéo à la demande en cas d'agissements contraires au code de la propriété intellectuelle ou de manquement de l'Utilisateur à l'une quelconque des obligations qui lui incombent en vertu des « Conditions Générales d'abonnement Box de SFR et tarifs » accessibles aux clients de la Box de SFR SFR et/ou des présentes Conditions d'Utilisation.

## ARTICLE 7 – ACCÈS AU SERVICE

L'accès au Service VOD est assuré de manière permanente sous réserve de périodes de maintenance et/ou d'entretien, de mise à jour des serveurs et de leurs éventuelles interruptions exceptionnelles. SFR ne saurait être tenue pour responsable de tout dysfonctionnement ou de toute interruption dans la mise à disposition du Service VOD liée à ou résultant d'un cas de force majeure.



# CONDITIONS PARTICULIERES D'UTILISATION DU SERVICE SFR WIFI

---

SEPTEMBRE 2014

- Article 1** – Définitions
- Article 2** – Objet
- Article 3** – Description
- Article 4** – Conditions d'accès
- Article 5** – Conditions d'utilisation
- Article 6** – Sécurité
- Article 7** – Loi applicable
- Article 8** – Responsabilité
- Article 9** – Résiliation
- Article 10** – Données personnelles

# CONDITIONS PARTICULIERES D'UTILISATION DU SERVICE SFR WIFI

MARS 2015

SOCIÉTÉ RÉUNIONNAISE DU RADIOTÉLÉPHONE (SRR), SCS au capital de 3 375 185 euros. RCS Saint-Denis n°B 551 007 – 21 rue Pierre Aubert ZI du Chaudron – 97490 Sainte-Clotilde (ci-après SFR).

Les présentes conditions particulières (ci-après « les Conditions Particulières ») s'appliquent en complément des Conditions Générales d'Abonnement aux offres Box de SFR de SFR (ci-après « les Conditions Générales d'abonnement ») et forment ensemble un tout indissociable. En cas de contradiction entre les Conditions Générales d'Abonnement et les Conditions Particulières, ces dernières prévalent. Les termes utilisés avec les majuscules non définis dans les Conditions Particulières ont le sens qui leur est donné dans les Conditions Générales d'Abonnement.

## 1. DEFINITIONS

**Client** : Abonné SFR titulaire d'une Offre Box de SFR

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

**Hotspots SFR** : désigne les points d'accès à partir duquel un Usager SFR peut se connecter à Internet en Wifi, sous réserve de compatibilité de son offre. Ces Hotspots de déclinent de la manière suivante :

- **Les Hotspot publics diffusés par les Box de SFR** : Il s'agit des points d'accès publics nommés SFR WiFi Public.

**Box de SFR** : désigne le modem-routeur mis à disposition, en version "NB4" ou toute autre version postérieure, des clients ADSL/VDSL de SFR ; la Box de SFR a la caractéristique de posséder différents SSID : un SSID privé et un SSID public.

**Portail d'accès local SFR WiFi** : désigne le portail de connexion permettant à l'abonné d'accéder à la page d'authentification d'un Hotspot SFR WiFi

**Service SFR WiFi** : désigne la possibilité pour les Abonnés SFR dont l'offre tarifaire est compatible de se connecter à Internet en Wifi depuis les hotspots SFR WiFi, SFR WiFi Public.

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

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

**Usager** : désigne toute personne physique utilisant le Service SFR WiFi dans le cadre de son offre SFR ADSL/VDSL.

**Wifi (Wireless Fidelity ou "Fidélité sans Fil")** : désigne un ensemble de normes standards internationales (IEEE 802.11b ou 802.11g ou 802.11n) pour les réseaux locaux sans fil.

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

## 2. OBJET

Les Conditions Particulières ont pour objet de définir les conditions et modalités de l'accès et de l'utilisation du Service SFR WiFi.

Les Conditions Particulières ont pour objet de définir les conditions et modalités de l'accès et de l'utilisation du Service SFR WiFi. Ces conditions sont acceptées par l'Usager lors de l'accès au service ou remises/accessibles au client en version papier dans la brochure des Conditions Générales d'Abonnement des offres ADSL/VDSL de SFR ou sur le site sfr.re.

## 3. DESCRIPTION

Le Service SFR WiFi consiste à mettre à disposition de l'Usager un accès Internet par l'intermédiaire d'un réseau WiFi constitués de Hotspot SFR WiFi. Le Service SFR WiFi est disponible dans les Zones de couverture SFR WiFi. Cet accès est limité aux protocoles suivants : http, https, smtp, pop. Cet accès permet d'accéder à des usages tels que la navigation sur Internet, l'envoi ou la réception d'e-mails, le téléchargement d'applications, le visionnage de vidéos voire de la télévision sur le Net,...

## 4. CONDITIONS D'ACCES

Pour accéder au Service SFR WiFi, l'Usager doit :

- être abonné client SFR Box de SFR
- se situer dans l'une des Zones de couverture SFR WiFi,
- disposer d'un Equipement Wifi.

L'Usager pourra se connecter au Service SFR WiFi en illimité.

Ce service SFR WiFi permet à l'utilisateur possédant un terminal équipé d'une carte réseau W Lan (IEEE 802.11b ou 802.11g ou 802.11n) de se connecter à Internet sans fil et à haut débit depuis les zones couvertes par le réseau SFR WiFi

Le Service SFR WiFi (ci-après le Service) comprend les fonctions de base d'accès à l'Internet : fourniture d'adresse IP (accès à des DNS, passerelle vers Internet permettant la navigation sur Internet, accès à une messagerie...). Le service ne comprend pas la fourniture de boîte aux lettres, ni l'hébergement de pages WEB.

Le Service SFR WiFi est accessible depuis tout terminal équipé d'une carte réseau W Lan (IEEE 802.11b ou 802.11g ou 802.11n) à condition qu'il respecte les spécifications de la Wifi Alliance (<http://www.wi-fi.org/>) et que la carte soit certifiée IEEE 802.11b ou 802.11g ou 802.11n.

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

IL EST EXPRESSEMENT RAPPELE QUE L'ACCES A INTERNET PAR CE STANDARD ENTRAINE UNE VULNERABILITE IMPORTANTE DES EQUIPEMENTS DE L'USAGER ET PRESENTE DES DIFFICULTES DE SECURISATION. IL APPARTIENT DONC A L'USAGER DE PRENDRE TOUTES LES MESURES APPROPRIEES AFIN DE PROTEGER SES DONNEES ET LOGICIELS EN INSTALLANT ET ASSURANT LA MISE A JOUR D'UN SYSTEME D'ANTIVIRUS ET DE PARE FEU APPROPRIES, AINSI QU'EN EFFECTUANT DES SAUVEGARDES REGULIERES.

## 5. CONDITIONS D'UTILISATION

L'Usager est informé d'une part, que SFR restreint l'utilisation des Hotspots SFR WiFi aux seuls protocoles http, https, pop3 et smtp.

L'Usager s'engage à ne pas mettre en œuvre des moyens permettant de détourner ces restrictions en vue d'autres usages non autorisés. A ce titre, l'Opérateur se réserve le droit de bloquer à tout moment l'accès au Service s'il a une raison légitime de croire que la Sécurité du Service ou la qualité de la connexion de l'Abonné sont menacés.

L'Usager est informé enfin, que l'accès à Internet via les Hotspots SFR WiFi publics diffusés par les Box de SFR est subordonné à l'acceptation, par les Clients concernés, de l'ouverture de cet accès. Le client ayant permis cet accès disposera prioritairement de cette bande passante et pourra décider à tout moment de ne plus permettre cet accès.

L'Usager est informé d'autre part, que la bande passante disponible pour son propre usage peut varier en fonction de l'utilisation de bande passante faite par le Client ou d'autres utilisateurs. A ce titre, SFR se réserve le droit de bloquer à tout moment l'accès au Service si elle a une raison légitime de croire que la Sécurité du Service ou la qualité de la connexion du client sont menacés.

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

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

## 6. SECURITE

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

L'Usager est informé et reconnaît avoir connaissance de la nature du réseau Internet et, en particulier, de ses performances techniques variables ainsi que des risques inhérents à l'utilisation d'Internet.

Ainsi, les transmissions de données sur un Hotspot Wifi ainsi que sur Internet en général ne font l'objet d'aucun cryptage ou d'aucun autre dispositif de sécurisation. Par conséquent et par défaut, toute communication sur un Hotspot Wifi et sur Internet est susceptible d'être interceptée par un tiers malveillant.

De même, toute connexion d'un appareil au réseau Internet, de quelle que manière que ce soit, peut le rendre accessible à un tiers malveillant. Enfin, les échanges de données et de fichiers sur Internet sont susceptibles de transmettre des virus informatiques qui peuvent sérieusement altérer le fonctionnement de ses Equipements Wifi et logiciels. Il appartient à l'Usager, de ne pas communiquer de données personnelles ou confidentielles.

En l'absence de faute de SFR, l'Usager est seul responsable de l'utilisation du Service SFR WiFi ainsi que de toutes les conséquences notamment financières qui pourraient en résulter. S'agissant de l'utilisation d'Internet, l'Usager est informé que Internet est un réseau véhiculant des données susceptibles d'être protégées par des droits de propriété intellectuelle ou d'enfreindre les dispositions légales en vigueur.

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

Il est expressément rappelé qu'Internet n'est pas un réseau sécurisé. Dans ces conditions, il appartient à l'Usager de prendre toutes les mesures appropriées de façon à protéger ses propres données et/ou logiciels notamment de la contamination par d'éventuels virus circulant sur le réseau Internet ou de l'intrusion d'un tiers dans le système de son Equipement à quelle que fin que ce soit, et de procéder sur son Equipement, à des sauvegardes préalablement et postérieurement à la mise en place des services.

L'Usager reconnaît également être pleinement informé du défaut de fiabilité du réseau Internet, tout particulièrement en termes d'absence de sécurité relative à la transmission de données et de non garantie des performances relatives au volume et à la rapidité de transmission des données.

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

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

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

S'agissant des produits ou des services sur le réseau Internet, l'Usager adresse directement aux fournisseurs de contenus toute réclamation relative à l'exécution des services rendus par ceux-ci ou à la vente des produits par ceux-ci.

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

Compte tenu du secret dont doivent bénéficier les correspondances privées, aucun contrôle n'est exercé sur le contenu ou les caractéristiques des données reçues ou transmises par l'Usager 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'Usager susceptible de perturber le bon fonctionnement de son réseau ou du réseau Internet ou ne respectant pas les règles de fonctionnement, d'éthique et de déontologie.

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

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

## 7. LOI APPLICABLE

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

## 8. RESPONSABILITE

L'Usager est informé que sa connexion Wifi se fait par l'émission d'un identifiant personnel. L'émission de cet identifiant permet l'utilisation des Hotspots SFR WiFi, SFR WiFi Public, dont certains Hotspots SFR WiFi Public sont formés par les Box de SFR ayant permis cet accès.

SFR ne pourra être reconnue responsable :

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

## 9. RESILIATION

En cas de résiliation de son offre, l'Usager ne pourra plus se connecter aux Hotspots du réseau SFR WiFi, ci-dessus défini.

## 10. DONNEES PERSONNELLES

Les informations que l'Usager communique à SFR, telles que ses nom, prénom, âge, adresse postale, adresse e-mail, numéro de téléphone ainsi que les informations notamment techniques collectées par SFR lors de son inscription et de son utilisation du Service SFR WiFi constituent les données personnelles de l'Usager. Le responsable du traitement des données personnelles est SFR. SFR utilise les Données personnelles afin de :

- fournir à l'Usager l'accès au Service SFR WiFi, améliorer et optimiser sa qualité ;
- et, lui faire part d'informations relatives au Service SFR WiFi.

Pour ces finalités, l'Usager accepte que ses données personnelles soient stockées, traitées par SFR, qui ne pourra accéder à ses données personnelles que pour s'acquitter de certaines fonctions indispensables à l'utilisation du Service SFR WiFi, dans le strict respect des droits de l'Usager en matière de protection des données personnelles.

Conformément à la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 modifiée, vous disposez d'un droit d'accès ainsi que d'un droit d'information complémentaire, de rectification et d'opposition sur les données vous concernant. Vous pouvez vous opposer à leur communication à des tiers (communication à des fins d'étude ou de prospection pour des opérations commerciales).

Pour exercer vos droits, envoyez un courrier avec vos nom, prénom, numéro d'appel et copie de votre pièce d'identité à :

Service Client SFR Box de SFR, – Relai Informatique et Libertés – 21 rue Pierre Aubert – CS 62001 – 97743 Saint Denis Cedex 9

SFR peut utiliser votre adresse IP en coopération avec votre fournisseur d'accès à Internet afin de vous identifier, si elle estime nécessaire de faire respecter ses conditions d'utilisation ou de protéger ses services, ses clients ou encore sur demande des autorités judiciaires.

# CONDITIONS PARTICULIÈRES D'UTILISATION DU SERVICE SFR MAIL

OCTOBRE 2015

## ARTICLE 1 – OBJET

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

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

## ARTICLE 2 - DESCRIPTIF DU SERVICE SFR MAIL

Le Service SFR Mail permet de composer, envoyer, consulter, transférer, répondre à des e-mails vers des boîtes e-mails de tous les fournisseurs de messagerie depuis l'interface web, un logiciel de messagerie ou une application mobile.

La boîte de réception dispose d'une capacité maximale (voir page Assistance du Service SFR Mail), au-delà de laquelle la réception et le stockage des nouveaux messages ne sont plus garantis.

Le Service SFR Mail est accessible à partir d'un ordinateur, tablette et smartphone connectés au réseau Internet, sous réserve de compatibilité du service avec le système d'exploitation ainsi que le navigateur Internet du terminal du client.

## ARTICLE 3 - COMMUNICATION DES ÉLÉMENTS D'INSCRIPTION

L'Utilisateur s'engage à indiquer à SFR tout changement ou toute modification ultérieure de l'une de ses informations personnelles, communiquées lors de l'inscription au Service. Dans le cas contraire, SFR ne sera plus en mesure d'assurer la fourniture du Service, ce que l'Utilisateur reconnaît et accepte. Pour accéder au service SFR Mail, l'Utilisateur doit saisir son mot de passe SFR. L'Utilisateur doit impérativement préserver la confidentialité de ce mot de passe afin d'éviter toute utilisation non autorisée ou malveillante d'un tiers. L'Utilisateur est informé qu'en cas de divulgation de son mot de passe à un tiers, il est seul responsable de toutes les conséquences de l'utilisation qui pourrait en être faite. Toute utilisation effectuée par le biais du mot de passe de l'Utilisateur est réputée effectuée par ce dernier. En cas d'oubli de son mot de passe, l'Utilisateur recevra par SMS ou mail un nouveau mot de passe, après en avoir fait la demande depuis la page d'authentification. SFR ne pourra être tenue responsable de toute perte ou dommage survenu en raison du manquement aux obligations de confidentialité incombant à l'Utilisateur (notamment et non limitativement : envoi de message par un ou des tiers). SFR s'engage à prendre les mesures nécessaires visant à assurer la protection, l'intégrité et la confidentialité des informations fournies par l'Utilisateur et de celles acheminées par SFR, dans le cadre de l'utilisation du Service.

## ARTICLE 4 - CONDITIONS FINANCIÈRES

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

## ARTICLE 5 : INACTIVITÉ DU COMPTE/ RESILIATION/ ANNULATION

En cas d'absence d'utilisation du service SFR Mail pendant un délai de 6 mois consécutifs, SFR se réserve le droit de bloquer l'accès au compte SFR Mail de l'Utilisateur. Si cette inactivité se poursuit au-delà de 12 mois, SFR se réserve le droit de désactiver le compte SFR Mail de l'Utilisateur. Dans ce cas, son adresse e-mail et l'ensemble de ses contenus sont définitivement supprimés. En cas d'usage abusif, frauduleux ou prohibitif du Service tel que décrit à l'article 6 des présentes, SFR se réserve le droit de suspendre ou de résilier après notification à l'Utilisateur, l'accès au Service SFR Mail. En cas d'arrêt définitif du Service par SFR, l'Utilisateur en sera informé préalablement.

## ARTICLE 6 - RESPONSABILITÉ

Il est expressément appelé que SFR ne saurait être tenue responsable en cas de perte de toute donnée, email, ou information, stockés par le Service, dans le cadre d'un usage personnel, professionnel et/ou commercial que l'Utilisateur aura choisi d'appliquer, alors même que cela entraînerait pour ce dernier des dommages indirects, tels que, notamment, la perte de chiffre d'affaires, de bénéfice, de profits, de clientèle ou autre perte de revenu. Par ailleurs, SFR ne pourra être tenue responsable de tout fait dommageable, intervenu par la survenance d'un cas de force majeure, telle que définie par la jurisprudence. Il appartient à l'Utilisateur de prendre toutes les mesures appropriées à la sauvegarde de ses données, e-mails et informations. Il est expressément rappelé qu'Internet n'est pas un réseau sécurisé. Le secret des correspondances transmises sur ce réseau n'est pas assuré. L'Utilisateur reconnaît donc être informé que l'intégrité, l'authentification et la confidentialité des informations et données de toute nature qu'il souhaite échanger sur le réseau Internet ne peuvent être garanties sur ce réseau. L'Utilisateur ne doit donc pas transmettre via le réseau Internet des messages dont il souhaiterait voir la confidentialité garantie de manière infaillible. Les messages envoyés dans le cadre de SFR Mail relèvent de la correspondance privée et l'Utilisateur est le seul responsable des messages envoyés. Néanmoins, il s'interdit d'échanger toute donnée prohibée, illicite, illégale, contraire aux bonnes mœurs ou à l'ordre public et portant atteinte ou étant susceptible de porter atteinte aux droits des tiers et notamment à leurs droits de propriété intellectuelle. L'Utilisateur s'interdit aussi de proférer des messages injurieux, diffamatoires ou racistes, des messages à caractère violent ou pornographique, des messages susceptibles par leur nature de porter atteinte au respect de la personne humaine et de sa dignité, de l'égalité entre les femmes et les hommes, de la protection des enfants et des adolescents. Il s'engage également à ne pas émettre de messages encourageant la commission de crimes et/ou délits ou incitant à la consommation de substances interdites, de messages incitant à la discrimination, à la haine ou la violence. L'Utilisateur s'interdit d'usurper l'identité d'un tiers lorsqu'il envoie des messages depuis SFR Mail. Il appartient à l'Utilisateur de prendre toutes les mesures appropriées de façon à protéger ses propres données et/ou logiciels notamment de la contamination par d'éventuels virus circulant sur le réseau Internet ou de l'intrusion d'un tiers dans le système de ses terminaux à quelque fin que ce soit et de procéder à des sauvegardes préalablement et postérieurement à l'utilisation du Service. S'agissant de l'utilisation d'Internet, l'Utilisateur est informé que Internet est un réseau véhiculant des données susceptibles d'être protégées par des droits de propriété intellectuelle ou d'enfreindre les dispositions légales en vigueur. La Marque SFR et toutes les marques commerciales citées dans ce site sont des marques déposées. SFR n'est pas en mesure de contrôler le contenu des messages ou des données transmis ou reçus via le Service, et par conséquent ne pourra en aucune manière être tenue responsable de quelque dommage que ce soit résultant notamment du non-respect de la réglementation en vigueur, d'erreur ou d'omission dans les messages. De la même manière, l'Utilisateur devra faire preuve de vigilance dans le cadre de l'utilisation du Service, notamment pour se protéger de comportements nuisibles possibles, comme le phishing. SFR ne pourra être tenue pour responsable en cas de dommages imputables à ce type de fraude.

FICHE D'INFORMATION STANDARDISÉE

# OFFRE BOX de SFR : FAMILLE

Date de mise à jour : 01/03/2016

## INTERNET + TÉLÉPHONE + TV

**En zone dégroupée**, sous réserve de compatibilité technique et d'éligibilité : Internet, téléphone, télévision.

**En zone dégroupée et non dégroupée** : Internet, téléphone.

Pour tester l'éligibilité de votre ligne, rendez-vous sur [www.sfr.re](http://www.sfr.re)

ou appelez le **02 62 19 00 19** (coût d'un appel local)

<b>Prix mensuel de l'offre (Hors Promotion)</b>	<b>39,99€ TTC/mois</b> (Hors coût de location du modem)
<b>Équipements Modem wifi Décodeur TV HD avec PVR inclus</b>	Modem indispensable pour la connexion au service, en location à <b>3€ TTC/mois</b> , disponible également à la vente(150€ TTC). En cas de restitution incomplète de la box et/ou endommagée, ou en cas de non restitution, facturation d'une somme forfaitaire maximum de 60€ (21€ / accessoire manquant). Décodeur indispensable pour la réception des chaînes TV, mis à disposition gratuitement pour toute souscription à l'offre Box de SFR Famille sous réserve d'éligibilité technique de la ligne. Enregistreur jusqu'à 120 Go (soit environ 180h d'enregistrement en qualité standard ou 75h en HD). En cas de restitution incomplète du décodeur TV HD et/ou endommagé, ou en cas de non restitution, facturation d'une somme forfaitaire maximum de 150 € (21€/accessoire manquant).
<b>Durée d'engagement</b>	12 mois**
<b>Frais de mise en service</b>	<b>49€ de frais de mise en service de la ligne</b>
<b>Frais d'installation</b>	en cas de déplacement d'un technicien de l'opérateur historique, des frais pourront vous être facturés par ce dernier au client.
<b>Délai indicatif de mise à disposition de l'accès</b>	2 à 4 semaines entre l'acceptation de l'offre et l'ouverture effective de l'accès
<b>Conditions de résiliation à l'initiative du client</b>	<b>10 jours à compter du lendemain de la réception de la demande de résiliation (LRAR)</b> . Frais techniques de fermeture de l'accès ADSL/VDSL : 45 € TTC En cas de résiliation pendant la période d'engagement, le client est facturé des mois restant dus (cf. article 13 des CGA).
<b>Communications Téléphonique incluses</b>	Appels illimités vers les postes fixes et mobiles de la Réunion et de la métropole + de 100 autres destinations internationales fixes, depuis un téléphone fixe branché sur la box <sup>(1)</sup> , hors numéros courts et surtaxés et dans la limite d'un usage non abusif et/ou frauduleux. Portabilité du numéro selon faisabilité technique.
<b>Services, chaînes ou bouquets TV inclus</b>	+ de 100 chaînes TV dont 28 HD <sup>(2)</sup> , sous réserve d'un débit supérieur à 3,5 Mb/s. Réception des chaînes en HD avec un débit minimal de 7,5 Mb/s. Des services interactifs et des fonctions de Media Center inclus.

<b>Caractéristiques techniques/équipements</b>	Technologie <b>ADSL*/ADSL2*/ VDSL2*</b> . Modem indispensable à la connexion.
<b>Débit estimé (IP)</b>	<p><b>En zone non dégroupée : ADSL</b> : le débit descendant théorique maximum est de 8 Mb/s, débit descendant en général compris entre 1 Mb/s et 8 Mb/s. <b>Débit descendant minimum garanti de 512 Kb/s. Débit montant atteignable en général inférieur à 1Mb/s. En zone dégroupée : Pour l'ADSL</b> : le débit descendant théorique maximum est de 20 Mb/s, atteignable sur des lignes inférieures à 500m, en l'absence de perturbations. <b>Le débit descendant atteignable est en général compris entre 1 Mb/s et 15 Mb/s en zone dégroupée. Débit descendant minimum garanti de 512Kb/s. Le débit montant est en général inférieur à 1 Mb/s. Pour le VDSL</b> : le débit descendant théorique maximum est de 95Mb/s. Débit accessible sur des lignes inférieures à 500m, en l'absence de perturbations. <b>Débit descendant atteignable en général entre 1 Mb/s et 15 Mb/s, pouvant être compris entre 15 Mb/s et 50 Mb/s pour certaines des lignes les plus courtes (moins de 1km) et un débit montant atteignable en général inférieur à 1 Mb/s pouvant atteindre 8 Mb/s pour certaines lignes les plus courtes (moins de 1 km). Débit descendant minimum garanti de 512Kb/s.</b></p>
<b>Services, chaînes ou bouquets TV accessibles payants</b>	<p>+ de 35 chaînes en option(3) :  * Le bouquet beIN Sports à 12,90€/mois.  *Le Bouquet OCS à 12€/mois.  *Le bouquet Cinéma à 9,90€/mois.  *Le bouquet X-périence à 6,90€/mois.  *Le bouquet Full X-périence à 15,90€/mois.  *Le bouquet Homme-X à 14,90€/mois.  *Le bouquet Grande Muraille à 6,90€/mois.  *L'option Ma 2ème TV à 7€/mois.</p>
<b>Services Clients</b>	<p><b>Assistance Commerciale</b> : 1097 du lundi au samedi de 8h à 21h (appel gratuit)  <b>Assistance Technique</b> : 1097 du lundi au samedi de 8h à 22h et le dimanche de 10h à 20h (appel gratuit)  <b>Assistance en ligne</b> : <a href="http://www.sfr.fr">www.sfr.fr</a> (rubrique <b>Assistance</b>)</p>

(1) Liste des destinations fixes (liste susceptible d'évoluer) : Alaska, Allemagne, Angola, Argentine, Australie, Autriche, Bahamas, Bahreïn, Bangladesh, Belgique, Bénin, Bermudes, Botswana, Brunel, Bulgarie, Burundi, Cambodge, Canada, Chili, Chine, Chypre, Colombie, Corée du Sud, Costa Rica, Croatie, Danemark, Érythrée, Espagne, Estonie, États-Unis, Finlande, France métropolitaine, Gambie, Gibraltar, Grèce, Groenland, Guadeloupe, Guatemala, Guyane Française, Hawaï, Hong-Kong, Hongrie, Îles Feroes, Îles Mariannes, Îles Vierges britanniques, Inde, Irlande, Islande, Israël, Italie, Japon, Jordanie, Kazakhstan, Kirghizistan, Kosovo, Koweït, Laos, Lettonie, Liechtenstein, Lituanie, Luxembourg, Macao, Malaisie, Maroc, Martinique, Mauritanie, Mayotte, Moldavie, Monténégro, Mozambique, Niger, Nigéria, Norvège, Nouvelle-Zélande, Ouzbékistan, Panama, Paraguay, Pays-Bas, Philippines, Pologne, Porto Rico, Portugal, Qatar, République Dominicaine, République Tchèque, Réunion, Roumanie, Royaume-Uni, Saint-Barthélemy, Saint-Martin, Saint-Pierre-et-Miquelon, Singapour, Slovaquie, Slovincie, Suède, Suisse, Taïwan, Thaïlande, Trinité-et-Tobago, Ukraine. (2) Chaînes incluses (liste des chaînes susceptible d'évoluer) : TF1/TF1 HD, Antenne Réunion, Réunion Première, Canal+ en clair, RTL9, M6/M6 HD, Arte, Direct 8, W9/W9 HD, TMC, NT1, NRJ12/NRJ12 HD, TV5 Monde, 6TER/6TER HD, France 2/France 2 HD, France 3/France 3 HD, Disney Channel/Disney Channel HD, Nickelodeon, Nickelodeon Junior, Baby TV, Gulli, Boomerang, Boing, Mangas, K2TV, Gong Base, Gong Max, TCM/TCM HD, Action, Ciné FX, Ciné Polar/Ciné Polar HD, Eurochannel/ Eurochannel HD, Ma Chaîne Sport, Sport 365/Sport 365 HD, Fuel TV, AB Moteurs, Equidia Live, Equidia Life, Golf Channel, MCS Tennis/MCS Tennis HD, MCS Extrême, Lucky Jack, Girondins TV, El, Téva/Téva HD, Paris Première/Paris Première HD, AB1, HD1/HD1 HD, Ma Chaîne Etudiante, L'Enorme TV, Men's Up TV, Numéro 23/Numéro 23 HD, No Life, Chérie 25/Chérie 25 HD, Piment TV, TV Breizh, BFM TV/BFM TV HD, LCI/LCI HD, CNN, France 24 FR, LCP, Euronews, BBC World News, France 24 ENG, I24 News, BFM Business/BFM Business HD, Al Jazeera, Ushuaïa TV/Ushuaïa TV HD, Trek TV, Histoire, Toute l'histoire, Sciences & Vie, Animaux, Chasse et Pêche, RMC Découverte, KTO TV, MTV Base, NRJ Hits/NRJ Hits HD, D17, Virgin Radio TV, M6 Music, MCM, MCM Top, BBlack Classic, Trace Urban, IConcerts/Concerts HD, O Five TV, Brava/Brava HD, C-Music, Clubbing TV, Noot TV, Tropik TV, Télé Kréol, France 4/France 4 HD, France 5/France 5 HD, France O, Kwezi TV, MCS Bien-être, Fashion TV, Luxe TV/Luxe TV HD, Outach TV, Ginx TV, M6 Boutique&Co, Best of shopping, Tek TV Shop. (3) Chaînes optionnelles (liste des chaînes susceptible d'évoluer) : **Bouquet beIN Sports** : beIN Sports 1/beIN Sports 1 HD, beIN Sports 2/beIN Sports 2 HD, beIN Sports Max 3/beIN Sports Max 3 HD, beIN Sports Max 4/beIN Sports Max 4 HD, beIN Sports Max 5/beIN Sports Max 5 HD, beIN Sports Max 6/beIN Sports Max 6 HD, beIN Sports Max 7/beIN Sports Max 7 HD, beIN Sports Max 8/beIN Sports Max 8 HD, beIN Sports Max 9/beIN Sports Max 9 HD, beIN Sports Max 10/beIN Sports Max 10 HD. **Bouquet Cinéma** : Ciné+ Premier, Ciné+ Frisson, Ciné+ Emotion, Ciné+ Famiz, Ciné+ Club, Ciné+ Classic. **Bouquet OCS** : OCS Max/OCS Max HD, OCS City, OCS Choc, OCS Géants. **Bouquet X-périence** : Dorcel TV/Dorcel TV HD, Hustler TV, Dorcel J1, Blue Hustler. **Bouquet Full X-périence** : Dorcel TV/Dorcel TV HD, Dorcel XXX, Colmax, XXL, Hustler TV, Private TV, Dorcel J-1, Blue Hustler. **Bouquet Homme-X**: Shanki TV, Man-X. **Bouquet Grande Muraille** : Beijing TV, Guangdong TV, China Movie, Hunan Satellite TV, Phoenix Chinese, Singai Dragon TV, CCTV-4, CCTV Divertissement. \*ADSL : Asymmetric Digital Subscriber Line. \*\*ADSL2 : Asymmetric Digital Subscriber Line 2. \*VDSL : Very High bit rate Digital Subscriber Line. \*\*VDSL2 : Very High bit rate Digital Subscriber Line. \*IP : Internet Protocol. \*\* Le service est souscrit pour une durée indéterminée assortie d'une période initiale d'engagement de 12 mois, hors réengagement éventuel en cas de souscription à une nouvelle offre.

FICHE D'INFORMATION STANDARDISÉE

# OFFRE BOX de SFR : GRAND SPECTACLE

Date de mise à jour : 01/03/2016

## INTERNET + TÉLÉPHONE + TV

Offre proposée **en zone dégroupée**, sous réserve de compatibilité technique et d'éligibilité.

Pour tester l'éligibilité de votre ligne, rendez-vous sur [www.sfr.re](http://www.sfr.re) ou appelez le **02 62 19 00 19** (coût d'un appel local)

<b>Prix mensuel de l'offre (Hors Promotion)</b>	<b>49,99€ TTC/mois</b> (Hors coût de location du modem)
<b>Équipements Modem wifi Décodeur TV HD avec PVR inclus</b>	Modem indispensable pour la connexion au service, en location à <b>3€ TTC/mois</b> , disponible également à la vente(150€ TTC). En cas de restitution incomplète de la box et/ou endommagée, ou en cas de non restitution, facturation d'une somme forfaitaire maximum de 60€ (21€ / accessoire manquant). Décodeur indispensable pour la réception des chaînes TV, mis à disposition gratuitement pour toute souscription à l'offre Box de SFR Famille sous réserve d'éligibilité technique de la ligne. Enregistreur jusqu'à 120 Go (soit environ 180h d'enregistrement en qualité standard ou 75h en HD). En cas de restitution incomplète du décodeur TV HD et/ou endommagé, ou en cas de non restitution, facturation d'une somme forfaitaire maximum de 150 € (21€/accessoire manquant).
<b>Durée d'engagement</b>	12 mois**
<b>Frais de mise en service</b>	<b>Aucun - Frais de construction de ligne offerts.</b>
<b>Frais d'installation</b>	en cas de déplacement d'un technicien de l'opérateur historique, des frais pourront vous être facturés par ce dernier au client.
<b>Délai indicatif de mise à disposition de l'accès</b>	2 à 4 semaines entre l'acceptation de l'offre et l'ouverture effective de l'accès
<b>Conditions de résiliation à l'initiative du client</b>	<b>10 jours à compter du lendemain de la réception de la demande de résiliation (LRAR).</b> Frais techniques de fermeture de l'accès ADSL/VDSL : 45 € TTC. En cas de résiliation pendant la période d'engagement, le client est facturé des mois restant dus (cf. article 13 des CGA).

Débit estimé (IP)	<p><b>Pour l'ADSL</b>, le débit descendant théorique maximum est de 20 Mb/s, atteignable sur des lignes inférieures à 500m, en l'absence de perturbations. <b>Le débit descendant atteignable est en général compris entre 1 Mb/s et 15 Mb/s en zone dégroupée. Débit descendant minimum garanti de 512Kb/s. Le débit montant est en général inférieur à 1 Mb/s.</b></p> <p><b>Pour le VDSL</b> : le débit descendant théorique maximum est de 95Mb/s. Débit accessible sur des lignes inférieures à 500m, en l'absence de perturbations. <b>Débit descendant atteignable en général entre 1 Mb/s et 15 Mb/s, pouvant être compris entre 15 Mb/s et 50 Mb/s pour certaines des lignes les plus courtes (moins de 1km)</b> et un débit montant atteignable en général inférieur à 1 Mb/s pouvant atteindre 8 Mb/s pour certaines lignes les plus courtes (moins de 1 km). Débit descendant minimum garanti de 512Kb/s.</p>
Communications Téléphonique incluses	<p>Appels illimités vers les postes fixes et mobiles de la Réunion et de la métropole + de 100 autres destinations internationales fixes, depuis un téléphone fixe branché sur la box<sup>(1)</sup>, hors numéros courts et spéciaux et dans la limite d'un usage non abusif et/ou frauduleux.</p> <p>Portabilité du numéro selon faisabilité technique.</p>
Services, chaînes ou bouquets TV inclus	<p>+ de 130 chaînes TV dont 42 HD <sup>(2)</sup>, sous réserve d'un débit supérieur à 3,5 Mb/s. Réception des chaînes en HD avec un débit minimal de 7,5 Mb/s. Des services interactifs et des fonctions de Media Center inclus.</p>
Services, chaînes ou bouquets TV accessibles payants	<p>+ de 20 chaînes en option<sup>(3)</sup> :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>*Le bouquet OCS à 12€/mois.</li> <li>*Le bouquet X-périence à 6,90€/mois.</li> <li>*Le bouquet Full X-périence à 15,90€/mois.</li> <li>*Le bouquet Homme-X à 14,90€/mois.</li> <li>*Le bouquet Grande Muraille à 6,90€/mois.</li> </ul> <p>*L'option Ma 2ème TV à 7€/mois.</p>
Caractéristiques techniques/équipements	<p>Technologie ADSL*/ADSL2*/ VDSL2*. Modem indispensable à la connexion.</p>
Services Clients	<p><b>Assistance Commerciale</b> : 1097 du lundi au samedi de 8h à 21h (appel gratuit)</p> <p><b>Assistance Technique</b> : 1097 du lundi au samedi de 8h à 22h et le dimanche de 10h à 20h (appel gratuit)</p> <p><b>Assistance en ligne</b> : <a href="http://www.sfr.re">www.sfr.re</a> (rubrique Assistance)</p>

(1) Liste des destinations fixes (liste susceptible d'évolution) : Alaska, Allemagne, Angola, Argentine, Australie, Autriche, Bahamas, Bahreïn, Bangladesh, Belgique, Bénin, Bermudes, Bhoutan, Botswana, Brunei, Bulgarie, Burundi, Cambodge, Canada, Chili, Chine, Chypre, Colombie, Corée du Sud, Costa Rica, Croatie, Danemark, Érythrée, Espagne, Estonie, États-Unis, Finlande, France métropolitaine, Gambie, Gibraltar, Grèce, Groenland, Guadeloupe, Guatemala, Guyane Française, Hawaï, Hong-Kong, Hongrie, Îles Féroé, Îles Marianne, Îles vierges américaines, Îles vierges britanniques, Inde, Irlande, Islande, Israël, Italie, Japon, Jordanie, Kazakhstan, Kirghizistan, Kosovo, Koweït, Laos, Lettonie, Liechtenstein, Lituanie, Luxembourg, Macao, Malaisie, Maroc, Martinique, Mauritanie, Mayotte, Moldavie, Monténégro, Mozambique, Niger, Nigéria, Norvège, Nouvelle-Zélande, Ouzbékistan, Panama, Paraguay, Pays-Bas, Philippines, Pologne, Porto Rico, Portugal, Qatar, République Dominicaine, République Tchèque, Réunion, Roumanie, Royaume-Uni, Saint-Barthélemy, Saint-Martin, Saint-Martin, Saint-Pierre-et-Miquelon, Singapour, Slovaquie, Slovénie, Suède, Suisse, Taiwan, Thaïlande, Trinité-et-Tobago, Ukraine.

(2) Chaînes incluses (liste des chaînes susceptible d'évoluer) : TF1/TF1 HD, Antenne Réunion, Réunion Première, Canal+ en clair, RTL9, M6/M6 HD, Arte, Direct 8, W9/W9 HD, TMC, NT1, NRJ12/NRJ12 HD, TV5 Monde, 6TER/6TER HD, France 2/France 2 HD, France 3/France 3 HD, Disney Channel/Disney Channel HD, Nickelodeon, Nickelodeon Junior, Baby TV, Gulli, Boomerang, Boing, Mangas, KZTV, Gong Base, Gong Max, TCM/TCM HD, Action, Ciné FX, Ciné Polar/Ciné Polar HD, Shorts TV, Ciné+ Premier, Ciné+ Frisson, Ciné+ Emotion, Ciné+ Famiz, Ciné+ Club, Ciné+ Classic, Sundance Channel/Sundance Channel HD, Eurochannel/ Eurochannel HD, beINSports 1/ beINSports 1 HD, beINSports 2/ beINSports 2 HD, beINSports 3/ beINSports 3 HD, Ma Chaîne Sport, Sport 365/Sport 365 HD, Fuel TV, AB Moteurs, Motors TV, Nautical Channel, Equidia Live, Equidia Life, Golf Channel, MCS Tennis/MCS Tennis HD, MCS Extrême, beINSports Max 4/ beINSports Max 4 HD, beINSports Max 5/ beINSports Max 5 HD, beINSports Max 6/ beINSports Max 6 HD, beINSports Max 7/ beINSports Max 7 HD, beINSports Max 8/ beINSports Max 8 HD, beINSports Max 9/ beINSports Max 9 HD, beINSports Max 10/ beINSports Max 10 HD, UFC Premium/UFC Premium HD, Lucky Jack, Girondins TV, El, Téva/Téva HD, Paris Première/Paris Première HD, AB1, HD1/HD1 HD, Ma Chaîne Etudiante, L'Enorme TV, Men's Up TV, Numéro 23/Numéro 23 HD, No Life, Chérie 25/Chérie 25 HD, Piment TV, TV Breizh, BFM TV/BFM TV HD, LCI/LCI HD, CNN, France 24 FR, CCTV, Euronews, BBC World News, France 24 ENG, I24 News, BFM Business/BFM Business HD, Al Jazeera, CCTV-F, Ushuaïa TV/Ushuaïa TV HD, Trek TV, Histoire, Toute l'histoire, Sciences & Vie, Animaux, Chasse et Pêche, RMC Découverte, KTO TV, MTV Base, NRJ Hits/NRJ Hits HD, D17, Virgin Radio TV, M6 Music, MCM, MCM Top, BBlack Klassik, Trace Urban, IConcerts/IConcerts HD, Mezzo, Mezzo Live/Mezzo Live HD, O Five TV, Brava/Brava HD, C-Music, Mélody TV, Clubbing TV, Noot TV, Tropic TV, Télé Kréol, France 4/France 4 HD, France 5/France 5 HD, France O, Kwezi TV, MCS Bien-être, Fashion TV, Luxe TV/Luxe TV HD, Ouatch TV, Ginx TV, M6 Boutique&Co, Best of shopping, Tek TV Shop.

(3) Chaînes optionnelles : **Bouquet OCS** : OCS Max/OCS Max HD, OCS City, OCS Choc, OCS Géants. **Bouquet X-périence** : Dorcel TV/Dorcel TV HD, Hustler TV, Dorcel J-1, Blue Hustler. **Bouquet Full X-périence** : Dorcel TV/Dorcel TV HD, Dorcel XXX, Colmax, XXL, Hustler TV, Private TV, Dorcel J-1, Blue Hustler. **Bouquet Homme-X** : Pink TV, Man-X. **Bouquet Grande Muraille** : Beijing TV, Guangdong TV, China Movie, Hunan Satellite TV, Phoenix Chinese, Shanghai Dragon TV, CCTV-4, CCTV Divertissement.

\*ADSL : Asymmetric Digital Subscriber Line -\*ADSL2 : Asymmetric Digital Subscriber Line 2 - \*VDSL : Very High bit rate Digital Subscriber Line -\*VDSL2 : Very High bit rate Digital Subscriber Line -\*IP : Internet Protocol

\*\* Le service est souscrit pour une durée indéterminée assortie d'une période initiale d'engagement de 12 mois, hors réengagement éventuel en cas de souscription à une nouvelle offre.



FICHE D'INFORMATION STANDARDISÉE

# OFFRE BOX FIBRE de SFR : FAMILLE

Date de mise à jour : 01/03/2016

## INTERNET TRÈS HAUT DÉBIT + TÉLÉPHONE + TV

Offre proposée dans les zones de déploiement de la fibre SFR, sous réserve d'éligibilité, de compatibilité technique et sous réserve du raccordement effectif au domicile du client

Pour tester l'éligibilité de votre ligne, rendez-vous sur [www.sfr.re](http://www.sfr.re) ou appelez le **02 62 19 00 19** (coût d'un appel local)

<b>Prix mensuel de l'offre (Hors Promotion)</b>	<b>49,99€ TTC/mois</b> (Hors coût de location du modem)
<b>Équipements Modem wifi Décodeur TV HD avec PVR inclus</b>	Modem indispensable pour la connexion au service, en location à <b>3€ TTC/mois</b> , disponible également à la vente(150€ TTC). En cas de restitution incomplète de la box et/ou endommagée, ou en cas de non restitution, facturation d'une somme forfaitaire maximum de 60€ (21€ / accessoire manquant). Décodeur indispensable pour la réception des chaînes TV, mis à disposition gratuitement pour toute souscription à l'offre Box de SFR Famille. Enregistreur jusqu'à 120 Go (soit environ 180h d'enregistrement en qualité standard ou 75h en HD). En cas de restitution incomplète du décodeur TV HD et/ou endommagé, ou en cas de non restitution, facturation d'une somme forfaitaire maximum de 150 € (21€/accessoire manquant).
<b>Durée d'engagement</b>	12 mois**
<b>Frais de mise en service</b>	<b>49€ de frais de mise en service de la ligne</b>
<b>Délai indicatif de mise à disposition de l'accès</b>	2 à 4 semaines entre l'acceptation de l'offre et l'installation avec le technicien
<b>Conditions de résiliation à l'initiative du client</b>	10 jours à compter du lendemain de la réception de la demande de résiliation (LRAR ). Frais techniques de fermeture de l'accès Fibre : 45 € TTC En cas de résiliation pendant la période d'engagement, le client est facturé des mois restant dûs (cf. article 13 des CGA).
<b>Communications Téléphonique incluses</b>	Appels illimités vers les postes fixes et mobiles de la Réunion et de la métropole + de 100 autres destinations internationales fixes, depuis un téléphone fixe branché sur la box <sup>(1)</sup> , hors numéros courts et surtaxés et dans la limite d'un usage non abusif et/ou frauduleux. Portabilité du numéro selon faisabilité technique.

<b>Services, chaînes ou bouquets TV inclus</b>	+ de 100 chaînes TV dont 28 HD <sup>(2)</sup> , sous réserve d'un débit supérieur à 3,5 Mb/s. Réception des chaînes en HD avec un débit minimal de 7,5 Mb/s. Des services interactifs et des fonctions de Media Center inclus.
<b>Caractéristiques techniques/équipements</b>	Technologie fibre optique FTTH*. Modem indispensable à la connexion.
<b>Débit estimé (IP)</b>	Débit théorique descendant maximum disponible selon l'adresse du raccordement de : 100Mbit/s et débit théorique montant disponible de 20Mbit/s Sous réserve d'équipements compatibles
<b>Services, chaînes ou bouquets TV accessibles payants</b>	+ de 35 chaînes en option(3) : * Le bouquet beIN Sports à 12,90€/mois. *Le Bouquet OCS à 12€/mois. *Le bouquet Cinéma à 9,90€/mois. *Le bouquet X-périence à 6,90€/mois. *Le bouquet Full X-périence à 15,90€/mois. *Le bouquet Homme-X à 14,90€/mois. *Le bouquet Grande Muraille à 6,90€/mois. *L'option Ma 2ème TV à 7€/mois.
<b>Services Clients</b>	<b>Assistance Commerciale</b> : 1097 du lundi au samedi de 8h à 21h (Coût d'un appel local depuis une ligne fixe à la Réunion) <b>Assistance Technique</b> : 1097 du lundi au samedi de 8h à 22h et le dimanche de 10h à 20h (Coût d'un appel local depuis une ligne fixe à la Réunion) <b>Assistance en ligne</b> : <a href="http://www.sfr.re">www.sfr.re</a> (rubrique Assistance)

(1) **Liste des destinations fixes** (liste susceptible d'évolution) : Alaska, Allemagne, Angola, Argentine, Australie, Autriche, Bahamas, Bahreïn, Bangladesh, Belgique, Bénin, Bermudes, Bhoutan, Botswana, Brunel, Bulgarie, Bûrundi, Cambodge, Canada, Chili, Chine, Chypre, Colombie, Corée du Sud, Costa Rica, Croatie, Danemark, Érythrée, Espagne, Estonie, États-Unis, Finlande, France métropolitaine, Gambie, Gibraltar, Grèce, Groenland, Guadeloupe, Guatemala, Guyane Française, Hawaï, Hong-Kong, Hongrie, Îles Feroes, Îles Mariannes, Îles Vierges américaines, Îles Vierges britanniques, Inde, Irlande, Israël, Italie, Japon, Jordanie, Kazakhstan, Kirghizistan, Kosovo, Koweït, Laos, Lettonie, Liechtenstein, Lituanie, Luxembourg, Macao, Malaisie, Maroc, Martinique, Mauritanie, Mayotte, Moldavie, Monténégro, Mozambique, Niger, Nigéria, Norvège, Nouvelle-Zélande, Ouzbékistan, Panama, Paraguay, Pays-Bas, Philippines, Pologne, Porto Rico, Portugal, Qatar, République Dominicaine, République Tchèque, Réunion, Roumanie, Royaume-Uni, Saint-Barthélemy, Saint-Martin, Saint-Pierre-et-Miquelon, Singapour, Slovaquie, Slovénie, Suède, Suisse, Taiwan, Thaïlande, Trinité-et-Tobago, Ukraine. (2) Chaînes incluses (liste des chaînes susceptible d'évoluer) : TF1/TF1 HD, Antenne Réunion, Réunion Première, Canal+ en clair, RTL9, M6/M6 HD, Arte, Direct 8, W9/W9 HD, TMC, NT1, NRJ12/NRJ12 HD, TV5 Monde, 6TER/6TER HD, France 2/France 2 HD, France 3/France 3 HD, Disney Channel/Disney Channel HD, Nickelodeon, Nickelodeon Junior, Baby TV, Gulli, Boomerang, Boing, Mangas, K2TV, Gong Base, Gong Max, TCM/TCM HD, Action, Ciné FX, Ciné Polar/Ciné Polar HD, Eurochannel/ Eurochannel HD, Ma Chaîne Sport, Sport 365/Sport 365 HD, Fuel TV, AB Moteurs, Equidia Live, Equidia Life, Golf Channel, MCS Tennis/MCS Tennis HD, MCS Extrême, Lucky Jack, Girondins TV, El, Téva/Téva HD, Paris Première/Paris Première HD, AB1, HD1/HD1 HD, Ma Chaîne Etudiante, L'Enorme TV, Men's Up TV, Numéro 23/Numéro 23 HD, No Life, Chérie 25/Chérie 25 HD, Piment TV, TV Breizh, BFM TV/BFM TV HD, LCI/LCI HD, CNN, France 24 FR, LCP, Euronews, BBC World News, France 24 ENG, 124 News, BFM Business/BFM Business HD, Al Jazeera, Ushuaïa TV/Ushuaïa TV HD, Trek TV, Histoire, Toute l'Histoire, Sciences & Vie, Animaux, Chasse et Pêche, RMC Découverte, KTO TV, MTV Base, NRJ Hits/NRJ Hits HD, D17, Virgin Radio TV, M6 Music, MCM, MCM Top, BBlack Classic, Trace Urban, IConcerts/Concerts HD, O Five TV, Brava/Brava HD, C-Music, Clubbing TV, Noot TV, Tropik TV, Télé Kréol, France 4/France 4 HD, France 5/France 5 HD, France O, Kwezi TV, MCS Bien-être, Fashion TV, Luxe TV/Luxe TV HD, Outach TV, Ginx TV, M6 Boutique&Co, Best of shopping, Tek TV Shop. (3) Chaînes optionnelles (liste des chaînes susceptible d'évoluer) : **Bouquet beIN Sports** : beIN Sports 1/beIN Sports 1 HD, beIN Sports 2/beIN Sports 2 HD, beIN Sports Max 3/beIN Sports Max 3 HD, beIN Sports Max 4/beIN Sports Max 4 HD, beIN Sports Max 5/beIN Sports Max 5 HD, beIN Sports Max 6/beIN Sports Max 6 HD, beIN Sports Max 7/beIN Sports Max 7 HD, beIN Sports Max 8/beIN Sports Max 8 HD, beIN Sports Max 9/beIN Sports Max 9 HD, beIN Sports Max 10/beIN Sports Max 10 HD. **Bouquet Cinéma** : Ciné+ Premier Ciné+ Frisson, Ciné+ Emotion, Ciné+ Famiz, Ciné+ Club, Ciné+ Classic. **Bouquet OCS** : OCS Max/OCS Max HD, OCS City, OCS Choc, OCS Géants. **Bouquet X-périence** : Dorcel TV/Dorcel TV HD, Hustler TV, Dorcel J-1, Blue Hustler. **Bouquet Full X-périence** : Dorcel TV/Dorcel TV HD, Dorcel XXX, Colmax, XXL, Hustler TV, Private TV, Dorcel J-1, Blue Hustler. **Bouquet Homme-X**: Pink TV, Man-X. **Bouquet Grande Muraille** : Guangdong TV, China Movie, Hunan Satellite TV, Phoenix Chinese, Shanghai Dragon TV, CCTV-4, CCTV Divertissement. \*ADSL : Asymmetric Digital Subscriber Line \*\*ADSL2 : Asymmetric 2 Digital Subscriber Line 2 - \*VDSL : Very High bit rate Digital Subscriber Line - \*\*VDSL2 : Very High bit rate Digital Subscriber Line - \*IP : Internet Protocol \*\* Le service est souscrit pour une durée indéterminée assortie d'une période initiale d'engagement de 12 mois, hors réengagement éventuel en cas de souscription à une nouvelle offre.

FICHE D'INFORMATION STANDARDISÉE

# OFFRE BOX FIBRE de SFR : GRAND SPECTACLE

Date de mise à jour : 01/03/2016

## INTERNET TRÈS HAUT DÉBIT + TÉLÉPHONE + TV

Offre proposée dans les zones de déploiement de la fibre SFR, sous réserve d'éligibilité, de compatibilité technique et sous réserve du raccordement effectif au domicile du client

Pour tester l'éligibilité de votre ligne, rendez-vous sur [www.sfr.fr](http://www.sfr.fr) ou appelez le **02 62 19 00 19** (coût d'un appel local)

<b>Prix mensuel de l'offre (Hors Promotion)</b>	<b>59,99€ TTC/mois</b> (Hors coût de location du modem)
<b>Équipements Modem wifi Décodeur TV HD avec PVR inclus</b>	Modem indispensable pour la connexion au service, en location à <b>3€ TTC/mois</b> , disponible également à la vente (150€ TTC). En cas de restitution incomplète de la box et/ou endommagée, ou en cas de non restitution, facturation d'une somme forfaitaire maximum de 60€ (21€ / accessoire manquant). Décodeur indispensable pour la réception des chaînes TV, mis à disposition gratuitement pour toute souscription à l'offre Box de SFR Famille sous réserve d'éligibilité technique de la ligne. Enregistreur jusqu'à 120 Go (soit environ 180h d'enregistrement en qualité standard ou 75h en HD). En cas de restitution incomplète du décodeur TV HD et/ou endommagé, ou en cas de non restitution, facturation d'une somme forfaitaire maximum de 150 € (21€/accessoire manquant).
<b>Durée d'engagement</b>	12 mois**
<b>Frais de mise en service</b>	<b>49€ de frais de mise en service de la ligne</b>
<b>Délai indicatif de mise à disposition de l'accès</b>	2 à 4 semaines entre l'acceptation de l'offre et l'installation avec le technicien
<b>Conditions de résiliation à l'initiative du client</b>	<b>10 jours à compter du lendemain de la réception de la demande de résiliation (LRAR)</b> . Frais techniques de fermeture de l'accès ADSL/VDSL : 45 € TTC. En cas de résiliation pendant la période d'engagement, le client est facturé des mois restant dus (cf. article 13 des CGA).

<b>Débit estimé (IP)</b>	Débit théorique descendant maximum disponible selon l'adresse du raccordement de : 100Mbit/s et débit théorique montant disponible de 20Mbit/s Sous réserve d'équipements compatibles
<b>Communications Téléphonique incluses</b>	Appels illimités vers les postes fixes et mobiles de la Réunion et de la métropole + de 100 autres destinations internationales fixes, depuis un téléphone fixe branché sur la box <sup>(1)</sup> , hors numéros courts et spéciaux et dans la limite d'un usage non abusif et/ou frauduleux. Portabilité du numéro selon faisabilité technique.
<b>Services, chaînes ou bouquets TV inclus</b>	+ de 130 chaînes TV dont 42 HD <sup>(2)</sup> , sous réserve d'un débit supérieur à 3,5 Mb/s. Réception des chaînes en HD avec un débit minimal de 7,5 Mb/s. Des services interactifs et des fonctions de Media Center inclus.
<b>Services, chaînes ou bouquets TV accessibles payants</b>	+ de 20 chaînes en option <sup>(3)</sup> : * <b>Le bouquet OCS à 12€/mois.</b> * <b>Le bouquet X-périence à 6,90€/mois.</b> * <b>Le bouquet Full X-périence à 15,90€/mois.</b> * <b>Le bouquet Homme-X à 14,90€/mois.</b> * <b>Le bouquet Grande Muraille à 6,90€/mois.</b> *L'option Ma 2ème TV à 7€/mois.
<b>Caractéristiques techniques/équipements</b>	Technologie ADSL*/ADSL2*/ VDSL2*. Modem indispensable à la connexion.
<b>Services Clients</b>	<b>Assistance Commerciale</b> : 1097 du lundi au samedi de 8h à 21h (appel gratuit) <b>Assistance Technique</b> : 1097 du lundi au samedi de 8h à 22h et le dimanche de 10h à 20h (appel gratuit) <b>Assistance en ligne</b> : <a href="http://www.sfr.re">www.sfr.re</a> (rubrique Assistance)
<b>Services Clients</b>	<b>Assistance en ligne</b> : <a href="http://www.sfr.re">www.sfr.re</a> (rubrique Assistance) <b>Assistance Commerciale</b> : 1097 du lundi au samedi de 8h à 21h (appel gratuit) <b>Assistance Technique</b> : 1097 du lundi au samedi de 8h à 22h et le dimanche de 10h à 20h (appel gratuit) Assistance en ligne : <a href="http://www.sfr.re">www.sfr.re</a> (rubrique Assistance)

(1) Liste des destinations fixes (liste susceptible d'évolution) : Alaska, Allemagne, Angola, Argentine, Australie, Autriche, Bahamas, Bahreïn, Bangladesh, Belgique, Bénin, Bermudes, Bhoutan, Botswana, Brunei, Bulgarie, Burundi, Cambodge, Canada, Chili, Chine, Chypre, Colombie, Corée du Sud, Costa Rica, Croatie, Danemark, Érythrée, Espagne, Estonie, États-Unis, Finlande, France métropolitaine, Gambie, Gibraltar, Grèce, Groenland, Guadeloupe, Guatemala, Guyane Française, Hawaï, Hong-Kong, Hongrie, Îles Féroës, Îles Mariannes, Îles vierges américaines, Îles vierges britanniques, Inde, Irlande, Islande, Israël, Italie, Japon, Jordanie, Kazakhstan, Kirghizistan, Kosovo, Koweït, Laos, Lettonie, Liechtenstein, Lituanie, Luxembourg, Macao, Malaisie, Maroc, Martinique, Mauritanie, Mayotte, Moldavie, Monténégro, Mozambique, Niger, Nigéria, Norvège, Nouvelle-Zélande, Ouzbékistan, Panama, Paraguay, Pays-Bas, Philippines, Pologne, Porto Rico, Portugal, Qatar, République Dominicaine, République Tchèque, Réunion, Roumanie, Royaume-Uni, Saint-Barthélemy, Saint-Martin, Saint-Martin, Saint-Pierre-et-Miquelon, Singapour, Slovaquie, Slovénie, Suède, Suisse, Taiwan, Thaïlande, Trinité-et-Tobago, Ukraine.

(2) Chaînes incluses (liste des chaînes susceptible d'évoluer) : TF1/TF1 HD, Antenne Réunion, Réunion Première, Canal+ en clair, RTL9, M6/M6 HD, Arte, Direct 8, W9/W9 HD, TMC, NTV1, NRJ12/NRJ12 HD, TV5 Monde, 6TER/6TER HD, France 2/France 2 HD, France 3/France 3 HD, Disney Channel/Disney Channel HD, Nickelodeon, Nickelodeon Junior, Baby TV, Gulli, Boomerang, Boing, Mangas, KZTV, Gong Base, Gong Max, TCM/TCM HD, Action, Ciné FX, Ciné Polar/Ciné Polar HD, Shorts TV, Ciné+ Premier, Ciné+ Frisson, Ciné+ Emotion, Ciné+ Famiz, Ciné+ Club, Ciné+ Classic, Sundance Channel/Sundance Channel HD, Eurochannel/ Eurochannel HD, beINSports 1/ beINSports 1 HD, beINSports 2/ beINSports 2 HD, beINSports 3/ beINSports 3 HD, Ma Chaîne Sport, Sport 365/Sport 365 HD, Fuel TV, AB Moteurs, Motors TV, Nautical Channel, Equidia Live, Equidia Life, Golf Channel, MCS Tennis/MCS Tennis HD, MCS Extrême, beINSports Max 4/ beINSports Max 4 HD, beINSports Max 5/ beINSports Max 5 HD, beINSports Max 6/ beINSports Max 6 HD, beINSports Max 7/ beINSports Max 7 HD, beINSports Max 8/ beINSports Max 8 HD, beINSports Max 9/ beINSports Max 9 HD, beINSports Max 10/ beINSports Max 10 HD, UFC Premium/ UFC Premium HD, Lucky Jack, Girondins TV, El Téva/Téva HD, Paris Première/Paris Première HD, AB1, HD1/HD1 HD, Ma Chaîne Étudiante, L'Enorme TV, Men's Up TV, Numéro 23/Numéro 23 HD, No Life, Chérie 25/Chérie 25 HD, Piment TV, TV Breizh, BFM TV/BFM TV HD, LCI/LCI HD, CNN, France 24, FR, LCP, Euronews, BBC World News, France 24 ENG, I24 News, BFM Business/BFM Business HD, Al Jazeera, CCTV-F, Ushuaia TV/Ushuaia TV HD, Trek TV, Histoire, Toute l'histoire, Sciences & Vie, Animaux, Chasse et Pêche, RMC Découverte, KTO TV, MTV Base, NRJ Hits/NRJ Hits HD, D17, Virgin Radio TV, M6 Music, MCM, MCM Top, BBlack Klassik, Trace Urban, IConcerts/IConcerts HD, Mezzo, Mezzo Live/Mezzo Live HD, O Five TV, Brava/Brava HD, C-Music, Mélody TV, Clubbing TV, Noot TV, Tropic TV, Télé Kréol, France 4/France 4 HD, France 5/France 5 HD, France O, Kwezi TV, MCS Bien-être, Fashion TV, Luxe TV/Luxe TV HD, Ouatch TV, Ginx TV, M6 Boutique&Go, Best of shopping, Tek TV Shop.

(3) Chaînes optionnelles : **Bouquet OCS** : OCS Max/OCS Max HD, OCS City, OCS Choc, OCS Géants, **Bouquet Xpérience** : Dorcel TV/Dorcel TV HD, Hustler TV, Dorcel J-1, Blue Hustler, **Bouquet Full Xpérience** : Dorcel TV/Dorcel TV HD, Dorcel XXX, Colmax, XXL, Hustler TV, Private TV, Dorcel J-1, Blue Hustler, **Bouquet Homme-X** : Pink TV, Man-X, **Bouquet Grande Muraille** : Beijing TV, Guangdong TV, China Movie, Hunan Satellite TV, Phoenix Chinese, Shanghai Dragon TV, CCTV-4, CCTV Divertissement. \*ADSL : Asymmetric Digital Subscriber Line - \*ADSL2 : Asymmetric Digital Subscriber Line 2 - \*VDSL : Very High bit rate Digital Subscriber Line - \*VDSL2 : Very High bit rate Digital Subscriber Line \*IP : Internet Protocol.

\*\* Le service est souscrit pour une durée indéterminée assortie d'une période initiale d'engagement de 12 mois, hors réengagement éventuel en cas de souscription à une nouvelle offre.

## FICHE D'INFORMATION STANDARDISÉE

# OFFRE BOX FIBRE de SFR : GRAND SPECTACLE 1 GIGA

Date de mise à jour : 01/03/2016

## INTERNET TRÈS HAUT DÉBIT + TÉLÉPHONE + TV

Offre proposée dans les zones de déploiement de la fibre SFR, sous réserve d'éligibilité, de compatibilité technique et sous réserve du raccordement effectif au domicile du client

Pour tester l'éligibilité de votre ligne, rendez-vous sur [www.sfr.fr](http://www.sfr.fr) ou appelez le **02 62 19 00 19** (coût d'un appel local)

Nom de l'offre

**Box de SFR : GRAND SPECTACLE 1 Giga  
INTERNET + TELEPHONE + TV**

<b>Sous conditions d'éligibilité</b>	Offre proposée dans les zones de déploiement de la fibre SFR, sous réserve d'éligibilité, de compatibilité technique et sous réserve du raccordement effectif au domicile du client. Pour tester l'éligibilité de votre ligne, rendez-vous sur <a href="http://www.sfr.re">www.sfr.re</a> ou appelez le 02 62 19 00 19 (coût d'un appel local)
<b>Prix mensuel de l'offre (Hors Promotion)</b>	<b>99,99€ TTC/mois</b>
<b>Equipements Modem wifi</b>	Modem indispensable pour la connexion au service, en location à 3€ TTC/mois, disponible également à la vente(150€ TTC). En cas de restitution incomplète de la box et/ou endommagée, ou en cas de non restitution, facturation d'une somme forfaitaire maximum de 60€ (21€ / accessoire manquant).
<b>Décodeur TV HD avec PVR inclus</b>	Décodeur indispensable pour la réception des chaînes TV, mis à disposition gratuitement pour toute souscription à l'offre Box Fibre de SFR Grand Spectacle sous réserve d'éligibilité technique de la ligne. Enregistreur jusqu'à 120 Go (soit environ 180h d'enregistrement en qualité standard ou 75h en HD). En cas de restitution incomplète du décodeur TV HD et/ou endommagé, ou en cas de non restitution, facturation d'une somme forfaitaire maximum de 150 € (21€/accessoire manquant).
<b>Durée d'engagement</b>	12 mois**
<b>Frais de mise en service</b>	<b>49€ - offerts sur l'offre Grand Spectacle</b>
<b>Délai indicatif de mise à disposition de l'accès</b>	2 à 4 semaines entre l'acceptation de l'offre et l'installation avec le technicien
<b>Conditions de résiliation à l'initiative du client</b>	<b>10 jours à compter du lendemain de la réception de la demande de résiliation (LRAR).</b> Frais techniques de fermeture de l'accès Fibre : 45 € TTC En cas de résiliation pendant la période d'engagement, le client est facturé des mois restant dûs (cf. article 13 des CGA).
<b>Débit estimé (IP)</b>	Débit théorique descendant maximum disponible selon l'adresse du raccordement de 1 Gbit/s Débit théorique montant maximum disponible de 200Mbit/s Sous réserve d'équipements compatibles
<b>Communications Téléphonique incluses</b>	Appels illimités vers les postes fixes et mobiles de la Réunion et de la métropole + de 100 autres destinations internationales fixes(1), depuis un téléphone fixe branché sur la box(1), hors numéros courts et surtaxés et dans la limite d'un usage non abusif et/ou frauduleux. Portabilité du numéro selon faisabilité technique.
<b>Caractéristiques techniques/équipements</b>	Technologie fibre optique FTTH*. Modem indispensable à la connexion.



# TARIFS DES COMMUNICATIONS

DESTINATION FIXE	COÛT DE MISE EN RELATION (TTC)	PRIX À LA MINUTE (TTC)
Andorre, Monaco	0,10 €	0,10 €
Pakistan		0,12 €
Brésil		0,15 €
Albanie, Algérie, Biélorussie, Bosnie, Ethiopie, Géorgie, Macédoine, Malte, Russie, Serbie, Tunisie, Turquie, Vatican		0,20 €
Afrique du sud, Comores, Maurice		0,29 €
Seychelles		0,35 €
Madagascar		0,39 €
Azerbaïdjan, Burkina Faso, Cambodge, Cameroun, Congo, Côte d'Ivoire, Djibouti, Egypte, Gabon, Ghana, Guinée équatoriale, Indonésie, Kenya, Liberia, Libye, Malawi, Mali, Myanmar, Namibie, Népal, Norfolk, Ouganda, République Centrafricaine, République Dém. du Congo, Russie Astelit, Russie Combelga, Russie Tatarstan, Rwanda, Sénégal, Sierra-Leone, Soudan, Sri Lanka, Tadjikistan, Tanzanie, Tchad, Terre Adélie, Togo, Turkménistan, Vietnam, Yémen, Zambie, Zimbabwe		0,45 €
Afghanistan, Anguilla, Antarctique, Antigua et Barbuda, Antilles Néerlandaises, Arabie Saoudite, Arménie, Aruba, Ascension, Barbade, Belize, Bolivie, Cap Vert, Christmas (îles), Corée du Nord, Cuba, Diego Garcia, Dominique, Emirats Arabes Unis, Equateur, Falkland, Grenade, Guam, Guinée, Guinée Bissao, Guyana, Haïti, Honduras, Iles Caimans, Iles Cocos, Iles Cook, Iles du pacifique du sud, Iles Fidji, Iles Marshall, Irak, Iran, Jamaïque, Kiribati, Lesotho, Liban, Maldives, Mexique, Micronésie, Mongolie, Montserrat, Nauru, Nicaragua, Niue, Nouvelle-Calédonie, Oman, Palau, Palestine, Papouasie Nlle Guinée, Pérou, Polynésie française, Saint Vincent et Grenadines, Sainte-Hélène, Sainte-Lucie, Saint-Kitts et Nevis, Salomon, Salvador, Samoa américaines, Samoa occidentales, Sao-Tome-et-Principe, Somalie, Surinam, Swaziland, Syrie, Timor oriental, Tokelau, Tonga, Turks-et-Caicos, Tuvalu, Uruguay, Vanuatu, Venezuela, Wallis-et-Futuna		0,65 €

# TARIFS DES COMMUNICATION

DESTINATIONS MOBILES INCLUSES	TARIFICATION
France métropolitaine, Réunion Allemagne, Autriche, Belgique, Danemark, Espagne, Finlande, Grèce, Guadeloupe, Guyane Française, Irlande, Italie, Liechtenstein, Luxembourg, Martinique, Mayotte, Monaco, Pays-Bas, Pologne, Portugal, Royaume-Uni, Saint-Barthélémy, Saint-Marin, Saint-Martin, Suisse	<b>INCLUS</b>

DESTINATION MOBILE	COÛT DE MISE EN RELATION (TTC)	PRIX À LA MINUTE (TTC)
Australie, Canada, Chine, Inde, Norvège, Nouvelle-Zélande, Singapour, Suède	0,10 €	0,20 €
Afrique du Sud , Comores, Madagascar, Maurice, Mayotte		0,29 €
Azerbaïdjan, Bangladesh, Cambodge, Corée du sud, Hong-Kong, Indonésie, Japon, Laos, Malaisie, Pakistan, Philippines, Sri Lanka, Taiwan, Vietnam		0,35 €
Madagascar		0,39 €
Albanie, Andorre, Angola, Bénin, Bosnie, Botswana, Bulgarie, Burkina Faso, Burundi, Cameroun, Chypre, Congo, Côte d'Ivoire, Croatie, Djibouti, Egypte, Estonie, Ethiopie, Gabon, Gambie, Géorgie, Ghana, Guinée, Islande, Kenya, Lettonie, Libye, Lituanie, Macédoine, Malawi, Mali, Malte, Mauritanie, Moldavie, Mongolie, Monténégro, Mozambique, Namibie, Nicaragua, Niger, Nigeria, Ouganda, Palestine, Polynésie française, République Centrafricaine, République Dém. du Congo, République Tchèque, Roumanie, Russie, Rwanda, Sénégal, Serbie, Sierra-Leone, Slovaquie, Slovénie, Soudan, Syrie, Tanzanie, Tchad, Thaïlande, Togo, Turkménistan, Turquie, Ukraine, Zambie, Zimbabwe, Madagascar		0,45 €
Algérie, Maroc, Tunisie		0,55 €
Afghanistan, Arabie Saoudite, Argentine, Arménie, Bahreïn, Biélorussie, Bolivie, Brésil, Brunei, Cap Vert, Chili, Colombie, Costa Rica, E.A. Unis, Equateur, Gibraltar, Groenland, Guatemala, Guinée Bissao, Haïti, Honduras, Hongrie, Irak, Iran, Israël, Jamaïque, Jordanie, Kazakhstan, Kirghizistan, Kosovo, Koweït, Liban, Maldives, Mexique, Nouvelle-Calédonie, Ouzbékistan, Panama, Paraguay, Pérou, Qatar, République Dominicaine, Saint-Pierre-et-Miquelon, Salvador, Somalie, Uruguay, Venezuela		0,65 €

Hors n° cours et spéciaux. Facturation à la seconde dès la première seconde

# SERVICES ET OPTIONS

SERVICES	
MESSAGERIE	Inclus
SFR MAIL	Inclus
CONTRÔLE PARENTAL	Inclus
REPLAY TV / TV A LA DEMANDE	Inclus dans les offres avec TV
ACCES A LA VIDEO A LA DEMANDE <sup>(1)</sup>	Inclus dans les offres avec TV
OPTIONS	
APPELS ILLIMITES VERS LES MOBILES REUNION/METROPOLE	Inclus
PACK SECURITE <sup>(2)</sup>	4€/mois
OPTIONS TV (COMPATIBLES AVEC L'OFFRE BOX DE SFR AVEC TV)	
BOUQUET BEIN SPORTS	12,90€/mois
BOUQUET CINEMA	9,90€/mois
BOUQUET OCS	12€/mois
BOUQUET X-PERIENCE	6,90€/mois
BOUQUET FULL X-PERIENCE	15,90€/mois
BOUQUET HOMME-X	14,90€/mois
BOUQUET GRANDE MURAILLE	6,90€/mois
OPTION MA 2EME TV <sup>(3)</sup>	7€/mois

# RÈGLES DE MIGRATION BOX DE SFR

		OFFRE SOUHAITÉE	
		FAMILLE	GRAND SPECTACLE
OFFRE D'ORIGINE	Internet seul	Le client peut migrer	Le client peut migrer sous réserve d'éligibilité à la TV
	Accès Internet	Le client peut migrer	Le client peut migrer sous réserve d'éligibilité à la TV
	neufbox	Le client peut migrer	Le client peut migrer sous réserve d'éligibilité à la TV
	Famille		Le client peut migrer sous réserve d'éligibilité à la TV
	Grand Spectacle	Le client peut migrer au-delà de sa 1ère année d'engagement	

(1) Le service de VOD est soumis à conditions et disponible uniquement avec les offres box éligibles à la TV en zone dégroupée et sous réserve d'éligibilité technique. Film disponible à partir de 0,49€, facturé en sus de l'abonnement box. Le tarif de chaque film est indiqué dans le catalogue du Club Vidéo, les films commandés restent disponibles 48h dans le menu «TV». L'utilisation concomitante du service de vidéo à la demande et d'Internet peut réduire le débit de ce dernier. (2) Protection jusqu'à 3 ordinateurs sous windows uniquement. Configuration requise : XP, VISTA, WINDOWS 7. Mémoire vive conseillée. (3) Offre soumise à conditions de bénéficier d'une **offre Box de SFR « Internet + téléphone + TV »** et d'utiliser les deux adaptateurs CPL et un décodeur TV supplémentaire mis à disposition ; d'avoir **un débit IP minimum de 6 Mbps**. L'offre est limitée à un décodeur TV supplémentaire par foyer. L'utilisation concomitante du service « 2ème TV » et d'Internet peut réduire le débit de ce dernier.

## RETRACTATION

### INFORMATIONS CONCERNANT L'EXERCICE DU DROIT DE RETRACTATION

#### **Droit de rétractation**

Vous avez le droit de vous rétracter du présent contrat 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 nous notifier votre décision de rétractation du présent 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 présent 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 présent 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 présent 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 présent 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 ...../...../.....

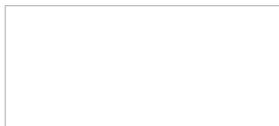
Nom du consommateur : .....

Adresse du consommateur : .....

.....

.....

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



**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











## **Votre site web sfr.re**

### ■ **Mon Compte :**

Suivre votre offre et vos factures

### ■ **Assistance :**

Retrouver des conseils pratiques, des documents utiles et les réponses à vos questions sur votre offre Box de SFR.

### ■ **Boutique en ligne :**

Commander votre offre Box de SFR en ligne, souscrire à des options

## **Votre Service client Box de SFR**

### **Assistance Commerciale : 1097**

(du lundi au samedi de 8h à 21h - Appel gratuit depuis un poste fixe et un mobile SFR Réunion)

### **Assistance Technique : 1097**

(7j/7 de 8h à 22h , sauf dimanche, de 10h à 20h. Appel gratuit depuis un poste fixe et un mobile SFR Réunion)

## **Vos « Espace SFR »**

Vous accompagner dans vos usages mobile et internet dans l'un de nos Espaces SFR.

Liste sur **[www.sfr.re](http://www.sfr.re)**

NB6-CGA -SEPTEMBRE-2016