



SFR

PROGRAMME DE FIDELITE SFR AVANTAGES MOBILE

EDITION MAI 2023

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

SFR.RE

A – FORFAITS & COMPTES BLOQUES SFR

1. PRÉSENTATION DU PROGRAMME DE FIDÉLITÉ

Le programme de fidélité SFR Avantages Mobile Grand Public (ci-après dénommé le « Programme ») permet aux clients particuliers abonnés aux forfaits mobiles et comptes bloqués de SFR Réunion (ci-après dénommés les « Abonnés »), de bénéficier de l'avantage « renouvellement de mobile » après douze (12) mois pleins d'engagement suivant la souscription au(x)dit(s) forfaits mobiles ou après le dernier renouvellement de mobile. L'adhésion à l'avantage renouvellement de mobile est automatique et ne nécessite aucune manifestation de volonté de la part de l'Abonné. Ce programme est régi par les présentes conditions.

2. LES DIFFERENTS PALIERS DE FIDELIDITE

2.1 Règles générales

Les avantages liés au renouvellement mobile sont accordés aux Abonnés de la marque SFR Réunion étant engagés pour une durée minimum de 12 mois pleins.

Le Programme offre aux Abonnés une remise sur l'achat d'un mobile avec un réengagement de vingt-quatre (24) mois sur le forfait mobile/compte bloqué, et ce après une période (ou palier) d'ancienneté de 12, 18 ou 24 mois suivant la date de souscription à un forfait mobile de SFR REUNION ou, suivant la date du dernier renouvellement de mobile. Cette remise est exclusive et ne peut pas être utilisée ou cédée à un tiers. Cette remise ne peut se réaliser uniquement que sur l'achat d'un mobile.

Les différents paliers permettant de bénéficier de la remise du Programme sont les suivants :

- Basique → palier permettant de bénéficier du Programme pour tous les Abonnés n'ayant pas effectué de renouvellement mobile ou ayant souscrit à un forfait mobile depuis 12 mois pleins,
- Confort → palier permettant de bénéficier du Programme pour tous les Abonnés n'ayant pas effectué de renouvellement mobile depuis 18 mois pleins,
- Premium → palier permettant de bénéficier du Programme pour tous les Abonnés n'ayant pas effectué de renouvellement mobile depuis 24 mois pleins.

En cas de migration de forfait, la remise s'appliquera sur le mobile choisi associé au nouveau forfait souscrit par l'Abonné (pour les clients n'ayant pas fait de renouvellement mobile depuis 18 mois et 24 mois pleins).

En cas d'impayé sur un contrat, l'Abonné devra régulariser la situation (c'est-à-dire régler les dettes existantes) avant de pouvoir bénéficier du programme de fidélité.

2.2 L'avantage Renouvellement de mobile

2.2.1 Principe de fonctionnement de l'avantage de renouvellement de mobile

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

- Basique → pour tous les clients ayant une ancienneté de 12 mois pleins,
- Confort → pour tous les clients ayant une ancienneté de 18 mois pleins,
- Premium → pour tous les clients ayant une ancienneté de 24 mois pleins.

Par ancienneté, il convient d'entendre l'ancienneté attachée au contrat de souscription à un forfait mobile (ou compte bloqué compris) de l'Abonné (poursuite ininterrompue d'un même contrat), qui se décompte par mois/année de date à date à compter de l'activation de la ligne de l'Abonné.

2.2.2 L'offre de renouvellement Basique

L'Abonné peut changer de mobile à partir du treizième (13^{ème}) mois après :

- la date de son dernier renouvellement de mobile, ou
- la date de souscription du forfait mobile (ou compte bloqué) concerné.

La remise sera alors équivalente à -10% à appliquer sur le prix du mobile nu que l'Abonné souhaite acheter (un mobile nu étant un mobile sans forfait). Cette action réengagera l'Abonné pour une durée de vingt-quatre (24) mois, et ce de façon automatique.

2.2.3 L'offre de renouvellement Confort

L'Abonné peut changer de mobile à partir du dix-neuvième (19^{ème}) mois après :

- la date de son dernier renouvellement mobile, ou
- la date de souscription du forfait mobile (ou compte bloqué) concerné.

La remise sera alors équivalente à -5% à appliquer sur le tarif du mobile subventionné. Cette action réengagera l'Abonné pour une durée de vingt-quatre (24) mois, et ce de façon automatique.

2.2.4 L'offre de renouvellement Premium:

L'Abonné peut changer de mobile à partir du vingt-cinquième (25^{ème}) mois après :

- la date de son dernier renouvellement mobile, ou
- la date de souscription du forfait mobile (ou compte bloqué) concerné.

La remise sera alors équivalente à -20%, à appliquer sur le tarif du mobile subventionné.

Cette action réengagera l'Abonné pour une période de vingt-quatre (24) mois, et ce de façon automatique.

B – MODIFICATION DU PROGRAMME DES AVANTAGES

Seuls les programmes de fidélité concernés par cette clause sont : les forfaits et comptes bloqués SFR Réunion.

SFR Réunion se réserve le droit à tout moment de modifier les présentes Conditions Générales, et éventuellement de mettre fin au Programme/ou aux avantages, sous réserve d'en informer les Abonnés au minimum un (1) mois à l'avance.

Cette information sera adressée aux Abonnés au travers d'un message facture, ou par courrier électronique à l'adresse déclarée par l'Abonné, ou par SMS pour les clients ayant acceptés d'être informés par ce canal de communication.

La modification, l'interruption ou la fin du Programme ou des avantages n'ouvre droit à aucune indemnité de quelque nature qu'elle soit. Toutefois en cas de suppression du Programme/ou des avantages, l'Abonné conservera le bénéfice de ses avantages jusqu'au terme initialement fixé.

C – DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

1. LOIS APPLICABLES

La Société prend les mesures propres à assurer la protection et la confidentialité des données à caractère personnel (« DCP ») en sa possession concernant l'Acheteur et les traite dans le respect des dispositions de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés et de la réglementation européenne en vigueur sur la protection des DCP (« Réglementation »).

2. CONTACT

Le responsable du traitement des DCP est SFR Réunion, dont le siège est 21 rue Pierre Aubert ZI du Chaudron 97490 Sainte-Clotilde, représentée par son Directeur Général Adjoint. Le délégué à la protection des données (ci-après « DPO ») peut être contacté à l'adresse suivante :

*SRR – Service Client, DPO – Délégué à la Protection des Données
21 rue Pierre Aubert CS 62001
97743 Saint-Denis Cedex.*

3. NATURE DES DONNEES

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

4. FINALITES

Le traitement des DCP a pour finalités :

- La gestion du compte de l'Abonné y compris la prévention / le recouvrement des impayés et la lutte contre la fraude,
- L'identification et l'authentification de l'Abonné
- La gestion de la commande du produit et l'information de l'Abonné sur les produits achetés,
- La gestion des expéditions et la livraison des produits,
- La gestion du service après-vente,
- La gestion des droits et des demandes d'exercice des droits des personnes,
- Le développement de produits et services SFR Réunion ou de tiers,
- La réalisation d'études statistiques, d'analyses et de mesures d'audience et l'enrichissement,
- La valorisation de la base clients,
- La fourniture de contenus localisés et de recommandations personnalisées,
- La communication avec l'Abonné à propos des offres et services (par e-mail, messages, SMS et via des services de messagerie en ligne) et dans le cadre de l'assistance technique, le cas échéant, après recueil du consentement préalable de l'Abonné conformément à la Réglementation. La fourniture de certaines DCP par l'Abonné conditionne la conclusion et, dans certains cas, l'exécution du contrat par SFR Réunion,
- La conclusion d'un contrat d'assurance mobile (en cas d'adhésion).

5. DUREES DE CONSERVATION

Les DCP sont conservées pour la durée de la fourniture des services et/ou pour la durée des traitements spécifiques auxquels l'Abonné a consenti et/ou pour les durées légales de conservation.

6. DESTINATAIRES

Les DCP pourront être traitées par le personnel habilité de SFR Réunion, des sous-traitants, partenaires ou prestataires. Si ces derniers sont situés en dehors de l'Union européenne, ils auront alors, conformément à la Réglementation, préalablement soit fait l'objet d'une décision d'adéquation de la Commission européenne soit signé des « clauses contractuelles types ». Une copie de ces documents peut être obtenue auprès du DPO. Le recours à ces prestataires est nécessaire à la bonne exécution du contrat passé entre SFR Réunion et l'Abonné.

7. PROSPECTION

SFR Réunion pourra utiliser les DCP pour des actions de prospection relative à des produits ou services analogues par téléphone ou par courrier postal. SFR Réunion se réserve également le droit d'utiliser les DCP dans le cadre d'opérations marketing et commerciales de partenaires ou de tiers, par email, SMS, MMS, courrier postal ou téléphone, avec le consentement de l'Abonné.

Dans tous les cas visés au présent paragraphe, l'Abonné aura la possibilité de s'opposer à tout moment à l'utilisation des DCP de manière simple et sans frais.

8. DONNEES DE GEOLOCALISATION

Dans le cadre des services géolocalisés proposés grâce à son réseau, SFR Réunion peut être amenée à communiquer à un prestataire ou à un partenaire les données de localisation géographique de l'Abonné qui souhaite bénéficier de ces services et qui aura consenti préalablement à être localisé.

9. ENREGISTREMENT DES APPELS

L'Abonné est informé que ses conversations avec le Service Client sont susceptibles d'être enregistrées ou écoutées par la Société à des fins probatoires et de détection des fraudes et/ou d'être étudiées afin d'améliorer la qualité du service. Ces conversations sont conservées pour une durée de six (6) mois maximum à compter de leur enregistrement sauf réglementation imposant une durée de conservation supérieure.

10. DROITS DES PERSONNES

À tout moment, l'Abonné peut demander l'accès aux DCP le concernant, recueillies dans le cadre des finalités détaillées ci-dessus, la rectification ou l'effacement de celles-ci (dans la mesure où cela n'empêche pas la bonne exécution du contrat ou le respect des obligations légales de la Société) et la limitation d'un ou plusieurs traitements particuliers le concernant, dans les conditions prévues par la Réglementation. L'Abonné dispose également du droit de s'opposer à un traitement de ses DCP et du droit à leur portabilité, dans les conditions fixées par la Réglementation. De manière générale, l'Abonné a le droit de comprendre et interroger SFR Réunion à propos de l'utilisation qui est faite de ses DCP.

Il peut exercer ces droits :

- en envoyant un courrier postal à :

SRR – Service Client, DPO – Délégué à la Protection des Données
21 rue Pierre Aubert CS 62001
97743 Saint-Denis Cedex.

Il devra fournir son nom, prénom, numéro d'appel ainsi qu'une copie d'une pièce d'identité.

- par voie électronique : donneespersonnelles@srr.fr

Lorsqu'un traitement de DCP est fondé sur le recueil de son consentement, l'Abonné dispose du droit de retirer ledit consentement à tout moment, sans porter atteinte à la licéité du traitement fondé sur le consentement effectué avant le retrait de celui-ci, via les mentions contenues dans chaque message publicitaire, via SMS/MMS/Email ou via son espace personnel. L'Abonné a le droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL. L'Abonné est informé que les DCP le concernant sont conservées ou supprimées après son décès conformément à la Réglementation et qu'il dispose du droit de donner instruction de communiquer ou non ces données à un tiers qu'il aura préalablement désigné.

En cas d'insatisfaction, l'Abonné a le droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL en envoyant un courrier à l'adresse suivante:

CNIL - 3 Place de Fontenoy - TSA 80715 - 75334 Paris - Cedex 07.



SFR

**vous souhaitez
nous contacter ?**

INFORMATIONS CLIENT

Grand public

Pour tout renseignement, consultez le site internet

www.sfr.re

ou Appelez votre Service Client

du lundi au samedi de 8h à 21h,

au **1097** depuis votre mobile SFR

(appel gratuit depuis un poste Fixe ou un mobile SFR Réunion)

ou au **0262 19 25 00** depuis un poste fixe

(coût d'un appel local, au delà du temps d'attente gratuit)