



CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTES

(Août 2010)

Article 1 - Objet

Article 2 - Commande

Article 3 - Expédition - Livraison

Article 4 - Responsabilité

Article 5 - Droit de rétractation

Article 6 - Prix - Conditions de paiement

Article 7 - Garantie - Service après-vente

Article 8 - Données personnelles

Article 9 - Loi applicable

Article 1 - OBJET

Les présentes conditions générales de vente ont pour objet de déterminer les conditions dans lesquelles la Société Française du Radiotéléphone, ci-après dénommée "SFR", vend sur Internet ou par téléphone des équipements de radiocommunication ou terminaux, ci-après dénommés "les Produits", ainsi que des cartes prépayées (cartes SIM à microprocesseur auxquelles est associé un numéro d'appel attribué par SFR), ci-après dénommées « Carte Prépayée SFR La Carte », à une personne physique ou morale, ci-après dénommé "l'Acheteur".

Il est conseillé à l'Acheteur de conserver et/ou d'imprimer les présentes conditions.

Article 2 - COMMANDE

Les Produits sont proposés seuls ou avec la souscription concomitante d'un Abonnement SFR (hors SFR Business Team) dont les conditions générales d'abonnement et, le cas échéant, la durée minimale d'engagement, sont portées à la connaissance de l'Acheteur sur la boutique en ligne SFR ou au téléphone lors de sa commande.

Les Produits peuvent être également proposés avec une Carte Prépayée SFR La Carte dont les conditions générales d'utilisation sont portées à la connaissance de l'Acheteur sur la boutique en ligne SFR ou au téléphone lors de sa commande.

Les Produits et Cartes Prépayées SFR La Carte sont réservés aux particuliers et professionnels domiciliés en France métropolitaine et en Corse et les commandes sont limitées à deux (2) par personne et par foyer (même nom, prénom et même adresse) tous les 6 mois.

Il est interdit à l'Acheteur de faire des Produits et Cartes Prépayées SFR un usage commercial.

L'Acheteur consulte l'ensemble des caractéristiques du Produit et/ou de la Carte Prépayée SFR La Carte et passe commande sur le site ou par téléphone. Les différentes étapes de la commande en ligne ou par téléphone sont les suivantes :

- Sur la boutique en ligne :

- L'Acheteur choisit le cas échéant sa formule d'abonnement SFR.
- L'Acheteur choisit son terminal et/ou d'éventuels accessoires.
- L'Acheteur saisit ses données d'identification.

- L'Acheteur corrige les éventuelles erreurs de saisie sur une première page récapitulant sa commande.
 - L'Acheteur confirme définitivement son choix sur une seconde page récapitulative.
 - SFR accuse réception de la commande en indiquant à l'Acheteur que celle-ci a correctement été prise en compte via un écran web, sous réserve de disponibilité du Produit.
 - SFR envoie un email de confirmation à l'Acheteur détaillant l'ensemble de sa commande et son prix toutes taxes et frais de livraison compris.
- Par téléphone :**
- L'Acheteur choisit le cas échéant sa formule d'abonnement SFR.
 - L'Acheteur choisit son terminal et/ou d'éventuels accessoires.
 - L'Acheteur communique ses données d'identification.
 - SFR récapitule la commande à l'Acheteur.
 - L'Acheteur confirme définitivement son choix en communiquant ses coordonnées bancaires ou contacte le cas échéant SFR pour valider définitivement sa commande en communiquant ses coordonnées bancaires.
 - SFR accuse réception de la commande en indiquant à l'Acheteur que celle-ci a correctement été prise en compte par courrier postal ou électronique, sous réserve de disponibilité du Produit.

La commande implique l'adhésion entière et sans réserve de l'Acheteur aux présentes Conditions Générales de Vente ainsi, le cas échéant, qu'aux Conditions Générales d'Abonnement ou d'Utilisation attachées à la formule d'abonnement éventuellement souscrite.

Les Produits avec abonnement sont réservés aux seuls particuliers et sont limités à 4 (quatre) commandes tous les 6 mois par personne et par foyer, dans la limite des stocks disponibles, sous réserve d'acceptation du dossier par SFR.

Le prix préférentiel des Produits avec abonnement est conditionné à la souscription d'un abonnement SFR au tarif en vigueur d'une durée minimum de 12 mois, hors offres spéciales sans engagement. A défaut de la souscription d'un abonnement SFR dans les 15 jours suivant l'achat du Produit, SFR facturera à l'Acheteur la somme correspondant à la différence entre le prix du pack seul et le prix du produit acquitté lors de la commande, ainsi que des frais de dossier de 60 (soixante) €, qui seront prélevés directement sur la carte bancaire de l'Acheteur (renseignée lors du parcours d'achat).

Une facture récapitulant ces montants est adressée à l'Acheteur.

Les Produits peuvent également être acquis sans abonnement, moyennant le versement de la somme stipulée sur la page de présentation de chaque Produit.

Lutte contre la fraude par Carte bancaire

Les informations en rapport avec votre commande font l'objet d'un traitement automatisé de données dont le responsable est FIA-NET S.A. Ce traitement automatisé de données a pour finalité de définir un niveau d'analyse d'une transaction et de lutter contre la fraude à la carte bancaire.

Société Française du Radiotéléphone

SA au capital de 1 345 144 260,15 euros - RCS Paris 403 106 537

Siège social : 42 Avenue de Friedland 75008 Paris

Siège administratif : 1 place Carpeaux, Tour Séquoia, 92915 Paris La Défense Cedex - **Téléphone** : 01 71 07 07 07

Réf. : 608651 DOC CGV VD - Curtis & McLuhan® - 6056

FIA-NET S.A. et le marchand chez qui vous effectuez votre achat sont les destinataires des données en rapport avec votre commande. La non-transmission des données en rapport avec votre commande empêche la réalisation et l'analyse de votre transaction.

La survenance d'un impayé au motif d'une utilisation frauduleuse d'une carte bancaire entraînera l'inscription des coordonnées en rapport avec votre commande associée à cet impayé au sein d'un fichier incident de paiement mis en œuvre par FIA-NET S.A. Une déclaration irrégulière ou une anomalie pourra également faire l'objet d'un traitement spécifique.

Dans le cadre du service de contrôle de commandes, la société FIA-NET peut être amenée à contacter l'Acheteur par tous moyens, en vue de la validation d'une transaction et pourra, le cas échéant, demander des pièces justificatives (Pièce d'identité et RIB/Chèque annulé...).

L'Acheteur est informé que le défaut ou le refus de transmettre les justificatifs demandés empêchera FIA-NET d'octroyer une garantie sur la transaction concernée et pourra conduire SFR à annuler la commande sur le site et orienter l'Acheteur vers un point de vente. Le délai de transmission à FIA-NET des pièces sollicitées peut décaler d'autant la livraison du(es) Produit(s) commandé(s).

Conformément à la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 vous disposez, à tout moment, d'un droit d'accès, de rectification, et d'opposition à l'ensemble de vos données personnelles en écrivant, par courrier et en justifiant de votre identité, à FIA-NET - Service Informatique et Libertés - Traitements n°773061 et n°1080905 - 39 rue Saint Lazare, 75009 PARIS.

Article 3 - EXPÉDITION - LIVRAISON

SFR procède à la livraison de la commande dans les 3 jours ouvrés (4 jours ouvrés pour la Corse).

■ SFR valide la commande de l'Acheteur dans les 24h suivant la confirmation de celle-ci (cf Art 2) puis procède à la livraison du colis dans les 48h (+ 24h pour la Corse) à l'adresse de livraison indiquée par l'Acheteur.

La livraison s'effectue soit en Relais-Colis, soit en espace SFR soit domicile à l'adresse indiquée par l'Acheteur. Pour ce dernier mode de livraison, l'Acheteur sera facturé 5€, soit par coursier (dans ce cas l'Acheteur sera facturé 15€)*.

Les livraisons ne s'effectuent qu'en France métropolitaine et en Corse à l'adresse de livraison indiquée par l'Acheteur ou à l'adresse du Relais-Colis choisi par le client ou à l'adresse de l'espace SFR choisi par le client.

Sous réserve de sa disponibilité en stock (qui est précisée sur la page de présentation) du/des Produit(s) et/ou de la Carte Prépayée SFR La Carte), le Produit et/ou la Carte Prépayée SFR La Carte commandé(s) est livré dans un délai de 3 jours ouvrés à compter du traitement de la commande par SFR ou en cas du choix du mode de livraison 'premium*' à la date et heure proposée lors de la commande (entre 19h et 21h pour toute commande passée la veille avant 24h).

La réception du Produit et/ou de la Carte Prépayée SFR La Carte commandé(s) se matérialise par la signature, par l'Acheteur, du document de livraison.

Il appartient à l'Acheteur de faire toute réclamation éventuelle concernant la nature du Produit ou de la Carte Prépayée SFR La Carte ou toute avarie subie par le Produit ou la Carte Prépayée SFR La Carte au cours du transport, au moment de sa livraison ou de refuser la livraison, et de confirmer cette réclamation par lettre recommandée avec accusé de réception adressée dans les sept (7) jours suivant la livraison du Produit ou de la Carte Prépayée SFR La Carte à :

Service Clients SFR
TSA 91 121
57 757 Metz cedex 9

Le Produit vendu reste la propriété de SFR jusqu'au paiement intégral de son prix.

La Carte Prépayée SFR La Carte reste la propriété exclusive et insaisissable de SFR conformément aux Conditions Générales d'Utilisation.

* Pour toute adresse client sur Paris et petite couronne, voir liste des Codes Postaux (75, 92110, 92300, 93300, 93170, 93900, 93310, 93260, 93100, 93500, 93400, 94160, 94300, 92100, 92130, 92240, 92120, 92200, 92170, 94220, 94200, 94270, 94250), hors jours fériés, hors 24 et 31 décembre.

Article 4 - RESPONSABILITÉ

SFR ne saurait être tenue pour responsable en cas :

- de fait de l'Acheteur lui-même
- de fait, imprévisible et insurmontable, d'un tiers étranger au contrat
- de force majeure telle que définie par la Jurisprudence.

Article 5 - DROIT DE RÉTRACTATION

Conformément aux dispositions des articles L. 121-20 et L. 121-20-2 du Code de la Consommation, l'Acheteur bénéficie d'un délai de sept (7) jours francs à compter de la réception du Produit pour demander son échange ou remboursement sans pénalités, à l'exception des frais de retour, et/ou pour renoncer au service si l'Acheteur a commandé un Produit avec Abonnement ou une Carte Prépayée SFR La Carte.

Conformément au point 3 de l'article L121-20-2 du Code de la Consommation relatif aux biens « nettement personnalisés », en cas de souscription du service SFR de gravure de son mobile par l'Acheteur au moment de sa commande sur sfr.fr, ce dernier ne pourra exercer son droit de rétractation sur le mobile gravé.

Toutefois, cette faculté de rétractation ne peut être exercée sur l'abonnement souscrit ou la Carte Prépayée SFR La Carte, à compter de la mise à disposition par SFR du service/ de la mise en service de la ligne, lorsque cette dernière a débuté, avec l'accord de l'Acheteur, avant la fin du délai de sept (7) jours francs. Ceci est notamment le cas lorsque l'Acheteur procèdera à l'activation de sa ligne par téléphone ou en ligne depuis son suivi de commande.

Si, dans ce délai, l'Acheteur renonce uniquement au service d'abonnement et qu'il ne renvoie donc pas le Produit, SFR facture à l'Acheteur le prix du Produit seul.

Le Produit et/ou la Carte Prépayée SFR La Carte doit être retourné en recommandé avec accusé de réception (frais à la charge de l'expéditeur) dans son emballage d'origine, en parfait état, accompagné de tous les accessoires éventuels, notices d'emploi et documentations, à :

NDL Secteur VPC - Bâtiment 5 ou F
Carrefour de la Conférence de Paris
5, rue de l'Espace Schengen
91250 TIGERY

Le remboursement du Produit ou de la Carte Prépayée SFR La Carte après retour s'effectue dans les meilleurs délais et au plus tard dans les trente (30) jours suivant la livraison.

Dans le cas où le délai de livraison renseigné à l'article 3 ne serait pas respecté, les frais de retour du Produit et/ou de la Carte Prépayée SFR La Carte seront remboursés à l'Acheteur par SFR dans les meilleurs délais et au plus tard dans les 30 (trente) jours suivant l'exercice du droit de rétractation.

L'activation de la ligne (dans la mesure où la commande est

validée par SFR et où elle ne nécessite pas pour l'Acheteur de s'acquitter d'un dépôt de garantie) interviendra le jour de la demande d'activation effectuée par l'Acheteur en ligne depuis son suivi de commande ou par téléphone, pour tout appel passé avant 20h au 0811 70 70 73 (Prix d'un appel local depuis un poste fixe). A défaut, cette activation interviendra le lendemain.

Article 6 - Prix - CONDITIONS DE PAIEMENT

Les prix des Produits et de la Carte Prépayée SFR La Carte sont ceux indiqués sur le site à la date de la commande.

Ils sont indiqués toutes taxes comprises, hors frais de livraison. Les frais de livraison sont indiqués le cas échéant sur le site.

Le paiement s'effectue auprès de notre service de Télèvente de paiement sécurisé par carte bancaire au moment de la commande.

Par ailleurs et à défaut de souscription d'un Abonnement, SFR pourra facturer, dans les 15 jours suivant l'achat du Produit, la somme correspondant à la différence entre le prix du pack seul et le prix du Produit acquitté lors de la commande, ainsi que des frais de dossier de 60€. Ces sommes seront prélevées directement sur la carte bancaire de l'Acheteur, renseignée lors du parcours d'achat.

Article 7 - GARANTIE - SERVICE APRÈS-VENTE

SFR s'engage à assurer le service après-vente des Produits. L'Acheteur bénéficie d'une garantie de 24 mois (la garantie est de 12 mois pour le chargeur, le kit piéton, et la batterie)

Les dommages d'origine externe ou consécutifs à une mauvaise utilisation du Produit ou à une utilisation non conforme, une intervention autre que celle des personnes habilitées par le constructeur, d'un choc, d'une mauvaise utilisation, d'une exposition à l'humidité (oxydation), sont exclus de la garantie.

Les dispositions ci-dessus ne font pas obstacle à l'application de la garantie légale prévue par les articles 1641 et suivants du Code Civil.

Article 8 - DONNÉES PERSONNELLES

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

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

Dans le cadre de la gestion de son compte client, SFR pourra utiliser le numéro de Carte bancaire de l'Acheteur afin d'y prélever le montant dû au titre de la commande faite sur la boutique en ligne SFR, ainsi qu'au titre du reliquat du prix du produit dû, le cas échéant, et ce conformément aux dispositions de l'article 6 des présentes.

Dans le but de lutter contre la fraude par carte bancaire, SFR pourra transmettre à FIA-NET les données collectées dans les conditions définies à l'article 2

Conformément à la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 modifiée par la loi du 6 août 2004, l'Acheteur dispose d'un droit d'accès ainsi que d'un droit d'information complémentaire, de rectification et, le cas échéant, d'opposition sur les données le concernant.

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

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

- **Clients Abonnés :**
SFR Service Clients
Accès, Rectification, Opposition
TSA 91 121
57757 METZ CEDEX 9

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

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



Opération "Site Evalué - Site Premium" :

Votre achat sur Boutique SFR vous offre la possibilité de participer à l'opération « site évalué - site premium » organisée par FIA-NET S.A.

A travers deux questionnaires de satisfaction dont l'objet est de mesurer la qualité de service qui vous a été apportée tout au long de votre acte d'achat, vous pourrez nous faire part de votre expérience personnelle et la faire partager à la communauté des internautes sur le site FIA-NET.

Ces questionnaires sont susceptibles de vous être envoyés par FIA-NET ou par Boutique SFR par courrier électronique ou via l'apparition d'une pop-up faisant suite à votre achat.

Les informations récoltées au sein de ces deux questionnaires font l'objet d'un traitement automatisé de données dont le responsable est FIA-NET S.A.

Des réponses partielles ou une absence de réponse à l'un ou aux deux questionnaires de satisfaction sont sans incidence sur le déroulement de votre commande et son traitement.

FIA-NET S.A. et Boutique SFR sont les destinataires des données nominatives récoltées au sein de ces questionnaires de satisfaction.

Les données non nominatives seront exploitées par FIA-NET conformément à la réglementation en vigueur et notamment à celle ayant trait à la protection des données personnelles.

Conformément à la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 vous disposez, à tout moment, d'un droit d'accès, de rectification, et d'opposition à l'ensemble de vos données personnelles en écrivant, par courrier et en justifiant de votre identité, à :

FIA-NET Service Informatique et Libertés
Traitement N° 896150
39 rue Saint Lazare
75009 Paris

Article 9 - LOI APPLICABLE

Les parties conviennent que la loi applicable aux présentes conditions générales est la loi française.