

**SFR**

**LES TARIFS ET  
CONDITIONS  
D'ABONNEMENT ET  
UTILISATION**  
des Offres Tablette & Clé

Tarifs valables au 17/01/2012

## TARIFS FORMULE CARRÉE TABLETTE & CLÉ 250Mo

Fiche d'information standardisée de la Formule Carrée Tablette & Clé 250Mo .....	p 3
Principes généraux de tarification de la Formule Carrée Tablette & Clé 250Mo .....	p 4
Détails de la Formule Carrée Tablette & Clé 250Mo .....	p 5

## TARIFS FORMULE CARRÉE TABLETTE & CLÉ 1Go

Fiche d'information standardisée de la Formule Carrée Tablette & Clé 1Go .....	p 6
Principes généraux de tarification de la Formule Carrée Tablette & Clé 1Go .....	p 7
Détails de la Formule Carrée Tablette & Clé 1Go .....	p 7

## TARIFS FORMULE CARRÉE TABLETTE & CLÉ 3Go

Fiche d'information standardisée de la Formule Carrée Tablette & Clé 3Go .....	p 9
Principes généraux de tarification de la Formule Carrée Tablette & Clé 3Go .....	p 10
Détails de la Formule Carrée Tablette & Clé 3Go .....	p 11

## CHANGEMENT DE FORFAIT TABLETTE & CLÉ .....

## TARIFS À L'INTERNATIONAL .....

## TARIFS DES USAGES ADDITIONNELS .....

Les services SFR .....	p 16
Les services Texto et MMS .....	p 17

## MODALITÉS DE FACTURATION ET DE RÈGLEMENT .....

## CONDITIONS GÉNÉRALES DES .....

## FORMULES CARRÉES TABLETTE & CLÉ .....

## TARIF DES OFFRES WIFI .....

Tarifs de l'offre WiFi .....	p 37
------------------------------	------

## NOTE .....

# FORMULE CARRÉE TABLETTE & CLÉ 250Mo

## Fiche d'information standardisée

PRIX DU FORFAIT/MOIS Tarif mensuel TTC	Sans engagement	Avec un engagement de 12 mois <sup>(1)</sup>
	<b>PRIX ECO*</b>	10€
Prix hors promotion du forfait/mois	9€	7€
Prix promotionnel spécial abonnés SFR mobile et clients ADSL neufbox de SFR (hors SFR Business Team et SFR Ligne Fixe)		

Il est possible d'acheter une Clé Internet 3G+ ou un Hotspot 3G+ à un prix préférentiel pour une souscription avec un engagement de 12 mois et de bénéficier du Prix ECO.

ENGAGEMENT	SANS ENGAGEMENT OU ENGAGEMENT 12 MOIS
DURÉE DE LA PROMOTION	Offre valable du 17/01/2012 au 20/02/2012
NATURE DE L'OFFRE	FORFAIT INTERNET RECHARGEABLE
DESCRIPTION DE L'OFFRE	250Mo de connexions DATA par mois bloqué en mode GSM/GPRS/3G/3G+ pour un usage exclusivement valable en France métropolitaine. Le crédit non consommé n'est pas reportable le mois suivant. Le forfait peut-être débloqué/rechargé avec la recharge 100Mo supplémentaires à 3€ sur <a href="http://moncompte.sfr.fr">http://moncompte.sfr.fr</a> , que le forfait soit épuisé ou non. Dans la limite de 4 recharges par mois. + SFR WiFi en illimité.
FACTURATION DES COMMUNICATIONS EN MODE GSM, GPRS, 3G, 3G+ EN FRANCE METROPOLITAINE	Facturation au Ko
OPTIONS INCLUSES	Facture sur Internet, Info Conso, Alerte Conso, Tarif Jour Internet Europe DOM et Amérique du Nord, Suivi Conso Internet International.
CONDITIONS DE RESILIATION (résiliation en appelant le Service Client)	A l'issue de la période de 12 mois d'engagement ou en cas d'offre sans engagement, l'abonné peut résilier son contrat sur simple appel au Service Client. Lors de cet appel, le Service Client confirme à l'abonné la prise en compte de sa demande qui sera effective 10 jours plus tard.
RESEAUX / TECHNOLOGIES	GSM/GPRS/3G/3G+ (sous réserve de disposer d'équipement compatible). Accès inclus et illimité à SFR WiFi <sup>(2)</sup> avec près de 4 millions de points d'accès en France. SFR WiFi non disponible avec un routeur Hotspot 3G+
DEBIT ESTIME EN RECEPTION	Débit théorique maximum en réception : jusqu'à 7,2Mb/s (3G+).
SERVICE CLIENT	1023, depuis un poste fixe (prix d'un appel local en France métropolitaine et temps d'attente gratuit depuis une ligne neufbox) ou depuis un mobile SFR (temps d'attente gratuit puis prix d'un appel normal). Accessible du lundi au samedi de 8h à 22h.

Pour accéder à Internet avec une formule Carrée Tablette & Clé, vous devez être équipé :

- d'une Clé Internet 3G+ connectée à votre ordinateur portable ou d'un ultraportable avec connectivité 3G+ intégrée,
- d'un Hotspot 3G+ <sup>(3)</sup> qui permet de connecter jusqu'à 5 appareils WiFi au réseau 3G+,
- d'une tablette 3G+ compatible ou tout autre équipement compatible permettant d'accéder au réseau 3G+ en y intégrant une carte SIM.

\*Tarif mensuel appliqué systématiquement au client ayant choisi une formule Carrée Clé qu'il acquière ou non une Clé/hostpot 3G+, au client ayant choisi une formule Carrée Tablette qui a déjà une tablette ou qui en acquiert une au prix de référence.

(1) Les prix avec un engagement de 12 mois incluent une remise engagement de -2€/mois. Au terme de la durée d'engagement choisie par le client, perte automatique de cette remise (sauf si réengagement du client). (2) Chiffre 15/09/11. Accès au réseau SFR WiFi (hors utilisation du Hotspot 3G+) via les hotspots SFR WiFi en France métropolitaine, présents dans certains lieux publics ou constitués des neufbox de SFR ayant permis cet accès. Zone de couverture sur <http://cartewifi.sfr.fr>. Téléchargement préalable, selon l'offre souscrite, de l'application SFR WiFi depuis l'application store de la tablette ou du gestionnaire de connexion SFR (gestionnaire de connexion intégré dans certains équipements) permettant un accès selon la couverture disponible et avec équipement compatible. (3) Hotspot 3G+ compatible uniquement avec les offres Carrées Clé. Compatible avec les ordinateurs portables fonctionnant avec Windows XP SP3, Vista, 7 et Mac OS Leopard (10.5), Snow Leopard (10.6), Lion 510.7, (incompatible Linux). SFR WiFi non disponible avec l'utilisation du Hotspot 3G+. Usage des équipements connectés décompté du Forfait Internet. Jusqu'à 5 équipements (compatibles WiFi) connectés.

## Principes généraux de tarification de la Formule Carrée Tablette & Clé 250Mo

### ■ Durée minimale d'Abonnement

La Formule Carrée Tablette & Clé 250Mo est disponible sans engagement ou avec engagement de 12 mois.

### ■ Tarif spécial abonnés SFR

- Pour toute souscription d'une Formule Carrée Tablette & Clé 250Mo en plus d'un abonnement SFR mobile, d'un abonnement neufmobile de SFR ou d'une offre ADSL neufbox de SFR (hors SFR Business Team et SFR ligne fixe) : tarif préférentiel : -1€/mois.
- En cas de résiliation de l'abonnement mobile ou ADSL neufbox de SFR, perte du bénéfice de la promotion.
- Promotion valable une seule fois par la ligne « Formule Carrée Tablette & Clé » et par la ligne mobile ou ADSL.

### ■ Les connexions incluses

La Formule Carrée Tablette & Clé 250Mo inclut 250 Mo de connexions data par mois en mode GPRS, GSM, 3G, 3G+, émises et reçues en France métropolitaine depuis :

- Votre Clé Internet 3G+ connectée à votre ordinateur portable (compatible avec les ordinateurs portables fonctionnant avec Windows XP SP3 minimum, Vista 7, Mac OS Leopard, Snow Leopard (incompatible Linux)) ou depuis votre ultraportable avec connectivité 3G+ intégrée<sup>(1)</sup>.
- Votre Hotspot 3G+ qui permet de connecter jusqu'à 5 appareils (compatibles WiFi) au réseau 3G+.
- Votre tablette 3G+ compatible ou tout autre équipement compatible permettant d'accéder au réseau 3G+ en y intégrant une carte SIM.

La Formule Carrée Tablette & Clé 250Mo inclut les connexions WiFi sur le réseau SFR WiFi avec près de 4 millions de points d'accès en France métropolitaine.

### ■ Et au-delà du Forfait ?

La Formule Carrée Tablette & Clé 250Mo est bloquée à 250Mo par mois. Vous avez la possibilité de débloquent votre forfait avec la recharge 100Mo supplémentaires à 3€, que votre forfait soit épuisé ou non sur <http://moncompte.sfr.fr>. Dans la limite de 4 recharges par mois.

### ■ Les communications interdites sont les usages suivants :

Peer to Peer, Newsgroups (conformément aux Conditions Particulières d'accès au réseau UMTS de SFR)

### ■ Les communications non incluses :

- Les connexions émises lorsque vous êtes à l'étranger ou dans les DOM.
- Les SMS.

### ■ Conditions générales de tarification

Le décompte des communications émises en mode GPRS/GSM/3G/3G+ s'effectue au Ko.

### ■ Communication

Chaque mois, votre forfait vous donne accès à des connexions data correspondant à 250Mo d'échange de données inclus dans votre forfait mensuel.

## Détail de la Formule Carrée Tablette & Clé 250Mo

PRIX DU FORFAIT/MOIS Tarif mensuel TTC		Sans engagement	Avec un engagement de 12 mois <sup>(1)</sup>
PRIX €CO*	Prix hors promotion du forfait/mois	10€	8€
	Prix promotionnel spécial abonnés SFR mobile et clients ADSL neufbox de SFR (hors SFR Business Team et SFR Ligne Fixe)	9€	7€

Utilisable en 3G+ (jusqu'à 7.2Mb/s)\*\*.

\*\* Débit théorique maximum en réception d'information de la norme UMTS sur les équipements compatibles.

Les SMS sont accessibles sur ce forfait et sont décomptés hors forfait :

Réception gratuite.

- Tarif d'un texto depuis et vers la France métropolitaine : 0.10€/envoi/destinataire
- Envoi d'un texto en France métropolitaine vers un mobile d'opérateur étranger (ou DOM) : 0.30€/envoi/destinataire
- Envoi d'un texto depuis l'Europe et les DOM : 0.13€/envoi/destinataire
- Envoi d'un texto depuis le reste du monde : 0.50€/envoi/destinataire

Les appels voix, les MMS et la visio sont indisponibles avec ce forfait.

### ■ Les services et options

FACTURE INTERNET	Inclus <sup>(2)</sup>
SFR MONDE	Sur demande. (voir p.14)***
INFO CONSO	Inclus. Solde de connexions ainsi que hors et au-delà de votre forfait, en vous connectant sur <a href="http://moncompte.sfr.fr">http://moncompte.sfr.fr</a> avec ou sans crédit.
ALERTE BLOCAGE/DÉBLOCAGE	Inclus. Alerte par SMS avant blocage, après blocage et au déblocage si rechargement avec la recharge Internet 100Mo supplémentaires.
TARIF JOUR INTERNET EUROPE, DOM ET AMÉRIQUE DU NORD	Inclus <sup>(2)</sup> . (voir p.14)***
SUIVI CONSO INTERNET INTERNATIONAL	Inclus <sup>(2)</sup> . (voir p.15)
TV EN DIRECT <sup>(3)</sup>	Offerte sur demande <sup>(2)</sup>

\*Tarif mensuel appliqué systématiquement au client ayant choisi une formule Carrée Clé qu'il acquière ou non une Clé/hostpot 3G+, au client ayant choisi une formule Carrée Tablette qui a déjà une tablette ou qui en acquiert une au prix de référence.

\*\*\* Pour bénéficier du Tarif Jour Internet Europe DOM Amérique du Nord vous devez avoir activé l'option SFR Monde.

(1) Voir (1) page 3. (2) sauf demande contraire expresse de votre part. (3) Option offerte sur demande pour les formules Carrées Tablette. Le service TV en Direct est accessible en France métropolitaine en téléchargeant l'application SFR TV sur « l'application Store » de votre tablette : soit en WiFi (avec tablette compatible) via les hotspot SFR WiFi soit en 3G (accès décompté du forfait) sous couverture 3G/3G+. Ce service donne accès à une sélection de chaînes de TV en direct dont la liste est susceptible d'évolution. Après l'application de la réduction des débits maximum de connexion pour la formule Carrée Tablette 3Go, l'accès à la TV en direct sous couverture 3G/3G+ sera impossible

# FORMULE CARRÉE TABLETTE & CLÉ 1Go

## Fiche d'information standardisée

PRIX DU FORFAIT/MOIS Tarif mensuel TTC		Sans engagement	Engagement de 12 mois <sup>(1)</sup>	Engagement de 24 mois <sup>(2)</sup>
<b>PRIX €CO*</b>	Prix hors promotion du forfait/mois	28€	25€	22€
	Prix promotionnel spécial abonnés SFR mobile et clients ADSL neufbox de SFR (hors SFR Business Team et SFR Ligne Fixe)	25€	22€	19€
Prix avec nouvelle Tablette <sup>(3)</sup>	Prix hors promotion du forfait/mois	-	41€	30€
	Prix promotionnel spécial abonnés SFR mobile et clients ADSL neufbox de SFR (hors SFR Business Team et SFR Ligne Fixe)	-	38€	27€

Il est possible d'acheter une Clé Internet 3G+ ou un Hotspot 3G+ à un prix préférentiel pour une souscription avec un engagement de 12 mois minimum et de bénéficier du Prix ECO.

<b>ENGAGEMENT</b>	Sans engagement ou engagement 12 mois ou 24 mois
<b>DURÉE DE LA PROMOTION</b>	Offre valable du 17/01/2012 au 20/02/2012
<b>NATURE DE L'OFFRE</b>	FORFAIT INTERNET RECHARGEABLE
<b>DESCRIPTION DE L'OFFRE</b>	1Go de connexions DATA par mois bloqué en mode GSM/GPRS/3G/3G+ pour un usage exclusivement valable en France métropolitaine. Le crédit non consommé n'est pas reportable le mois suivant. Le forfait peut-être débloqué/rechargé avec la recharge 100Mo supplémentaires à 3€ sur <a href="http://moncompte.sfr.fr">http://moncompte.sfr.fr</a> , que le forfait soit épuisé ou non. Dans la limite de 4 recharges par mois. + SFR WiFi en illimité <sup>(1)</sup> .
<b>FACTURATION DES COMMUNICATIONS EN MODE GSM, GPRS, 3G, 3G+ EN FRANCE METROPOLITAINE</b>	Facturation au Ko
<b>OPTIONS INCLUSES</b>	Facture sur Internet, Info Conso, Alerte Conso, Tarif Jour Internet Europe DOM et Amérique du Nord, Suivi Conso Internet International.
<b>CONDITIONS DE RESILIATION (résiliation en appelant le Service Client)</b>	A l'issue de la période de minimal d'engagement ou en cas d'offre sans engagement (selon l'offre souscrite), l'abonné peut résilier son contrat sur simple appel au Service Client. Lors de cet appel, le Service Client confirme à l'abonné la prise en compte de sa demande qui sera effective 10 jours plus tard.
<b>RESEAUX / TECHNOLOGIES</b>	GSM/GPRS/3G/3G+ (sous réserve de disposer d'équipement compatible). Accès inclus et illimité à SFR WiFi <sup>(4)</sup> avec près de 4 millions de points d'accès en France. SFR WiFi non disponible avec un routeur Hotspot 3G+.
<b>DEBIT ESTIME EN RECEPTION</b>	Débit théorique maximum en réception : jusqu'à 14,4Mb/s (3G+).
<b>SERVICE CLIENT</b>	1023, depuis un poste fixe (prix d'un appel local en France métropolitaine et temps d'attente gratuit depuis une ligne neufbox) ou depuis un mobile SFR (temps d'attente gratuit puis prix d'un appel normal). Accessible du lundi au samedi de 8h à 22h.

Pour accéder à Internet avec une formule Carrée Tablette & Clé, vous devez être équipé :

- d'une Clé Internet 3G+ connectée à votre ordinateur portable ou d'un ultraportable avec connectivité 3G+ intégrée,
- d'un Hotspot 3G+<sup>(5)</sup> qui permet de connecter jusqu'à 5 appareils WiFi au réseau 3G+,
- d'une tablette 3G+ compatible ou tout autre équipement compatible permettant d'accéder au réseau 3G+ en y intégrant une carte SIM.

\* Tarif mensuel appliqué systématiquement au client ayant choisi une formule Carrée Clé qu'il acquière ou non une Clé/hostspot 3G+, au client ayant choisi une formule Carrée Tablette qui a déjà une tablette ou qui en acquiert une au prix de référence.

(1) Les prix avec un engagement de 12 mois incluent une remise engagement de -3€/mois. Au terme de la durée d'engagement choisie par le client, perte automatique de cette remise (sauf si réengagement du client). (2) Les Prix avec un engagement de 24 mois incluent un avantage Fidélité 24 mois de -3€/mois. (3) Au terme des 12 ou 24 mois suivant son dernier achat de tablette ou d'iPad, le client se verra automatiquement appliqué un Prix Eco sauf s'il procède à un renouvellement de tablette (à l'exception du renouvellement de tablette au prix de référence). (4) Chiffre 15/09/11. Accès au réseau SFR WiFi (hors utilisation du Hotspot 3G+) via les hotspots SFR WiFi en France métropolitaine, présents dans certains lieux publics ou constitués des neufbox de SFR ayant permis cet accès. Zone de couverture sur <http://cartewifi.sfr.fr>. Téléchargement préalable, selon l'offre souscrite, de l'application SFR WiFi depuis l'application store de la tablette ou du gestionnaire de connexion SFR (gestionnaire de connexion intégré dans certains équipements) permettant un accès selon la couverture disponible et avec équipement compatible. (5) Hotspot 3G+ compatible uniquement avec les offres Carrées Clé. Compatible avec les ordinateurs portables fonctionnant avec Windows XP SP3, Vista, 7 et Mac OS Leopard (10.5), Snow Leopard (10.6), Lion (510.7), (incompatible Linux). SFR WiFi non disponible avec l'utilisation du Hotspot 3G+. Usage des équipements connectés décompté du Forfait Internet. Jusqu'à 5 équipements (compatibles WiFi) connectés.

## Principes généraux de tarification de la Formule Carrée Tablette & Clé 1Go

### ■ Durée minimale d'Abonnement

La Formule Carrée Tablette & Clé 1Go est disponible sans engagement, engagement 12 mois ou 24 mois.

### ■ Tarif spécial abonnés SFR

- Pour toute souscription d'une Formule Carrée Tablette & Clé 1Go en plus d'un abonnement SFR mobile, d'un abonnement neufmobile de SFR ou d'une offre ADSL neufbox de SFR (hors SFR Business Team et SFR ligne fixe) : tarif préférentiel : -3€/mois.
- En cas de résiliation de l'abonnement mobile ou ADSL neufbox de SFR, perte du bénéfice de la promotion.
- Promotion valable une seule fois par la ligne « Formule Carrée Tablette & Clé » et par la ligne mobile ou ADSL.

### ■ Les connexions incluses

La Formule Carrée Tablette & Clé 1Go inclut 1Go de connexions data par mois en mode GPRS, GSM, 3G, 3G+, émises et reçues en France métropolitaine depuis :

- Votre Clé Internet 3G+ connectée à votre ordinateur portable (compatible avec les ordinateurs portables fonctionnant avec Windows XP SP3 minimum, Vista 7, Mac OS Leopard, Snow Leopard (incompatible Linux)) ou depuis votre ultraportable avec connectivité 3G+ intégrée<sup>(1)</sup>.
- Votre Hotspot 3G+ qui permet de connecter jusqu'à 5 appareils (compatibles WiFi) au réseau 3G+.
- Votre tablette 3G+ compatible ou tout autre équipement compatible permettant d'accéder au réseau 3G+ en y intégrant une carte SIM.

La Formule Carrée Tablette & Clé 1Go inclut les connexions WiFi sur le réseau SFR WiFi avec près de 4 millions de points d'accès en France métropolitaine.

### ■ Et au-delà du Forfait ?

La Formule Carrée Tablette & Clé 1Go est bloquée à 1Go par mois. Vous avez la possibilité de débloquent votre forfait avec la recharge 100Mo supplémentaires à 3€, que votre forfait soit épuisé ou non sur <http://moncompte.sfr.fr>. Dans la limite de 4 recharges par mois.

### ■ Les communications interdites sont les usages suivants :

Peer to Peer, Newsgroups (conformément aux Conditions Particulières d'accès au réseau UMTS de SFR)

### ■ Les communications non incluses

- Les connexions émises lorsque vous êtes à l'étranger ou dans les DOM.
- Les SMS.

### ■ Conditions générales de tarification

Le décompte des communications émises en mode GPRS/GSM/3G/3G+ s'effectue au Ko.

### ■ Communications

Chaque mois, votre forfait vous donne accès à des connexions data correspondant à 1Go d'échange de données inclus dans votre forfait mensuel.

## Détail de la Formule Carrée Tablette & Clé 1Go

PRIX DU FORFAIT/MOIS Tarif mensuel TTC		Sans engagement	Engagement de 12 mois <sup>(1)</sup>	Engagement de 24 mois <sup>(2)</sup>
<b>PRIX €CO*</b>	Prix hors promotion du forfait/mois	28€	25€	22€
	Prix promotionnel spécial abonnés SFR mobile et clients ADSL neufbox de SFR (hors SFR Business Team et SFR Ligne Fixe)	25€	22€	19€
Prix avec nouvelle Tablette <sup>(3)</sup>	Prix hors promotion du forfait/mois	-	41€	30€
	Prix promotionnel spécial abonnés SFR mobile et clients ADSL neufbox de SFR (hors SFR Business Team et SFR Ligne Fixe)	-	38€	27€

Utilisable 3G+ (jusqu'à 14,4Mb/s)\*\*.

\* Tarif mensuel appliqué systématiquement au client ayant choisi une formule Carrée Clé qu'il acquière ou non une Clé/hostspot 3G+, au client ayant choisi une formule Carrée Tablette qui a déjà une tablette ou qui en acquiert une au prix de référence.

\*\* Débit théorique maximum en réception d'information de la norme UMTS sur les équipements compatibles.  
(1) Liste complète des ultraportables compatibles sur <http://assistance.sfr.fr> (1) page 6. (2) voir (1) page 6. (3) voir (3) page 6.

Les SMS sont accessibles sur ce forfait et sont décomptés hors forfait :

Réception gratuite.

- Tarif d'un texto depuis et vers la France métropolitaine : 0.10€/envoi/destinataire
- Envoi d'un texto en France métropolitaine vers un mobile d'opérateur étranger (ou DOM) : 0.30€/envoi/destinataire
- Envoi d'un texto depuis l'Europe et les DOM : 0.13€/envoi/destinataire
- Envoi d'un texto depuis le reste du monde : 0.50€/envoi/destinataire

Les appels voix, les MMS et la visio sont indisponibles avec ce forfait.

## ■ Les services et options

FACTURE INTERNET	Inclus <sup>(1)</sup>
SFR MONDE	Sur demande. (voir p.14)*
INFO CONSO	Inclus. Solde de connexions ainsi que hors et au-delà de votre forfait, en vous connectant sur <a href="http://moncompte.sfr.fr">http://moncompte.sfr.fr</a> avec ou sans crédit.
ALERTE BLOCAGE/DÉBLOCAGE	Inclus. Alerte par SMS avant blocage, après blocage et au déblocage si rechargement avec la recharge Internet 100Mo supplémentaires.
TARIF JOUR INTERNET EUROPE, DOM ET AMÉRIQUE DU NORD	Inclus <sup>(1)</sup> . (Voir p.14)*
SUIVI CONSO INTERNET INTERNATIONAL	Inclus <sup>(1)</sup> . (voir p.15)
TV EN DIRECT <sup>(2)</sup>	Offerte sur demande <sup>(1)</sup>

\* Pour bénéficier du Tarif Jour Internet Europe DOM Amérique du Nord vous devez avoir activé l'option SFR Monde.

(1) sauf demande contraire expresse de votre part. (2) Option offerte sur demande pour les formules Carrées Tablette. Le service TV en Direct est accessible en France métropolitaine en téléchargeant l'application SFR TV sur « l'application Store » de votre tablette : soit en WiFi (avec tablette compatible) via les hotspots SFR WiFi soit en 3G (accès décompté du forfait) sous couverture 3G/3G+. Ce service donne accès à une sélection de chaînes de TV en direct dont la liste est susceptible d'évolution. Après l'application de la réduction des débits maximum de connexion pour la formule Carré Tablette 3Go, l'accès à la TV en direct sous couverture 3G/3G+ sera impossible

# FORMULE CARRÉ TABLETTE & CLÉ 3Go

## Fiche d'information standardisée

PRIX DU FORFAIT/MOIS Tarif mensuel TTC	Sans engagement	Engagement de 12 mois <sup>(1)</sup>	Engagement de 24 mois <sup>(2)</sup>
<b>PRIX €CO*</b>			
Prix hors promotion du forfait/mois	40€	37€	34€
Prix promotionnel spécial abonnés SFR mobile et clients ADSL neufbox de SFR (hors SFR Business Team et SFR Ligne Fixe)	35€	32€	29€
Prix hors promotion du forfait/mois	-	53€	42€
Prix avec nouvelle Tablette <sup>(3)</sup> Prix promotionnel spécial abonnés SFR mobile et clients ADSL neufbox de SFR (hors SFR Business Team et SFR Ligne Fixe)	-	48€	37€

Il est possible d'acheter une Clé Internet 3G+ ou un Hotspot 3G+ à un prix préférentiel pour une souscription avec un engagement de 12 mois minimum et de bénéficier du Prix ECO.

ENGAGEMENT	Sans engagement ou engagement 12 mois ou 24 mois
DURÉE DE LA PROMOTION	Offre valable du 17/01/2012 au 20/02/2012
NATURE DE L'OFFRE	FORFAIT INTERNET 24H/24
DESCRIPTION DE L'OFFRE	24h/24 de connexions DATA par mois en mode GSM/GPRS/3G/3G+ pour un usage exclusivement valable en France métropolitaine. Débit jusqu'à 2 fois plus rapide (débit jusqu'à 14,4Mb/s, réduit au-delà de 3Go). + SFR WiFi en illimité.
FACTURATION DES COMMUNICATIONS EN MODE GSM, GPRS, 3G, 3G+ EN FRANCE METROPOLITAINE	Facturation au Ko
OPTIONS INCLUSES	Facture sur Internet, Info Conso, Alerte Conso, Tarif Jour Internet Europe DOM et Amérique du Nord, Suivi Conso Internet International.
CONDITIONS DE RESILIATION (résiliation en appelant le Service Client)	A l'issue de la période minimal d'engagement ou en cas d'offre sans engagement (selon l'offre souscrite), l'abonné peut résilier son contrat sur simple appel au Service Client. Lors de cet appel, le Service Client confirme à l'abonné la prise en compte de sa demande qui sera effective 10 jours plus tard.
RESEAUX / TECHNOLOGIES	GSM/GPRS/3G/3G+ (sous réserve de disposer d'équipement compatible). Accès inclus et illimité à SFR WiFi <sup>(4)</sup> avec près de 4 millions de points d'accès en France. SFR WiFi (2) non disponible avec un routeur Hotspot 3G+
DEBIT ESTIME EN RECEPTION	Débit théorique maximum en réception : jusqu'à 14,4 Mb/s (3G+).
SERVICE CLIENT	1023, depuis un poste fixe (prix d'un appel local en France métropolitaine et temps d'attente gratuit depuis une ligne neufbox) ou depuis un mobile SFR (temps d'attente gratuit puis prix d'un appel normal). Accessible du lundi au samedi de 8h à 22h.

Pour accéder à Internet avec une formule Carrée Tablette & Clé, vous devez être équipé :

- d'une Clé Internet 3G+ connectée à votre ordinateur portable ou d'un ultraportable avec connectivité 3G+ intégrée,
- d'un Hotspot 3G+<sup>(5)</sup> qui permet de connecter jusqu'à 5 appareils WiFi au réseau 3G+,
- d'une tablette 3G+ compatible ou tout autre équipement compatible permettant d'accéder au réseau 3G+ en y intégrant une carte SIM.

\*Tarif mensuel appliqué systématiquement au client ayant choisi une formule Carrée Clé qu'il acquière ou non une Clé/hostspot 3G+, au client ayant choisi une formule Carrée Tablette qui a déjà une tablette ou qui en acquiert une au prix de référence.

(1) Les prix avec un engagement de 12 mois incluent une remise engagement de -3€/mois. Au terme de la durée d'engagement choisie par le client, perte automatique de cette remise (sauf si réengagement du client). (2) Les Prix avec un engagement de 24 mois incluent un avantage Fidélité 24 mois de - 3€/mois. (3) Au terme des 12 ou 24 mois suivant son dernier achat de tablette ou d'iPad, le client se verra automatiquement appliqué un Prix Eco sauf s'il procède à un renouvellement de tablette (à l'exception du renouvellement de tablette au prix de référence). (4) Chiffre 15/09/11. Accès au service SFR WiFi (hors utilisation du Hotspot 3G+) via les hotspots SFR WiFi en France métropolitaine, présents dans certains lieux publics ou constitués des neufbox de SFR ayant permis cet accès. Zone de couverture sur <http://cartewifi.sfr.fr>. Téléchargement préalable, selon l'offre souscrite, de l'application SFR WiFi depuis l'application store de la tablette ou du gestionnaire de connexion SFR (gestionnaire de connexion intégré dans certains équipements) permettant un accès selon la couverture disponible et avec équipement compatible. (5) Hotspot 3G+ compatible uniquement avec les offres Carrées Clé. Compatible avec les ordinateurs portables fonctionnant avec Windows XP SP3, Vista, 7 et Mac OS Leopard (10.5), Snow Leopard (10.6), Lion (10.7), (incompatible Linux). SFR WiFi non disponible avec l'utilisation du Hotspot 3G+. Usage des équipements connectés décompté du Forfait Internet. Jusqu'à 5 équipements (compatibles WiFi) connectés.

# Principes généraux de tarification de la Formule Carrée Tablette & Clé 3Go

## ■ Durée minimale d'Abonnement

La Formule Carrée Tablette & Clé 3Go est disponible sans engagement, engagement 12 mois ou 24 mois.

## ■ Tarif spécial abonnés SFR

- Pour toute souscription d'une Formule Carrée Tablette & Clé 3Go en plus d'un abonnement SFR mobile, d'un abonnement neufmobile de SFR ou d'une offre ADSL neufbox de SFR (hors SFR Business Team et SFR ligne fixe) : tarif préférentiel : -5€/mois.
- En cas de résiliation de l'abonnement mobile ou ADSL neufbox de SFR, perte du bénéfice de la promotion.
- Promotion valable une seule fois par la ligne « Formule Carrée Tablette & Clé » et par la ligne mobile ou ADSL.

## ■ Les connexions incluses

La Formule Carrée Tablette & Clé 3Go inclut 24h/24 de connexions data (débit ajusté au-delà de 3Go par mois en mode GPRS, GSM, 3G, 3G+), émises et reçues en France métropolitaine depuis :

- Votre Clé Internet 3G+ connectée à votre ordinateur portable (compatible avec les ordinateurs portables fonctionnant avec Windows XP SP3 minimum, Vista 7, Mac OS Leopard, Snow Leopard (incompatible Linux)) ou depuis votre ultraportable avec connectivité 3G+ <sup>(1)</sup>.
- Votre Hotspot 3G+ qui permet de connecter jusqu'à 5 appareils (compatibles WiFi) au réseau 3G+
- Votre tablette 3G+ compatible ou tout autre équipement compatible permettant d'accéder au réseau 3G+ en y intégrant une carte SIM.

La Formule Carrée Tablette & Clé 3Go inclut les connexions WiFi sur le réseau SFR WiFi avec près de 4 millions de points d'accès en France métropolitaine.

## ■ Fair use Policy

Afin de permettre à tous les abonnés d'accéder à Internet dans des conditions optimales, le réseau 3G/3G+ étant mutualisé, le débit maximum sera ajusté au-delà de 3Go d'échange de données par mois, jusqu'à la prochaine date de facturation.

## ■ Les communications non incluses

- Les connexions émises lorsque vous êtes à l'étranger ou dans les DOM.
- Les SMS.

## ■ Les communications interdites sont les usages suivants :

Peer to Peer, Newsgroups (conformément aux Conditions Particulières d'accès au réseau UMTS de SFR)

## ■ Conditions générales de tarification

Le décompte des communications émises en mode GPRS/GSM/3G/3G+ s'effectue au Ko.

## ■ Communications

Chaque mois, votre forfait vous donne accès à des connexions internet 24h/24, 7j/7.

## Détail de la Formule Carrée Tablette & Clé 3Go

PRIX DU FORFAIT/MOIS Tarif mensuel TTC		Sans engagement	Engagement de 12 mois <sup>(1)</sup>	Engagement de 24 mois <sup>(2)</sup>
PRIX €CO*	Prix hors promotion du forfait/mois	40€	37€	34€
	Prix promotionnel spécial abonnés SFR mobile et clients ADSL neufbox de SFR (hors SFR Business Team et SFR Ligne Fixe)	35€	32€	29€
Prix avec nouvelle Tablette <sup>(3)</sup>	Prix hors promotion du forfait/mois	-	53€	42€
	Prix promotionnel spécial abonnés SFR mobile et clients ADSL neufbox de SFR (hors SFR Business Team et SFR Ligne Fixe)	-	48€	37€

Utilisable en 3G+ (jusqu'à 14,4Mb/s)\*\*.

\*\* Débit théorique maximum en réception d'information de la norme UMTS sur les équipements compatibles.

\*Tarif mensuel appliqué systématiquement au client ayant choisi une formule Carrée Clé qu'il acquière ou non une Clé/hostspot 3G+, au client ayant choisi une formule Carrée Tablette qui a déjà une tablette ou qui en acquiert une au prix de référence.

(1) Liste complète des ultraportables compatibles sur <http://assistance.sfr.fr> (1) page 9. (2) voir (3) voir (3) page 9.

Les SMS sont accessibles sur ce forfait et sont décomptés hors forfait :

Réception gratuite.

- Tarif d'un texto depuis et vers la France métropolitaine : 0.10€/envoi/destinataire
- Envoi d'un texto en France métropolitaine vers un mobile d'opérateur étranger (ou DOM) : 0.30€/envoi/destinataire
- Les appels voix, les MMS et la visio sont indisponibles avec ce forfait.
- Envoi d'un texto depuis l'Europe et les DOM : 0.13€/envoi/destinataire
- Envoi d'un texto depuis le reste du monde : 0.50€/envoi/destinataire

## ■ Les services et options

FACTURE INTERNET	Inclus <sup>(1)</sup> .
SFR MONDE	Sur demande. (Voir p.14)*
INFO CONSO	Inclus. Solde de connexions ainsi que hors et au-delà de votre forfait, en vous connectant sur <a href="http://moncompte.sfr.fr">http://moncompte.sfr.fr</a> avec ou sans crédit.
ALERTE AVANT BRIDAGE	Inclus. Alerte par SMS avant bridage
ALERTE APRÈS BRIDAGE	Inclus. Alerte par SMS avant bridage
TARIF JOUR INTERNET EUROPE, DOM ET AMÉRIQUE DU NORD	Inclus <sup>(1)</sup> . (Voir p.14)*
SUIVI CONSO INTERNET INTERNATIONAL	Inclus <sup>(1)</sup> . (Voir p.15)
TV EN DIRECT <sup>(2)</sup>	Offerte sur demande <sup>(1)</sup>

\* Pour bénéficier du Tarif Jour Internet Europe DOM Amérique du Nord vous devez avoir activé l'option SFR Monde.

(1) sauf demande contraire expresse de votre part. (2) Option offerte sur demande pour les formules Carrées Tablette. Le service TV en Direct est accessible en France métropolitaine en téléchargeant l'application SFR TV sur « l'application Store » de votre tablette : soit en WiFi (avec tablette compatible) via les hotspot SFR WiFi soit en 3G (accès décompté du forfait) sous couverture 3G/3G+. Ce service donne accès à une sélection de chaînes de TV en direct dont la liste est susceptible d'évolution. Après l'application de la réduction des débits maximum de connexion pour la formule Carré Tablette 3Go, l'accès à la TV en direct sous couverture 3G/3G+ sera impossible

■ **Prix €/CO/Prix avec une nouvelle tablette :**

Vous avez le choix entre deux types de prix pour chacune des Formules Carrées proposées : prix ECO ou prix avec une nouvelle tablette.

- Vous pouvez bénéficier d'un forfait au prix ECO si vous choisissez :
  - une formule Carrée Clé avec ou sans Clé/Hotspot 3G+
  - ou une formule Carrée Tablette si vous avez déjà une tablette ou si vous en achetez une au prix de référence.
- Vous pouvez choisir un forfait au prix avec une nouvelle tablette si vous souhaitez acquérir une nouvelle tablette (hors achat de tablette au prix de référence et hors formule Carrée Tablette & Clé 250Mo). 12 ou 24 mois après l'achat de cette nouvelle tablette (selon l'engagement choisi), le prix de votre forfait repassera automatiquement au prix ECO sans réengagement.

**A savoir :** L'achat de la Clé Internet 3G+/Hotspot 3G+ à un prix préférentiel est accessible avec un prix €/CO, avec un engagement 12 ou 24 mois. Ou alors, vous pouvez acheter la Clé/Hotspot 3G+ au prix de référence sans engagement.

■ **Changement de forfait pour clients avec prix ECO :**

Tous les changements de forfait sont possibles sans obligation de réengagement et sans frais.

■ **Changement de forfait pour clients avec prix avec une nouvelle tablette**

Je change d'offre pour	Carrée Tablette & Clé 250Mo	Carrée Tablette & Clé 1Go	Carrée Tablette & Clé 3Go
Je détiens une formule CARRÉE TABLETTE 1Go	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le changement d'offre est impossible tant que le client a un forfait avec un <b>prix nouvelle tablette</b> (soit, pendant 12 ou 24 mois suivant le dernier l'achat de cette nouvelle tablette selon l'engagement choisi)</li> <li>• Dès le passage en Prix Eco, soit, après les 12 ou 24 mois suivant le dernier achat de tablette, le changement d'offre est possible sans frais au prix Eco avec ou sans réengagement du client.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• le changement d'offre est impossible au cours des 4 mois suivant le dernier achat de tablette</li> <li>• Au-delà des 4 mois suivant le dernier achat de tablette, la migration vers Carré 1Go Tablette est possible, au prix avec Tablette, en conservant l'engagement initial et sans frais</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le changement d'offre est possible à tout moment en conservant le prix Tablette, l'engagement initial sans obligation de réengagement et sans frais.</li> </ul>
Je détiens une formule CARRÉE TABLETTE 3Go			

■ **Remise engagement et avantage fidélité 24 mois**

PROFIL	Durée minimale d'engagement		
	Sans engagement	Engagement de 12 mois	Engagement de 24 mois
NOUVEAU CLIENT			
DÉJÀ CLIENT* ENGAGÉ 12 MOIS		Remise engagement -2€/mois ou -3€/mois	Remise engagement -2€/mois ou -3€/mois
DÉJÀ CLIENT* ENGAGÉ 24 MOIS	Avantage fidélité 24 mois -3€/mois	Remise engagement -2€/mois ou -3€/mois + Avantage fidélité 24 mois -3€/mois	Avantage fidélité 24 mois -3€/mois

\* Client titulaire d'une formule Carrée Tablette & Clé

■ **La remise engagement :**

- Récompense l'engagement du client (dès 12 mois d'engagement).
- Est de -2€/mois sur Carré Tablette & Clé 250Mo
- Est de -3€/mois sur Carré Tablette & Clé 1Go et 3Go.
- Le client en bénéficie tant qu'il est encore engagé.
- À chaque réengagement, le client en bénéficie à nouveau.

■ **L'Avantage fidélité 24 mois :**

- Récompense la fidélité du client qui s'engage au moins une fois 24 mois chez SFR.
- Si le client s'est auparavant engagé 24 mois sur une offre Internet en mobilité, il bénéficiera automatiquement de cet avantage en migrant vers une formule Carrée Tablette & Clé 1Go et 3Go (-3€).
- L'avantage fidélité 24 mois n'est pas disponible en migrant vers une formule Tablette & Clé 250Mo.
- Si le client est sur une formule Carrée Tablette & Clé 1Go ou 3Go et change pour une formule Carrée Tablette & Clé 250Mo, il perd cet avantage.

# TARIFS À L'INTERNATIONAL

## Les services à l'International

■ En 3G+/3G, accédez à Internet depuis plus de 120 pays ou destinations, en vous connectant sur les réseaux des opérateurs étrangers partenaires de SFR.

En cas de non couverture 3G/3G+, le GPRS prend le relais dans plus de 230 pays ou destinations.

### Pays couverts en 3G/3G+

<b>EUROPE/DOM/USA</b>	<b>Europe :</b> Açores, Allemagne, Andorre, Autriche, Baléares, Belgique, Bulgarie, Canaries, Chypre, Corfou, Crète, Danemark, Espagne, Estonie, Finlande, Gibraltar, Grèce, Guernesey, Hongrie, Îles Féroé, Irlande, Islande, Italie, Jersey, Lettonie, Liechtenstein, Lituanie, Luxembourg, Madère, Malte, Man (île de), Norvège, Pays-Bas, Pologne, Portugal, République Tchèque, Roumanie, Royaume Uni, Saint Marin, Sicile, Slovaquie, Slovénie, Suède, Suisse, Vatican, + <b>DOM :</b> Guadeloupe, Guyane, Martinique Mayotte, Réunion, Saint Martin, Saint-Pierre-et-Miquelon + <b>USA</b> (hors Alaska, Hawaï et Porto Rico).
<b>RESTE DU MONDE</b>	Rendez-vous sur <a href="http://sfr.fr/international">sfr.fr/international</a>

Liste des opérateurs ouverts sur [sfr.fr/international](http://sfr.fr/international)

Les connexions depuis l'étranger sont facturées hors Forfait, aux tarifs suivants :

### 1. L'OPTION SFR MONDE

Cette option est gratuite et activable sur demande sur toutes les formules Carrées Tablette & Clé.

Depuis tous les réseaux étrangers accessibles en mode 3G+/3G ou GPRS <sup>(2)</sup>	
DEPUIS L'EUROPE ET LES USA <sup>(1)</sup>	7€/Mo par palier de 10 Ko (minimum facturé de 30 Ko)
DEPUIS LE RESTE DU MONDE	12€/Mo par palier de 10 Ko (minimum facturé de 30 Ko)

### 2. L'OPTION TARIF JOUR INTERNET EUROPE, DOM ET AMERIQUE DU NORD

Cette option est gratuite et incluse par défaut avec toutes les formules Carrées Tablette & Clé. Pour bénéficier de ce tarif, vous devez avoir activé l'option SFR Monde.

Tarifs web depuis les réseaux étrangers accessibles en mode 3G+/3G ou GPRS <sup>(2)</sup>	
DEPUIS L'EUROPE, LES DOM ET L'AMERIQUE DU NORD <sup>(3)</sup>	5€ TTC la journée pour 15Mo utilisables dès la première connexion jusqu'à la fin de la journée (minuit heure locale) <sup>(4)</sup> Au-delà : 1€TTC / Mo
DEPUIS LE RESTE DU MONDE	10€/ Mo par palier de 30Ko

**Bonnes pratiques à l'étranger :** Privilégiez les usages mail et surf et vérifiez le poids de vos pièces jointes avant de les télécharger. Il est déconseillé de télécharger ou d'échanger des fichiers volumineux de type photo, vidéo ou musique.

15 Mo de données représentés :

• 1h30 de surf sur internet (hors visionnage vidéo ou écoute radio).

ou

• 15 e-mails avec pièce jointe.

ou

• 1500 e-mails sans pièce jointe.

Hors de l'Europe, des DOM et de l'Amérique du Nord, il est conseillé de vous connecter uniquement pour un usage très occasionnel (la consultation de vos e-mails).

**(1) Europe :** Açores, Allemagne, Andorre, Autriche, Baléares, Belgique, Bulgarie, Canaries, Chypre, Corfou, Crète, Danemark, Espagne, Estonie, Finlande, Gibraltar, Grèce, Guernesey, Hongrie, Îles Féroé, Irlande, Islande, Italie, Jersey, Lettonie, Liechtenstein, Lituanie, Luxembourg, Madère, Malte, Man (île de), Norvège, Pays-Bas, Pologne, Portugal, République Tchèque, Roumanie, Royaume Uni, Saint Marin, Sicile, Slovaquie, Slovénie, Suède, Suisse, Vatican, Guadeloupe, Guyane, Martinique Mayotte, Réunion, Saint Martin, Saint-Pierre-et-Miquelon + **USA** (Hors Alaska, Hawaï et Porto Rico). **(2)** Dans la limite des zones couvertes par le réseau des opérateurs étrangers partenaires (voir liste sur [sfr.fr/international](http://sfr.fr/international)).

**(3) Europe :** Açores, Allemagne, Andorre, Autriche, Baléares, Belgique, Bulgarie, Canaries, Chypre, Corfou, Crète, Danemark, Espagne, Estonie, Finlande, Gibraltar, Grèce, Guernesey, Hongrie, Îles Féroé, Irlande, Islande, Italie, Jersey, Lettonie, Liechtenstein, Lituanie, Luxembourg, Madère, Malte, Man (île de), Norvège, Pays-Bas, Pologne, Portugal, République Tchèque, Roumanie, Royaume Uni, Saint Marin, Sicile, Slovaquie, Slovénie, Suède, Suisse, Vatican. **DOM :** Guadeloupe, Guyane, Martinique Mayotte, Réunion, Saint Martin, Saint-Pierre-et-Miquelon. **Amérique du Nord :** Etats Unis (Hors Alaska, Hawaï et Porto Rico) et Canada. **(4)** Le Tarif Jour Internet Europe, DOM et Amérique du Nord est automatiquement activé à l'ouverture de la ligne avec toutes les formules Carrées Tablette & Clé, dans la limite des zones couvertes par les réseaux 3G+/3G/3G+ des opérateurs étrangers accessibles. La facturation du Tarif Jour se déclenche automatiquement dès lors que l'abonné a activé l'option SFR Monde et uniquement à la 1ère connexion quotidienne sur le réseau d'un opérateur étranger. Si l'équipement reste connecté à minuit : facturation automatique d'une nouvelle journée. En cas de changement de fuseau horaire au cours de la journée, les horaires « Jour » sont calculés sur la base de l'heure locale de la 1ère connexion. Peer to Peer et Newsgroups interdits. Au-delà du Tarif Jour, un tarif de 1€/Mo sera appliqué depuis l'Europe, les DOM et l'Amérique du Nord. En dehors de la zone Europe, DOM, Amérique du Nord : 10€/Mo par paliers de 10 Ko. Détails sur [sfr.fr/international](http://sfr.fr/international).

### 3. PACK INTERNET 3G+ INTERNATIONAL<sup>(1)</sup>

Pour vous connecter avec une formule Carrée Tablette & Clé en toute sérénité depuis l'Europe, les DOM et les USA, souscrivez au Pack Internet 3G+ International valable 7 jours. N'oubliez pas de souscrire votre pack avant de partir ! Pour fonctionner, la souscription de ce pack nécessite de disposer de l'option SFR Monde.

#### Pack Internet 3G+ international Europe USA DOM

150 MO, VALABLES 7 JOURS À COMPTER DE LA SOUSCRIPTION DU PACK

49€

### 4. LES SERVICES DE MAITRISE DE VOTRE CONSOMMATION INTERNET A L'ETRANGER

SFR vous propose un service gratuit pour suivre votre consommation Internet depuis votre PC avec votre clé internet ou depuis votre Tablette 3G+ : vous êtes averti en temps réel de votre consommation Internet depuis l'étranger.

#### OPTION SUIVI CONSO INTERNET INTERNATIONAL<sup>(2)</sup>

En Europe/DOM, cette option bloque automatiquement vos usages Internet quand vous atteignez 60€. Vous recevrez une alerte à l'atteinte de 45€ de consommation par SMS ou sur votre gestionnaire de connexion pour les clés Internet. Vous pourrez débloquer votre accès Internet en répondant OUI au SMS d'alerte ou en appelant votre Service Client depuis l'étranger au +33 6 1000 1023\*. Vous serez alerté après déblocage à l'atteinte de 90€ de facturation Internet, puis tous les 45€ jusqu'à 405€.

En dehors de l'Europe et des DOM, cette option vous alerte à chaque palier de 45€ de consommation et bloque automatiquement vos usages à 450€. Vous pourrez débloquer votre accès Internet en répondant OUI au SMS d'alerte ou en appelant votre Service Client depuis l'étranger au +33 6 1000 1023\*. Après déblocage, vous ne serez plus alerté jusqu'à votre prochaine période de facturation.

**A savoir :** L'option Suivi Conso Internet International est activée par défaut à toute souscription d'une formule Carrée Tablette & Clé.

Les différents seuils d'alertes de cette option comptabilisent les montants des communications Internet effectuées à l'étranger, une fois le Pack Internet 3G+ International Europe USA DOM expiré ou épuisé.

## L'offre Internationale pour vos usages SMS

■ Avec l'option SFR Monde activée sur demande gratuitement vous envoyez des SMS depuis plus de 270 pays ou destinations, dans la limite des zones couvertes par les opérateurs étrangers disponibles. La liste des pays ou destinations SFR Monde est disponible sur [sfr.fr/international](http://sfr.fr/international).

### TEXTO DEPUIS L'ÉTRANGER AVEC SFR MONDE

Texte émis depuis Europe + DOM	0,13€/Texte/destinataire
Texte émis depuis le reste du monde	0,50€/Texte/destinataire
Texte reçu quelle que soit la zone	Gratuit
Envoi d'un texto en France métropolitaine vers un mobile d'opérateur étranger (ou DOM)	0,30€/Texte/destinataire

L'envoi et la réception de textos sont disponibles depuis l'étranger selon le réseau de l'opérateur étranger auquel vous êtes connecté.

\* Prix d'un appel vers la France métropolitaine en fonction de la zone d'émission de l'appel.

**(1)** Pack activé immédiatement à la souscription. Le Pack est valable 7 jours consécutifs à compter de la date d'activation, jusqu'à minuit le 7ème jour, heure locale. Le pack se termine soit à la fin de la date de validité, soit à épuisement des mégas inclus. Facturation par paliers de 10 Ko. Une fois le crédit ou la durée de validité épuisée (e), les connexions seront facturées au tarif en vigueur de l'offre du client. Durant la validité du pack souscrit, la tarification en dehors de la zone du pack sera de 12 € / Mo en reste du monde. Peer to Peer et Newsgroups interdits. Europe, USA (Hors Alaska, Hawaï et Porto Rico) et DOM (Guadeloupe, Guyane, Martinique Mayotte, Réunion, Saint Martin, Saint-Pierre-et-Miquelon). Reste du monde : tous les pays en dehors de l'Europe, des USA (hors Alaska, Hawaï et Porto Rico) et des DOM dans la limite des réseaux, des opérateurs étrangers partenaires de SFR. Liste des opérateurs et liste des pays sur [sfr.fr/international](http://sfr.fr/international). **(2)** Suivi Conso Internet International : Offre valable une seule fois par période de facturation avec deux types d'alerte distincts suivant la zone de connexion : d'une part, dans tous les pays de l'Europe (hors France métropolitaine) et DOM (Guadeloupe, Guyane, Martinique Mayotte, Réunion, Saint Martin, Saint-Pierre-et-Miquelon) et d'autre part dans le reste du Monde (voir liste des pays sur [sfr.fr/international](http://sfr.fr/international)). Les usages Internet antérieurs à la date d'activation de cette option ne seront pas compris dans le décompte des seuils d'alerte et de blocage par le mois en cours. Les différents seuils d'alertes de cette option comptabilisent les montants des communications Internet effectuées à l'étranger, une fois le Pack Internet 3G+ International Europe USA DOM expiré ou épuisé. Offre réservée aux abonnés SFR disposant d'une offre permettant un usage Internet depuis leur Clé Internet 3G+ ou Tablette compatible avec l'option SFR Monde activée disponible gratuitement sur [www.sfr.fr](http://www.sfr.fr) ou au 1023 (Appel depuis un mobile SFR: temps d'attente gratuit, puis prix d'un appel normal en France métropolitaine. Appel depuis un poste fixe : prix d'un appel local en France métropolitaine et temps d'attente gratuit depuis une ligne Neufbox). Offre incompatible avec l'option Multi-Alerting Monde.

## Les services SFR

Ces principes de tarification concernent, sauf indications différentes, les communications émises depuis la France métropolitaine.

Dépôt de garantie et/ou avance sur facturation	
CAS POUR LESQUELS SFR PEUT DEMANDER UN DÉPÔT DE GARANTIE ET/OU UNE AVANCE SUR FACTURATION	MONTANTS DEMANDÉS PAR SFR POUR LES FORFAITS SFR
Rejet de paiement ou retard de paiement	Avance sur facturation de <b>250€</b> /ligne souscrite
Non réception d'un paiement à son échéance	Avance sur facturation de <b>250€</b> /ligne souscrite
Incidents de paiement au titre des contrats d'abonnements que l'abonné a passé avec SFR	Avance sur facturation ou dépôt de garantie de <b>250€</b> /ligne souscrite
Chèque déclaré irrégulier suite au contrôle effectué	Dépôt de garantie de <b>750€</b> /ligne souscrite
Inscription au fichier Préventel	Dépôt de garantie de <b>750€</b> /ligne souscrite
Lorsque l'adresse de facturation est une poste restante ou une boîte postale pour un particulier	Dépôt de garantie de <b>750€</b> /ligne souscrite
Lorsque le nombre total de contrats souscrits par l'abonné est supérieur ou égal à 3 pour un particulier ou supérieur ou égal à 10 pour une entreprise	Dépôt de garantie de <b>250€</b> /ligne souscrite
En l'absence de chèque ou de RIB au nom de l'abonné	Dépôt de garantie de <b>750€</b> /ligne souscrite

### Facturation des services ponctuels SFR et occasionnels à la demande du client

Demande de changement de n° d'appel	<b>18€</b>
Demande de "désimlockage" dans les 3 mois suivant la souscription du contrat d'abonnement	<b>65€</b>
Remplacement de Carte SIM	<b>5€</b>
Déblocage de Carte SIM	<b>7,50€</b> Gratuit sur sfr.fr (hors coût de connexion) et au 06 1000 1963 (coût d'un appel vers un mobile depuis un fixe).
Demande de duplicata de facture	<b>7,50€</b>
Demande de duplicata de Bordereau de Livraison suite à un achat par correspondance	<b>4€</b>
Demande de changement de titulaire. Obligation de souscrire un forfait en cours de commercialisation.	<b>15€</b>
Demande de relevé de compte sur moins d'un an	<b>8€</b>
Demande de relevé de compte sur plus d'un an	<b>30€</b>
Frais d'attribution d'échéancier	<b>5€</b>
Demande de portabilité de numéro	<b>Gratuit</b>
Demande de suspension temporaire de ligne	<b>2,30€</b>
Renvoi de chèque rejeté	<b>3€</b>

### Facturation des actes de gestion

Rejet de prélèvement pour insuffisance de provisions	<b>10,50€</b>
Rejet de chèque pour insuffisance de provisions	<b>22,50€</b>
Rejet de carte bancaire	<b>22€</b>
Frais de remise en service	<b>7,50€</b>

## les services Texto

Coût d'utilisation depuis la France métropolitaine - Coût d'accès indiqués par appel + prix d'un appel normal

Tarifs des messages							
Texto vers une ligne fixe	Prix d'un Texto classique vers un mobile, compris dans les forfaits Texto						
Texto vers et depuis la France métropolitaine	<b>0,10€/envoi/destinataire</b>						
Ma Messagerie	<b>Texto</b> : Prix d'un Texto classique vers un mobile selon la formule, compris dans les forfaits Texto						
Texto LIST	<b>Pour un Texto envoyé au 5478 : 0,13€ par destinataire de la liste</b>						
Texto +	<p align="center"><b>Prix d'envoi d'un Texto surtaxe suivante :</b></p> <table border="1"> <tbody> <tr> <td>Gratuit pour un numéro du type 3XXXX</td> <td><b>0,35€</b> pour un numéro du type 6XXXX</td> </tr> <tr> <td><b>0,05€</b> pour un numéro du type 4XXXX</td> <td><b>0,50€</b> pour un numéro du type 7XXXX</td> </tr> <tr> <td><b>0,10€</b> ou <b>0,20€</b> pour un numéro du type 5XXXX</td> <td><b>1€, 1,50€, 2€, 3€</b> ou <b>4,50€</b> pour un numéro du type 8XXXX</td> </tr> </tbody> </table>	Gratuit pour un numéro du type 3XXXX	<b>0,35€</b> pour un numéro du type 6XXXX	<b>0,05€</b> pour un numéro du type 4XXXX	<b>0,50€</b> pour un numéro du type 7XXXX	<b>0,10€</b> ou <b>0,20€</b> pour un numéro du type 5XXXX	<b>1€, 1,50€, 2€, 3€</b> ou <b>4,50€</b> pour un numéro du type 8XXXX
Gratuit pour un numéro du type 3XXXX	<b>0,35€</b> pour un numéro du type 6XXXX						
<b>0,05€</b> pour un numéro du type 4XXXX	<b>0,50€</b> pour un numéro du type 7XXXX						
<b>0,10€</b> ou <b>0,20€</b> pour un numéro du type 5XXXX	<b>1€, 1,50€, 2€, 3€</b> ou <b>4,50€</b> pour un numéro du type 8XXXX						
Texto + vers l'étranger	<b>0,30€/Texto</b> vers l'étranger + surtaxes indiquées ci-dessus.						
Texto + depuis l'Europe et les DOM	Texto + depuis l'Europe et des DOM <b>0,13€/Texto</b> depuis l'Europe et des DOM + surtaxes indiquées ci-dessus.						
Texto + en dehors de l'Europe et des DOM	Texto + en dehors de l'Europe et des DOM <b>0,50€/Texto</b> en dehors de l'Europe et des DOM + surtaxes indiquées ci-dessus.						
Achat d'une session WiFi	<b>WiFi</b> soit le 9434 appel <b>gratuit</b> depuis un mobile SFR						

## Modalités de facturation et de règlement

### ■ Une facturation simple

La 1<sup>ère</sup> facture : envoyée environ 15 jours après votre souscription. Elle comprend les frais de mise en service de la ligne, le prix de l'abonnement choisi et des options éventuelles pour le mois à venir.

Les factures suivantes : elles sont établies mensuellement et comprennent le prix de l'abonnement choisi ainsi que les options éventuelles pour le mois à venir et, le cas échéant, le montant des communications passées au delà de vos forfaits ou non comprises dans vos forfaits pour le mois écoulé.

Facture Détaillée (6 ou 10 chiffres) : gratuite, elle vous donne le détail de vos communications passées. Elle vous est adressée sur simple demande auprès de votre Service Client.

Facture sur Internet\* (facture uniquement sur Internet) : Option gratuite. Votre facture et votre facture détaillée sont consultables sur sfr.fr, Espace Client, Ma Conso, Mes factures (prix d'une connexion internet). Cette facture sur internet remplace votre facture papier. Chaque mois, vous recevez un e-mail ou un Texto dès que votre facture est disponible.

### ■ Facturation depuis l'étranger

Pour les connexions et les appels émis ou reçus à l'étranger, un décalage peut survenir dans la facturation. Ceci est lié à l'envoi tardif du montant des communications par les opérateurs étrangers.

### ■ Les modes de règlement

Par prélèvement automatique : pour en profiter, appelez votre Service Client au 1023 depuis un poste fixe (prix d'un appel local en France métropolitaine et temps d'attente gratuit depuis une ligne neufbox) ou depuis un mobile SFR (temps d'attente gratuit puis prix d'un appel normal en France métropolitaine).

Par prélèvement carte American Express

Par TIP (Titre Interbancaire de Paiement)

Par TIP espèces

Par chèque

Par Carte Bancaire

Le paiement par prélèvement est gratuit. Tout autre mode de paiement est facturé 1,50€ par facture émise.

Pour le règlement par carte Bancaire, pas plus de 3 cartes bancaires différentes acceptées dans un délai de 3 mois pour une même ligne. Un numéro de «e- carte bleue» est considéré comme une carte bancaire à part entière.

En cas de règlement par TIP espèces ou en d'incident de paiement, le règlement par Carte Bancaire est gratuit et disponible sur sfr.fr (hors coût de connexion) - Rubrique Espace Client, Ma Conso, Mes Factures, Payer mes Factures.

\* Réservee aux abonnés (hors clients SFR Business Team et abonnés professionnels ayant un n° SIREN) payant par prélèvement automatique et sans facture groupée. La facture sur Internet ne constitue pas un justificatif fiscal pour les clients assujettis à la TVA.

## CONDITIONS GÉNÉRALES DES OFFRES TABLETTE ET CLÉ

### FORFAITS SFR INFORMATIONS ESSENTIELLES

#### Bienvenue chez SFR

#### QUELQUES INFORMATIONS "ESSENTIELLES" À PROPOS DU CONTRAT

Vous vous apprêtez à choisir SFR comme opérateur de téléphonie mobile et nous vous remercions de votre confiance. Afin de faciliter la lecture de votre contrat, vous trouverez ci-dessous un récapitulatif des points essentiels pour vous engager auprès de SFR en toute sérénité. Ce document ne se substitue pas aux Conditions Générales d'Abonnement que nous vous invitons à lire attentivement et à conserver.

#### LES SERVICES PROPOSÉS PAR L'OPÉRATEUR SFR

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

#### CONDITIONS DE SOUSCRIPTION D'UN CONTRAT

- Le particulier fournit une copie de sa carte d'identité valide, un chèque annulé et pour les paiements par prélèvement un relevé d'identité bancaire à son nom. En cas de divergence entre ces pièces, un justificatif de domicile pourra être demandé. Les entreprises ou les commerçants sont soumis à la remise de documents spécifiques (cf. art. 2).

- Dans certains cas (cf. art. 4.1), le versement d'un dépôt de garantie peut vous être demandé. Son montant est indiqué dans la brochure "Les Tarifs des Offres Tablette et Clé".

- Il vous appartient de vérifier que la demande d'abonnement, sur laquelle vous apposez votre signature, est conforme à votre choix (données personnelles, options éventuelles et durée d'engagement éventuelle) et que la brochure "Les Tarifs des Offres Tablette et Clé" et les Conditions Générales d'Abonnement et, le cas échéant les conditions particulières applicables, vous ont bien été remises.

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

#### LA DURÉE D'ENGAGEMENT

Le point de départ de votre contrat est le jour de la mise en service de votre ligne. Le contrat est établi pour une période indéterminée assortie, le cas échéant, d'une durée minimale de 12 ou 24 mois, qui peut toutefois varier en fonction des offres spécifiques choisies.

- Vous pouvez mettre fin à votre contrat, au terme de votre éventuelle période minimale d'abonnement, en appelant le Service Client SFR, moyennant un préavis de dix (10) jours (cf. art. 12.1).

Si vous résiliez votre contrat sans motif légitime avant la fin de votre éventuelle période minimale, vous restez redevable des mois d'abonnement restant à courir jusqu'à la fin de cette période. Si votre éventuelle période minimale d'engagement est de 24 mois et si la résiliation de votre contrat intervient avant le 12<sup>ème</sup> mois, vous restez redevable des mois d'abonnement restant à courir jusqu'à la fin du 12<sup>ème</sup> mois auxquels s'ajoute le quart des sommes dues à compter du 13<sup>ème</sup> mois jusqu'à l'échéance contractuelle. Si votre éventuelle période minimale d'engagement est de 24 mois et si la résiliation de votre contrat intervient après le 12<sup>ème</sup> mois, vous restez redevable d'un quart des sommes restant dues jusqu'à l'échéance contractuelle

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

- En cas de non-couverture de votre domicile ou bureau, vous avez la possibilité de mettre fin à votre contrat sous 7 jours à compter de la souscription de l'abonnement.

- En cas de Clé Internet 3G+ incompatible avec votre ordinateur portable, vous avez la possibilité de mettre fin à votre contrat sous 14 jours à

compter de la souscription de l'abonnement.

- SFR peut suspendre ou limiter l'accès aux services en cas de non respect par l'abonné de ses obligations (cf. art. 11).

#### INFORMATION SUR LES TARIFS

- Une brochure "Les Tarifs des Offres Tablette et Clé" vous a été remise par votre distributeur SFR afin de pouvoir choisir votre formule d'abonnement et les services proposés. Ces informations sont disponibles sur le site web sfr.fr.

- En cas de changement tarifaire, vous serez averti un mois avant la prise d'effet par un message joint à votre facture.

- Si vous refusez l'augmentation des Tarifs appliquée sur le Service Principal, vous pourrez, durant les quatre (4) mois qui suivent l'entrée en vigueur des nouveaux tarifs, résilier votre abonnement (cf. article 12.2.4).

#### FACTURE

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

- Vous pouvez régler gratuitement par prélèvement, Carte Bancaire ou carte American Express. Les autres modalités de paiement sont facturées (cf. brochure "Les Tarifs des Offres Tablette et Clé").

- En cas de retard ou d'incident de paiement, et après l'envoi d'une lettre de relance restée sans effet, vos services peuvent être suspendus par SFR (cf. art. 11.4). Vos services seront rétablis dès régularisation de votre situation.

#### SERVICE CLIENT

- Avant la souscription d'un abonnement, vous pouvez nous contacter par téléphone au 30 30 (appel gratuit depuis un poste fixe) du lundi au samedi de 8h/10h à 22h et le dimanche de 9h à 21h ou vous connecter sur notre site Web sfr.fr.

- Une fois abonné, le Service Client est facilement accessible par le média de votre choix dont vous trouverez les coordonnées en dernière page de ce document.

- Vous pouvez les consulter auprès du Service Client ou sur notre site Web sfr.fr. Si vous estimez que le Service Client ne vous a pas donné entière satisfaction, vous pouvez écrire au Service Consommateurs de SFR.

#### PERTE ET VOL

- En cas de perte ou de vol de votre carte SIM (cf. art. 3.2), vous devez avertir immédiatement le Service Client de SFR pour faire suspendre votre ligne.

Vous devez le confirmer par courrier recommandé avec AR accompagné, en cas de vol, d'une copie du dépôt de plainte déposé auprès des autorités compétentes. La mise hors service de votre ligne n'entraîne pas l'arrêt de sa facturation.

- Afin de pouvoir utiliser votre forfait, SFR vous propose de renouveler votre Clé Internet 3G+ ou votre Tablette sous réserve du respect des conditions attachées à chacune des offres de renouvellement. Les informations relatives à ces offres sont disponibles auprès de votre Service Client.

#### RÉCLAMATIONS

En cas de réclamation, vous pouvez contacter votre Service Client par téléphone ou par courrier. Si vous estimez que le Service Client ne vous a pas donné entière satisfaction, vous pouvez écrire au Service Consommateurs de SFR. Si un désaccord subsiste, vous pourrez alors saisir le Médiateur des Communications Electroniques (cf. art. 16). - En cas de Clé Internet 3G+ incompatible avec votre ordinateur portable, vous avez la possibilité de mettre fin à votre contrat sous 14 jours à compter de la souscription de l'abonnement.

- SFR peut suspendre ou limiter l'accès aux services en cas de non respect par l'abonné de ses obligations (cf. art. 11).

## CONDITIONS GENERALES D'ABONNEMENT GSM/GPRS/3G/3G+ DES OFFRES TABLETTE & CLÉ

JANVIER 2012

### ARTICLE 1 - OBJET

Les présentes conditions générales définissent les conditions d'abonnement à l'offre d'Accès à Internet en mobilité proposée par SFR sur le réseau GSM/GPRS qu'elle exploite au titre de l'autorisation consentie le 25 mars 1991, telle que modifiée par ses avenants successifs.

#### 1.1 LE SERVICE SOUSCRIT PAR L'ABONNÉ À TITRE PRINCIPAL LUI PERMET :

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

La liste des tablettes compatibles est disponible sur [www.sfr.fr](http://www.sfr.fr).

Pour une utilisation :

- Depuis un ordinateur portable équipé d'un modem USB, l'abonné doit insérer sa carte SIM dans la Clé Internet 3G+ puis brancher cette Clé Internet 3G+ à son ordinateur portable,
- Depuis une Tablette, l'abonné doit insérer sa carte SIM dans sa Tablette.

Lors de la première connexion de la Clé Internet 3G+, l'abonné doit suivre les instructions de configuration qui apparaissent à l'écran.

- dans le cas d'une utilisation des Produits, la même carte SIM accessoirement insérée dans un téléphone mobile SFR ou dans une Tablette pourra permettre à l'abonné d'émettre et de recevoir des messages écrits (SMS) en France Métropolitaine au tarif indiqué dans la documentation établie par SFR à l'intention des abonnés « Tarifs des Offres Tablette et Clé » (hors iPad). En revanche, elle ne permettra pas à l'abonné d'émettre et de recevoir des appels téléphoniques et de disposer d'un répertoire vocal (service de messagerie vocale qui permet aux correspondants de l'abonné de déposer un message vocal lorsque ce dernier n'est pas en mesure de prendre leur appel).

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

**1.1.1** selon le forfait Internet (ci-après dénommée « Les Offres ») choisi, l'abonné bénéficie soit :

- De connexions Internet 24h/24,
- D'un crédit mensuel de connexion bloqué (« Crédit de connexion ») variable selon le forfait bloqué choisi. Une fois ce crédit de connexion mensuel consommé et sauf indication contraire expresse, l'abonné ne peut plus utiliser les Services, jusqu'à ce qu'il soit crédité le mois suivant. L'abonné peut également compléter son Crédit de connexion en effectuant un rechargement dans les conditions prévues à l'article 1.1.2 ci-après. Les Offres donnent accès aux services suivants :
- Pour la Clé Internet 3G+ :
- SFR WiFi en illimité (sauf avec l'utilisation du routeur Hotspot 3G+),
- TV sur PC en WiFi disponible sous couverture WiFi de SFR avec ordinateur compatible et sous réserve de disponibilité technique des points d'accès SFR WiFi, service non disponible sous réseau mobile. Ce service optionnel est inclus sur demande et nécessite le renouvellement obligatoire des Conditions Particulières de la Télévision sur ordinateur tous les 6 mois.
- Pour les tablettes :
- SFR WiFi en illimité (sauf avec l'utilisation du routeur Hotspot 3G+),
- TV en direct (sur demande et sous réserve de téléchargement préalable de l'application SFR TV depuis une Tablette compatible) en, WiFi via les hotspots SFR WiFi en France métropolitaine, certains des points d'accès étant constitués des neufbox, de SFR ayant permis cet accès et selon la couverture disponible et en 3G sous couverture 3G/3G+ de SFR. L'utilisation, du service TV en 3G est décomptée des Offres.

**1.1.2** Pour le forfait bloqué, le Crédit de connexion peut être débloquent/rechargé avec la recharge 100Mo supplémentaires.

Une fois son crédit de connexion consommé, l'abonné peut effectuer l'achat de la recharge 100Mo supplémentaires pour pouvoir à nouveau accéder au Service.

L'abonné peut effectuer quatre rechargement de 100 Mo par mois. L'abonné est informé que les trois premières recharges sont bloquées une fois les 100Mo atteints. Une fois les 100Mo de la quatrième recharge atteints, l'abonné est informé que le débit maximum de connexion sera ajusté jusqu'à la prochaine date de facturation.

Les tarifs et les modalités d'utilisation de la recharge 100Mo supplémentaires est précisée dans les Tarifs attachés aux forfaits bloqué SFR.

**1.2** A ce service souscrit à titre principal s'ajoutent des services complémentaires qui sont automatiquement accessibles à l'abonné, et des services optionnels qui nécessitent la souscription d'options spécifiques. Ces services complémentaires et/ou optionnels regroupent de manière non exhaustive :

**1.2.1** Dans le cas d'une utilisation des Produits :

- les connexions à l'étranger dans la zone de couverture du réseau GSM/GPRS de SFR ou des réseaux exploités par d'autres opérateurs avec lesquels SFR a passé des accords d'itinérance,

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

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

### ARTICLE 2 - MODALITES D'ACCES AUX SERVICES

#### 2.1 MODALITES DE SOUSCRIPTION DE L'ABONNEMENT

Sauf indication contraire, les offres commerciales SFR peuvent être souscrites soit par une personne morale (société, collectivité ou commerçant) soit par une personne physique majeure. Dans ce cadre, l'Abonné procède à l'achat soit d'un pack SFR qui se compose d'un équipement utilisable exclusivement sur le réseau SFR et d'une carte SIM, soit d'un kit SFR contenant une carte SIM seule.

La souscription de l'abonnement s'effectue, selon l'offre commerciale choisie, soit auprès des distributeurs de SFR, soit via le Web sur le site [sfr.fr](http://sfr.fr), soit par téléphone au numéro indiqué dans le Pack SFR, soit auprès des partenaires SFR, moyennant la remise au distributeur ou la transmission à SFR des documents suivants :

- pour un particulier : une copie de sa pièce d'identité valide et un chèque annulé à son nom (ou présentation d'une carte bancaire à son nom et en cours de validité en cas de souscription auprès d'un distributeur de SFR) et, en cas de demande de prélèvement automatiquement, un relevé d'identité bancaire à son nom. En cas de non concordance entre l'adresse figurant sur le chèque annulé, sur le relevé d'identité bancaire, sur la pièce d'identité et/ou celle figurant sur la demande d'abonnement, il pourra être demandé un justificatif de domicile de moins de trois mois,
  - pour une société ou un commerçant : un extrait K Bis datant de moins de trois mois, un chèque annulé à son nom, une copie de la pièce d'identité du souscripteur et en cas échéant, le mandat l'habilitant à contracter au nom de la société, et le cas de demande de prélèvement automatiquement, un relevé d'identité bancaire,
  - pour une collectivité : un chèque annulé bancaire ou postal à son nom, une copie de la pièce d'identité du souscripteur et une pièce officielle attestant de sa qualité pour agir.
- En cas de souscription par Internet, les justificatifs sont renseignés en ligne et seuls les documents spécifiques (commerçants, étudiants, ...) sont à adresser par courrier.

### 2.2 SOUSCRIPTION À DISTANCE DE L'ABONNEMENT OU DES OPTIONS

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

Si ce délai de 7 jours expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

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

### 2.3 OUVERTURE DE L'ACCÈS AUX SERVICES

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

**2.3.2** En cas de souscription par téléphone ou dans certains points de vente, SFR ouvre cet accès à l'abonné dès la demande d'ouverture de ligne Sony et les numéros spéciaux définis dans la brochure "Les Tarifs des Offres Tablette et Clé".

**2.3.3** En cas de souscription par Internet, SFR ouvre l'accès au service principal le jour de la demande d'activation effectuée par l'abonné par téléphone (numéro de téléphone et horaires indiqués sur [sfr.fr](http://sfr.fr) lors du parours d'achat) ou par retour de courrier électronique adressé par SFR le jour de la commande.

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

### 2.4 "JJ"

Le "JJ" désigne le quantième du mois correspondant au jour d'ouverture de l'accès aux Services de SFR.

En cas d'ouverture multiple de lignes (voix et/ou data) à des dates différentes pour un même abonné, le JJ est commun à toutes ces lignes et correspond au jour d'ouverture de l'accès au réseau SFR de la première ligne.

### 2.5 NUMÉRO D'APPEL

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

Si, dans certains cas exceptionnels liés à des erreurs matérielles dans l'attribution de numéro, SFR est contrainte de modifier le numéro d'appel de l'abonné, SFR en informe l'abonné au plus tard un mois avant la mise en œuvre de la modification.

L'abonné peut alors, dans le mois qui suit cette information, résilier son contrat d'abonnement sans préavis et sans paiement des redevances restant à courir jusqu'à l'expiration de son éventuelle période minimale d'abonnement.

Cette faculté de résiliation n'est pas ouverte lorsque le changement de numérotation résulte d'une décision des autorités réglementaires.

### ARTICLE 3 - CARTE SIM

**3.1** Dans le cas de l'utilisation des Produits, SFR remet à l'abonné une carte SIM, à laquelle est associé le numéro d'appel attribué par SFR et qui permet l'accès aux Services de SFR.

La carte SIM reste la propriété exclusive, incessible et insaisissable de SFR qui peut la remplacer soit à son initiative, pour permettre à l'abonné de bénéficier d'améliorations techniques ou en cas de défaillance constatée de la carte, soit à la demande de l'abonné. SFR pourra également mettre à jour certaines données de la carte SIM afin de permettre à l'abonné de bénéficier d'améliorations techniques.

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

La carte SIM ne peut pas être utilisée pour proposer une offre commerciale à des tiers. Plus généralement, l'abonné s'interdit toute utilisation commerciale de l'accès au réseau SFR qui est mis à sa disposition, notamment en permettant à des tiers d'accéder au réseau de SFR moyennant une contrepartie notamment financière.

La carte SIM ne peut être utilisée, par l'abonné, par un exploitant de

réseau de télécommunication ou par un fournisseur de services de télécommunication, aux fins de modifier l'acheminement d'un service de télécommunication sur un réseau public de télécommunication.

Notamment, elle ne peut pas être utilisée dans le cadre de boîtiers radio ni en émission, ni en réception.

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

La responsabilité de SFR ne peut pas être engagée en cas d'utilisation des Services SFR consécutive à une divulgation, une désactivation, une perte ou un vol du code d'accès confidentiel associé à chaque carte SIM, et plus généralement, d'un accès induit Service par une personne non autorisée, non consécutive à une faute de SFR.

La composition de trois codes d'initialisation (code PIN) successifs erronés entraîne la neutralisation de la carte SIM. Cette dernière peut être réinitialisée sur simple demande de l'abonné, après vérification de ses coordonnées.

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

Le contrat reste en vigueur et les redevances d'abonnement sont facturées pendant la période durant laquelle la ligne est suspendue.

SFR ne saurait être tenue responsable des conséquences d'une déclaration de vol ou de perte, faite par téléphone, télécopie, télégramme, ou tout autre moyen similaire, qui n'émènerait pas de l'abonné.

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

**3.3** En cas d'utilisation d'un Produit et/ou de la carte SIM déclaré(e) volé(e), SFR se réserve le droit de procéder au blocage de ladite carte SIM.

**3.4** Afin de protéger l'abonné contre le vol, SFR peut doter de l'Produit d'une protection interdisant son usage sur un autre réseau que celui de SFR.

Toutefois, l'abonné peut, sous réserve de ne pas être en situation d'impayé, demander à tout moment à SFR la désactivation de cette interdiction. Cette désactivation est facturée au montant prévu dans la brochure "Les Tarifs des Offres Tablette et Clé", lorsque la demande est formulée dans les trois mois suivant la souscription de l'abonnement. Elle est gratuite à compter 4<sup>ème</sup> mois d'abonnement.

### ARTICLE 4 - DEPOT DE GARANTIE/AVANCE

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

Dépôt de garantie :

- chèque déclaré irrégulier ou carte bancaire déclarée irrégulière suite au contrôle effectué,
  - en l'absence de chèque ou de relevé d'identité bancaire à son nom,
  - inscription au fichier Préventif visé à l'article 14,
  - lorsque l'adresse de facturation est une poste restante ou une boîte postale pour un particulier,
- Avance sur facturation :
- incidents de paiement au titre des contrats d'abonnement voix et/ou data que l'abonné a passés avec SFR,
  - lorsque le nombre total de contrats d'abonnement voix et/ou data souscrits par l'abonné est supérieur ou égal à trois pour un particulier et supérieur ou égal à dix pour une société.

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

**4.2** SFR peut demander à l'abonné, en cours d'exécution du contrat, un dépôt de garantie ou une avance sur facturation, en cas de survenance des événements suivants après la souscription du contrat et jusqu'à ce qu'il soit validé par SFR :

Dépôt de garantie :

- inscription au fichier Préventif visé à l'article 14,
- chèque déclaré irrégulier ou carte bancaire déclarée irrégulière suite au contrôle effectué,
- non réception du Dossier d'Abonnement, Dossier d'abonnement incomplet ou contenant des pièces irrégulières,

Avance sur facturation :

- lorsque le nombre total de contrats d'abonnement voix et/ou data souscrits par l'abonné est supérieur ou égal à trois pour un particulier et supérieur ou égal à dix pour une société,
- incidents de paiement au titre des contrats d'abonnement voix et/ou data que l'abonné a passés avec SFR,
- non réception d'un paiement à son échéance,
- rejet de paiement ou retard de paiement.
- lorsque le montant des communications de l'abonné excède quarante cinq (45) euros TTC sur 24 heures consécutives, ce montant pouvant être réduit à vingt (20) euros TTC pour les clients ayant souscrit leur ligne depuis moins de neuf (9) mois,
- lorsque le montant de l'encours hors et/ou au-delà du forfait ou depuis la dernière facture excède soixante quinze (75) euros TTC, ce montant pouvant être réduit à trente (30) euros TTC pour les clients ayant souscrit leur ligne depuis moins de neuf (9) mois.

4.3 Les montants du dépôt de garantie et de l'avance sur facturation applicables sont ceux figurant dans la brochure "Les Tarifs des Offres Tablette et Clé" en vigueur à la date de souscription.

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

#### 4.4 LE DÉPÔT DE GARANTIE ET L'AVANCE NE SONT PAS PRODUCTIFS D'INTÉRÊTS

Le dépôt de garantie ne peut se compenser avec des sommes dont l'abonné serait débiteur, sauf à l'expiration du contrat.

Dans cette hypothèse, à la demande de l'abonné (effectuée auprès du Service Client par courrier ou par téléphone au moment de l'expiration du contrat ou à réception de la facture de clôture), une compensation pourra en effet être opérée entre d'une part le montant de la facture de clôture et d'autre part le montant du dépôt de garantie.

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

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

Lorsqu'un abonné ne demande pas la compensation à l'expiration du contrat, le dépôt de garantie lui est restitué (par chèque ou par virement) dans un délai maximum de 10 jours à compter du jour où l'abonné a été intégré à sa dette envers SFR.

L'avance sur facturation est portée au crédit de l'abonné trente jours après son versement. Elle vient en déduction des sommes dues et à venir par l'abonné jusqu'à épuisement.

#### ARTICLE 5 - PRISE D'EFFET DU CONTRAT

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

Les factures visées à l'article 7 sont dues :

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

Le contrat est conclu sous les conditions résolutoires suivantes :

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

- réception du dépôt de garantie ou de l'avance sur consommation, s'il est demandé par SFR.

A défaut de réception du Dossier d'Abonnement et/ou du dépôt de garantie et/ou de l'avance sur consommation dans les conditions prévues aux articles 2 et 4, le contrat peut être considéré par SFR comme résolu de plein droit.

La résolution est alors notifiée par SFR à l'abonné par tous moyens.

#### ARTICLE 6 - DUREE DU CONTRAT

Le contrat est conclu pour une durée indéterminée assortie, le cas échéant, d'une période minimale de douze mois ou de vingt-quatre mois.

La période minimale peut toutefois varier dans le cadre d'offres spécifiques,

elle est alors fixée par les conditions particulières attachées aux dites offres. L'abonné a la faculté de résilier le contrat dans les cas et selon les formes prévues à l'article 12.

En cas de souscription d'offre impliquant une période minimale d'abonnement en cours d'exécution du contrat, cette nouvelle période minimale prend effet au JJ suivant la date de la souscription de l'offre, et se substitue, le cas échéant, à celle qui était en cours.

#### ARTICLE 7 - TARIFS DES SERVICES/ MODALITES DE REGLEMENT

##### 7.1 TARIFS

7.1.1 Les tarifs des Services ainsi que leurs modalités d'application, notamment celles concernant le décompte des connexions Internet (ci-après dénommés les Tarifs), figurent dans la documentation établie et mise à jour par SFR à l'intention de ses abonnés "Tarifs des Offres Tablette et Clé".

7.1.2 SFR est libre de faire évoluer les Tarifs du Service Principal. Dans ce cas, l'abonné en est informé par tout moyen un (1) mois avant l'entrée en vigueur des nouveaux Tarifs. Si l'abonné refuse l'augmentation des Tarifs appliquée sur le Service Principal, il peut durant les quatre (4) mois qui suivent l'entrée en vigueur des nouveaux tarifs, résilier son abonnement et ce, même avant l'expiration de l'éventuelle période minimale d'abonnement comme il est indiqué à l'article 12.2.4.

7.1.3 Les Tarifs des Services Complémentaires et/ou Optionnels sont susceptibles d'évolution en cours d'exécution de contrat. L'abonné est informé de ces nouveaux Tarifs, par tout moyen, un (1) mois avant leur entrée en vigueur.

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

##### 7.2 FACTURATION/MODALITÉS DE RÈGLEMENTS

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

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

Pour tout paiement par un mode autre que le prélèvement automatiquement ou la carte American Express, SFR facture le montant prévu dans la brochure « Les Tarifs des offres Tablette & Clé ».

##### 7.3 NON RÈGLEMENT

7.3.1 Les sommes restant dues à SFR par l'abonné, après relance restée sans effet, sont majorées d'intérêts de retard calculés à compter de la date de réception du courrier portant mise en demeure de payer sur la base du taux d'intérêt légal.

Dans l'attente de l'issue d'une contestation relative aux sommes facturées à l'abonné, celles-ci restent exigibles par SFR.

7.3.2 Dans le cas où un titre de paiement émis au profit de SFR ne serait pas honoré, les frais divers liés à l'impayé sont facturés à l'abonné (frais de rejet de chèque impayé ou de prélèvement automatiquement, ...) dans le respect des dispositions de l'article 32 de la loi du 9 juillet 1991.

7.3.3 En cas de non-paiement par l'abonné des sommes dues, SFR se réserve le droit de restreindre la ligne de l'abonné et le cas échéant, en l'absence de contestation sérieuse dûment motivée, les autres lignes dont celui-ci pourrait être titulaire, à la réception d'appels dans les conditions décrites au paragraphe 11.1, sans préjudice de son droit à suspendre les Services selon les modalités précisées ci-dessous.

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

SFR se réserve également le droit de suspendre les Services souscrits par l'Abonné dans les conditions décrites à l'article 11 et, après l'envoi d'une lettre de mise en demeure restée sans effet au terme du délai précisé dans la lettre, de résilier le contrat d'abonnement dans les conditions visées à l'article 12. La suspension des Services entraîne l'exigibilité immédiate de toutes les sommes facturées à l'abonné. Seul le règlement intégral des

sommes dues permet la remise en service de la ligne.

#### 7.4 PRESCRIPTION

Une réclamation relative à une facture (et visant à obtenir une restitution du prix des prestations facturées par SFR) n'est pas recevable si elle est présentée au-delà d'un an à compter du jour de son paiement.

La prescription est acquise au profit de l'abonné pour les sommes dues en paiement des prestations de télécommunications de SFR lorsque SFR ne les a pas réclamées dans un délai d'un an courant à compter de la date de leur exigibilité.

#### ARTICLE 8 - OBLIGATIONS DE SFR

8.1 SFR s'engage à satisfaire toute demande d'abonnement à une offre d'Accès à Internet en mobilité dans la limite de la capacité des systèmes de radiotéléphonie publique qu'elle exploite et des contraintes de qualité de ses services.

8.2 Conformément aux termes de l'Arrêté du 25 mars 1991, et à ses avenants, SFR s'engage à tout mettre en œuvre pour assurer la permanence, la continuité et la qualité du service pour lequel l'abonnement est souscrit dans la zone de couverture de ce service.

La responsabilité de SFR ne pourra être engagée :

- en cas de mauvaise utilisation par l'abonné des Services,
- en cas de mauvais paramétrage des Produits ou de l'éventuel logiciel d'installation,
- en cas d'utilisation non conforme à son usage de la carte SIM,
- en cas de non respect par l'abonné de ses obligations visées à l'article 10 des présentes conditions,
- en cas de transmission des signaux radioélectriques affectée par les contraintes ou les limites des normes techniques imposées à SFR par les autorités réglementaires ou les groupements normatifs compétents,
- en cas de perturbation ou d'interruption non directement imputable à SFR,
- en cas de perturbation et/ou d'indisponibilité ou partie des services proposés sur les réseaux de radiotéléphonie publique numérique GSM/GPRS fournis et exploités par des Opérateurs Tiers,
- en cas de mauvaise installation et/ou de mauvaise configuration et/ou de dysfonctionnement du Produit et/ou de la carte réseau W Lan (IEEE 802.11b),
- en cas d'impossibilité d'accès par Internet au réseau privé virtuel d'une entreprise,
- en cas de force majeure au sens de la jurisprudence de la Cour de Cassation.

#### 8.3. DISPONIBILITÉ DU RÉSEAU SFR ET RÉTABLISSEMENT DE SERVICE

En application des dispositions visées à l'article L.121-83 du Code de la Consommation, SFR s'engage, à l'égard de chacun de ses abonnés, à assurer, en zone couverte, une disponibilité de l'accès à son réseau à hauteur de 90% chaque mois calendaire.

La disponibilité de l'accès au réseau SFR s'entend de la possibilité matérielle d'émettre ou de recevoir une communication dans les conditions suivantes : l'abonné se situe dans une zone habituellement couverte, il dispose d'un équipement compatible, allumé et en parfait état de fonctionnement.

Dans l'hypothèse d'une non-disponibilité du réseau SFR excédant 10% sur un mois calendaire, SFR s'engage à attribuer à chaque abonné ayant été affecté par cette non-disponibilité les compensations ci-après définies.

La non-disponibilité de l'accès au réseau SFR se traduit par l'absence d'indice de réception du réseau SFR sur l'équipement, alors même que l'abonné se situe dans une zone couverte, et qu'il dispose d'un équipement compatible, allumé et en parfait état de fonctionnement.

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

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

- Non-disponibilité excédant 10% mais inférieure ou égale à 11% au titre d'un mois calendaire : attribution de 5 Mo gratuits,

- Non-disponibilité excédant 11% mais inférieure ou égale à 12% au titre d'un mois calendaire : attribution de 10 Mo gratuits,

- Non-disponibilité excédant 12% au titre d'un mois calendaire : attribution de 15 Mo gratuits,

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

Il est entendu que les indemnisations attribuées au titre de l'indisponibilité du réseau SFR sur un mois calendaire ne peuvent se cumuler.

Pour s'assurer de la qualité, SFR effectue un suivi quotidien de son réseau ainsi que des mesures de disponibilité lui permettant de contrôler si son réseau est effectivement disponible à 90% pour chacun de ses abonnés chaque mois calendaire.

SFR s'engage à rétablir l'accès au Service dans un délai moyen de 48 heures lorsque celui-ci est interrompu, sauf en cas de force majeure.

#### 8.3.1 - INDEMNISATION

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

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

Cette demande devra être adressée à SFR dans le mois suivant la constatation.

Ces demandes d'indemnisation ne sont toutefois pas recevables dans les cas suivants :

- en cas de mauvaise utilisation par l'abonné et/ou ses correspondants des Services,
- en cas de mauvais paramétrage du Produit et/ou de ses accessoires,
- en cas d'utilisation non conforme à son usage de la carte SIM,
- en cas de non respect par l'abonné de ses obligations visées à l'article 9 des présentes conditions,
- en cas de transmission des signaux radioélectriques affectée par les contraintes ou les limites des normes techniques imposées à SFR par les autorités réglementaires ou les groupements normatifs compétents,
- en cas de perturbation ou d'interruption non directement imputable à SFR,
- en cas de perturbation et/ou d'indisponibilité totale ou partielle, et/ou d'interruption de tout ou partie des services proposés sur les réseaux de radiotéléphonie publique numérique GSM/GPRS fournis et exploités par des Opérateurs Tiers,
- en cas de force majeure au sens de la jurisprudence de la Cour de Cassation.

Ces demandes d'indemnisation seront traitées par SFR au plus tard dans le mois qui suit celui de leur réception. Le traitement de ces demandes nécessite, en effet, de disposer des résultats des différentes mesures réalisées par SFR sur son réseau au titre de chaque mois calendaire. Si le non respect des critères de qualité annoncés est établi au vu des mesures effectuées par SFR, les compensations correspondantes seront attribuées aux abonnés ayant présenté des demandes répondant au formalisme requis par SFR.

Une première réponse portant sur la conformité de la demande de l'abonné sera cependant apportée par SFR dans un délai de cinq jours.

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

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

Dès lors que les services rendus dans l'une des zones couvertes en itinérance locale le sont par un autre opérateur métropolitain de téléphonie

mobile, SFR ne saurait voir sa responsabilité engagée en cas d'interruption, de perturbation ou de dysfonctionnement des services rendus depuis ces zones.

## 8.5 OBLIGATIONS SPÉCIFIQUES LIÉES À INTERNET

**8.5.1** SFR n'est pas responsable des éventuelles conséquences dommageables pour l'abonné du fait de l'accès, de la prise de connaissance, ou de l'usage de contenus disponibles sur le réseau Internet.

Elle s'engage toutefois à mettre en œuvre tous les moyens lui permettant de veiller au respect de la législation, notamment dans ses rapports avec ses fournisseurs de services ou de contenus. Compte tenu du secret dont doivent bénéficier les correspondances privées, SFR n'exerce aucun contrôle sur le contenu ou les caractéristiques des données reçues ou transmises par l'abonné sur son réseau et/ou sur le réseau Internet. Toutefois, pour assurer la bonne gestion du système d'accès au réseau Internet, SFR se réserve le droit de supprimer tout message ou d'empêcher toute opération de l'abonné susceptible de perturber le bon fonctionnement de son réseau ou du réseau Internet ou ne respectant pas les règles de fonctionnement, d'éthique et de déontologie.

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

**8.5.2** SFR assure l'accès aux services souscrits dans les conditions et limites définies aux présentes Conditions. SFR assure un débit minimum qui est celui permettant d'avoir accès aux services dans les conditions normales. Par ailleurs, les débits précisés dans sa documentation, sur son site sfr.fr ne sont que des débits maximum susceptibles de varier pour des raisons liées à l'usage de ces services. Elle ne saurait être responsable des modifications des contenus qui lui sont fournis par les éditeurs, les diffuseurs, ou imposés par les dispositions législatives et réglementaires.

**8.6** SFR ne saurait être tenue responsable de l'exploitation des données et informations que l'abonné aurait introduites sur le réseau Internet. SFR décline toute responsabilité quant aux conséquences d'une utilisation frauduleuse, abusive ou excessive des Services par l'abonné, telles que notamment l'encombrement volontaire ou involontaire des serveurs de messagerie de SFR ou des destinataires de mails par du spamming ou de son réseau, ou l'envoi de messages attractifs générant nécessairement un nombre imposant de réponses (teasing ou trolling) pouvant ainsi perturber la disponibilité desdits serveurs ou réseau.

**8.7** L'abonné est informé que les offres TV, proposées par SFR sur les Produits (sous réserve de téléchargement préalable d'une application SFR TV spécifique depuis équipement compatible), sont composées d'une sélection de chaînes TV, SFR n'étant pas éditeur de ces chaînes, la liste de ces chaînes est susceptible d'évoluer, ce que l'abonné reconnaît et accepte. L'abonné reconnaît également être informé et accepter que la diffusion de certains programmes puisse ne pas être assurée eu égard à la non disponibilité des droits attachés à ces programmes pour leur diffusion sur un terminal mobile.

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

## ARTICLE 9 - OBLIGATIONS DE L'ABONNE

L'abonné s'engage à utiliser l'offre qu'il a souscrite conformément à l'usage pour lequel elle a été conçue et pour lequel elle est commercialisée.

**9.1** L'abonné est responsable du paiement de l'ensemble des sommes facturées au titre du présent contrat comme de l'exécution de l'ensemble des obligations souscrites au titre du présent contrat.

L'abonné s'engage notamment à respecter les dispositions de l'article 3.1 visant l'interdiction d'utiliser la carte SIM pour proposer une offre commerciale à un tiers, et de modifier l'acheminement d'un service de télécommunications sur un réseau public de télécommunications, notamment en insérant la carte SIM dans un boîtier radio.

En cas de modification de ses coordonnées bancaires, l'abonné s'engage à en informer sans délai le Service Client SFR et à lui adresser une mise à jour de ces dernières.

**9.2** L'abonné s'engage à prévenir SFR de tout changement d'adresse dans un

délai maximum d'une semaine. A défaut, l'abonné ne pourra s'en prévaloir auprès de SFR, pour quelle que cause ce soit.

**9.3** L'abonné s'engage à respecter les lois et règlements en vigueur, notamment en matière de Télécommunications. L'abonné s'engage à n'utiliser, conformément aux dispositions du Code des Postes et Communications Electroniques, que des équipements GSM/GPRS/3G/3G+ et leurs accessoires agréés par les autorités compétentes.

**9.4** L'abonné respecte les prescriptions données par SFR relatives aux modifications techniques éventuelles à apporter à son équipement et/ou à ses accessoires utilisés lorsqu'ils résultent des contraintes et/ou des normes techniques imposées à SFR par les autorités réglementaires ou les groupements normatifs compétents.

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

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

## 9.6 MISE EN GARDE ET OBLIGATIONS LIÉES À L'ACCÈS À INTERNET

**9.6.1** L'abonné est expressément informé que les contenus stockés, utilisés, transmis et reçus par lui le sont sous sa seule responsabilité, quel que soit le mode, notamment à l'occasion d'une connexion à Internet. Par conséquent, l'abonné assume l'entière responsabilité, tant civile que pénale, attachée à ces opérations.

L'abonné est également informé que des données susceptibles d'être protégées par des droits de propriété intellectuelle ou d'enfreindre les dispositions légales en vigueur peuvent être accessibles au travers de ses connexions Internet.

Ainsi, l'abonné s'interdit de stocker, télécharger ou envoyer toute donnée prohibée, illicite, illégale, contraire aux bonnes mœurs ou à l'ordre public et portant atteinte ou étant susceptible de porter atteinte aux droits de tiers et notamment aux droits de propriété intellectuelle.

Conformément à la loi n°2009-669 du 12 juin 2009, l'abonné a l'obligation de veiller à ce que son accès à Internet ne fait pas l'objet d'une utilisation à des fins de reproduction, de représentation, de mise à disposition ou de communication au public d'œuvres ou d'objets protégés par un droit d'auteur ou par un droit voisin sans l'autorisation des titulaires des droits sur ces œuvres ou objets.

L'abonné reconnaît que, en cas de manquement à cette obligation, il pourra être identifié par tout ayant droit et par la Haute Autorité pour la diffusion des œuvres et la protection des droits sur Internet (ci-après « HADOPI ») aux fins de voir mener contre lui une procédure administrative ou judiciaire. L'abonné pourra recevoir des notifications relatives au dit manquement et être inscrit dans le traitement automatisé de données relatif aux personnes ayant commis un manquement similaire.

Par ailleurs, l'abonné reconnaît que la violation des droits d'auteur ou des droits voisins (telle que par exemple la reproduction, la représentation, la mise à disposition ou la communication au public d'œuvres ou d'objets protégés par un droit d'auteur ou par un droit voisin sans l'autorisation des titulaires des droits) constitue un acte de contrefaçon, passible de sanctions civiles et/ou pénales.

Ces dernières peuvent aller jusqu'à 3 ans d'emprisonnement et 300 000 euros d'amende, assorties le cas échéant des peines complémentaires prévues au code pénal (exemple de peine complémentaire : suspension de l'accès à Internet).

L'abonné s'engage à respecter les lois et règlements en vigueur.

**9.6.1.1** L'abonné est informé et accepte que les Offres souscrites proposées par SFR ne soient valables que dans le cadre de l'utilisation de la Clé Internet 3G+ ou de la Tablette correctement paramétré compatible requis pour l'accès à l'offre proposée.

L'abonné est seul responsable d'un éventuel défaut de fourniture de l'offre souscrite en cas de remplacement ou modification apportée à la Clé Internet

3G+ ou à la Tablette à son initiative.

**9.6.1.ii** L'abonné est informé que la partie SAV de la Clé Internet 3G+ ou de la Tablette pourra être assurée par le constructeur.

**9.6.2** Concernant l'accès à Internet, le Peer to Peer (échange de ressources entre utilisateurs, l'un de ces utilisateurs mettant à la disposition de ses correspondants au travers du réseau, des ressources matérielles ou logicielles, des fichiers ou des données), les Newsgroups (Système en réseaux de Forums et d'échanges de fichiers) sont interdits. L'abonné déclare en être totalement informé et l'avoir accepté.

**9.6.3** SFR, par les présentes, informe expressément l'abonné, qu'Internet n'est pas un réseau sécurisé.

Dans ces conditions, il appartient à l'abonné de prendre toutes les mesures appropriées de façon à protéger ses propres données et/ou logiciels notamment de la contamination par d'éventuels virus circulant sur le réseau Internet ou de l'intrusion d'un tiers dans le système de son équipement à quelle que fin que ce soit, et de procéder sur ledit équipement, à des sauvegardes préalablement et postérieurement à la mise en place des services. SFR informe également expressément l'abonné du défaut de fiabilité du réseau Internet, tout particulièrement en terme d'absence de sécurité relative à la transmission de données et de non garantie des performances relatives au volume et à la rapidité de transmission des données.

Enfin, SFR informe l'abonné que l'intégrité, l'authentification et la confidentialité des informations, fichiers et données de toute nature qu'il souhaite échanger sur le réseau Internet ne peuvent être garanties sur ce réseau.

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

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

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

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

## ARTICLE 10 – SUSPENSION/INTERRUPTION DES SERVICES

**10.1** SFR se réserve le droit de suspendre et/ou de limiter l'accès aux Services souscrits par l'abonné, après en avoir avisé ce dernier, par tout moyen, sans que l'abonné ne puisse prétendre à une quelconque indemnisation, dans les cas suivants :

- en cas d'inexécution de l'une des obligations de l'abonné telles que visées à l'article 10 au titre du contrat d'abonnement passé avec SFR ou des autres contrats voix et/ou data dont l'abonné pourrait être titulaire et en l'absence de contestation sérieuse dûment motivée au titre desdits contrats,
- dans l'attente du dépôt de garantie ou de l'avance sur facturation visés aux articles 4.1 et 4.2 ou en cas de non versement de ceux-ci,
- en cas d'utilisation d'un équipement déclaré volé,
- en cas de non réception du Dossier d'Abonnement complet, et après l'envoi d'une lettre de relance restée sans effet au terme du délai précisé dans la dite lettre,
- en cas de non règlement des sommes dues à l'échéance conformément aux dispositions de l'article 7.

**10.2** En cas de violation des dispositions légales, notamment en matière d'ordre public et de bonnes mœurs, ou en cas d'agissements de nature à perturber le réseau de SFR ou le réseau Internet, SFR se réserve le droit de suspendre immédiatement les services d'accès au réseau Internet.

**10.3** En cas de suspension, quelle qu'en soit la cause, l'abonné reste notamment tenu des obligations visées à l'article 9.

**10.4** La suspension des Services n'entraîne pas l'arrêt de la facturation.

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

## ARTICLE 11 - FIN DU CONTRAT/RESILIATION

**11.a** Lorsque l'abonné procède à la résiliation de son contrat d'abonnement conformément décrites ci-après dans le présent article, il dispose alors de la durée du préavis pour consommer son Crédit de connexion.

**11.b** En cas de changement de Forfait Internet, les conditions et règles de migration vers un autre Forfait Internet sont décrites dans le tableau de migration qui figure dans la brochure « les Tarifs des Offres Tablette & Clé ».

**11.1** Le contrat peut être résilié par l'abonné en appelant le Service Client SFR. Lors de cet appel, le Service Client confirmera à l'abonné la prise en compte de sa demande de résiliation, qui sera effective dix (10) jours plus tard.

Le préavis de résiliation se décompte en effet à compter de cette confirmation orale du Service Client.

L'abonné pourra ainsi obtenir toutes les informations sur cette résiliation auprès de son Service Client.

Si l'abonné résilie le contrat avant la fin de son éventuelle période minimale d'abonnement, les redevances restant à courir jusqu'à l'expiration de cette période deviennent immédiatement exigibles sauf dans les cas visés à l'article 11.2.

Si l'abonné s'est engagé pour une période minimale d'engagement de 24 mois et résilie le contrat avant le 12ème mois, il reste redevable des mois d'abonnement restant à courir jusqu'à la fin du 12ème mois auxquels s'ajoute le quart des sommes dues à compter du 13ème mois jusqu'à l'échéance contractuelle sauf dans les cas visés à l'article 12.2. Si l'abonné s'est engagé pour une période minimale d'engagement de 24 mois et résilie le contrat après le 12ème mois, il reste redevable d'un quart des sommes restant dues jusqu'à l'échéance contractuelle sauf dans les cas visés à l'article 12.2.

**11.2** L'abonné peut résilier le contrat avant la fin de son éventuelle période minimale d'abonnement et sans préavis dans les cas suivants et selon les modalités suivantes :

**11.2.1** L'abonné dispose d'un délai de sept jours calendaires à compter de la souscription de l'abonnement pour résilier le présent contrat lorsque le Service Principal est totalement inaccessible soit depuis son domicile, soit depuis son lieu de travail. La résiliation prend effet, lorsqu'il y a eu achat d'un Produit concomitamment à la souscription de l'abonnement, à compter de la restitution dudit Produit dans son emballage d'origine, auprès du distributeur après duquel l'achat a été effectué et de l'envoi à SFR, dans un délai maximum de 14 jours à compter de la date de souscription de l'abonnement, de l'attestation de restitution remise par le distributeur. Cette restitution fait l'objet d'un remboursement effectué par le distributeur après duquel l'abonnement a été souscrit.

SFR rembourse à l'abonné, dans un délai de trente (30) jours à compter de la réception dudit courrier, le montant du premier mois d'abonnement, déduction faite du montant des communications effectuées le cas échéant jusqu'à remise du matériel dans les conditions ci-dessus énoncées.

**11.2.2** L'abonné peut également, par lettre recommandée avec accusé de réception adressée au Service Client SFR et sous réserve de pouvoir en justifier, résilier le contrat pour des motifs légitimes, c'est à dire en cas de survenance d'un événement imprévisible l'empêchant de poursuivre l'exécution du contrat. Peuvent notamment être considérés comme tels les cas suivants :

- chômage (suite à la rupture d'un contrat à durée indéterminée) hors demande d'ouverture de ligne ou demande de réaménagement d'abonnement intervenue pendant le préavis, faillite personnelle, redressement judiciaire ou liquidation judiciaire de l'abonné,
- difficultés financières de l'abonné ayant donné suite à notification de recevabilité en Commission de Surendettement des Particuliers,
- décès de l'abonné,
- hospitalisation et/ou arrêt maladie de plus de 3 (trois) mois affectant l'abonné,
- incarcération de l'abonné,
- déménagement hors du territoire français métropolitain ou dans une zone où le Service Principal est totalement inaccessible depuis le domicile ou le lieu de travail de l'abonné,
- cas de force majeure au sens de la jurisprudence de la Cour de Cassation, affectant l'abonné.

Il est entendu entre les parties que le vol ou la perte du Produit ne saurait être considéré comme un motif légitime, dès lors que des offres de

renouvellement peuvent être proposées à l'abonné (hors iPad).

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

**11.2.4** L'abonné peut résilier le contrat à tout moment, en appelant le Service Client SFR :

- lorsque le tarif du Service Principal en vigueur à la date de souscription de l'abonnement augmente en cours d'exécution de contrat, et ce, durant les quatre (4) mois qui suivent l'entrée en vigueur de ce nouveau tarif, conformément aux dispositions de l'article L.121-84 du Code de la Consommation.

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

**11.2.5** L'abonné qui refuserait d'effectuer le dépôt de garantie ou l'avance sur facturation demandé par SFR peut résilier le contrat à tout moment en appelant le Service Client SFR.

Dans les cas visés aux articles 12.2.3, 12.2.4 et 12.2.5, le préavis de résiliation de dix (10) jours (tel que défini à l'article 2.4) se décompte à compter de la confirmation orale du Service Client faite à l'abonné de la prise en compte de sa demande de résiliation.

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

**11.3** Le contrat peut être résilié par SFR, après en avoir avisé l'abonné par tout moyen mais sans que ce dernier puisse prétendre à une quelconque indemnisation, dans les cas suivants :

- non règlement du dépôt de garantie ou de l'avance sur facturation visés à l'article 4, étant précisé que la résiliation sera effective au terme d'un délai minimum de cinq (5) jours après que SFR ait avisé l'abonné une dernière fois, que faute de régularisation de sa situation, son contrat serait résilié,

- fausse déclaration de l'abonné concernant le contrat, la résiliation pouvant intervenir immédiatement après en avoir avisé l'abonné,

- manquement de l'abonné à l'une quelconque de ses obligations telles que visées à l'article 10 au titre du contrat d'abonnement passé avec SFR ou des autres contrats dont l'abonné pourrait être titulaire et en l'absence de contestation sérieuse dûment motivée au titre desdits contrats, étant précisé que cette résiliation sera effective au terme d'un délai minimum de cinq (5) jours après que SFR ait avisé l'abonné une dernière fois, que faute de régularisation de sa situation, son contrat serait résilié.

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

- non réception par SFR du Dossier d'Abonnement complet, étant précisé que cette résiliation sera effective au terme d'un délai minimum de 5 (cinq) jours après que SFR ait avisé l'abonné une dernière fois, que faute d'une régularisation de sa situation, son contrat serait résilié,

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

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

- à compter du jour où, dans le cadre de la mise en œuvre d'une procédure de redressement judiciaire ouverte à l'encontre de l'abonné, l'administrateur judiciaire se prononce, implicitement ou explicitement, en application de l'Article 37 de la Loi N° 85-28 du 25 janvier 1985 modifiée, en faveur de la non continuation du présent contrat, ou à compter du prononcé du jugement de liquidation judiciaire,

- recevabilité du dossier de l'abonné en Commission de Surendettement.

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

**11.4** Le contrat d'abonnement prend fin à l'échéance de l'autorisation d'exploitation du service de radiotéléphonie publique GSM/GPRS consentie à SFR par arrêté du Ministre des Postes et Télécommunications le 25 mars 1991, et modifiée par ses avenants successifs.

**11.5** En cas de résiliation du contrat d'abonnement, SFR se réserve le droit

de réaffecter le numéro d'appel de l'abonné à un autre abonné.

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

**11.7** En cas de résiliation relative à un ou plusieurs services en option notamment dans le cas d'une augmentation de tarifs sur lesdits services optionnels, le contrat d'abonnement se poursuit dans les conditions des présentes pour le Service Principal et les autres services.

## ARTICLE 12 - PORTABILITE DES NUMEROS MOBILES

Dans le cas de l'insertion de sa carte SIM dans un téléphone mobile (hors iPad) ou de l'utilisation de sa carte SIM dans une Tablette, l'abonné est informé que, lors de la résiliation de son abonnement à l'offre d'accès à Internet en mobilité, il ne pourra pas demander la portabilité de son numéro, cette impossibilité étant temporaire.

## ARTICLE 13 - DONNEES PERSONNELLES

- Collecte et traitement :

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

SFR pourra utiliser ces informations en cas de prospection directe réalisée par SMS, MMS, E-mail ou automate d'appel après le consentement préalable de l'Abonné. L'Abonné aura la possibilité de s'y opposer de manière simple, expresse, et sans frais. Toutefois SFR pourra utiliser directement ces informations lors d'actes de prospection relatifs à des produits ou services analogues ou en cas de prospection réalisée par téléphone ou par courrier postal.

Dans le cadre d'opération marketing et commerciales conjointes ou non, par SMS, MMS, E-mail ou automate d'appels, SFR se réserve le droit d'exploiter et communiquer ces informations à des tiers ou à ses partenaires, après consentement préalable de l'Abonné. SFR se réserve également le droit d'utiliser ces informations dans le cadre d'opération marketing et commerciales de partenaires ou de tiers par courrier postal ou par téléphone. Dans le cadre des traitements précités, SFR pourra recourir à des prestataires agissant pour son compte et sous sa responsabilité. Si ces prestataires sont situés en dehors de l'Union européenne, ils auront alors, dans les cas prévus par la Décision de la Commission européenne 2002/16/CE du 27 décembre 2001, préalablement signé les «clauses contractuelles types». Le recours à ces prestataires est nécessaire à la bonne exécution du contrat passé entre SFR et l'Abonné. La liste des pays de ces prestataires sera tenue à jour par SFR et mise à disposition de ses Abonnés.

A tout moment, les Abonnés peuvent exercer leur droit individuel d'accès, de rectification, d'information complémentaire et, le cas échéant, d'opposition sur le traitement des données à caractère personnel le concernant, auprès de SFR en envoyant un courrier postal à :

Clients offres Tablette & Clé: Service Client SFR - TSA 91121 – 57 757 Metz cedex 09

Clients offres Tablette & Clé bloqué: SFR Service Clients – accès, rectification, Opposition – TSA 21123 - 57757 Metz 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.

Par ailleurs, en cas d'impayé ou de déclaration irrégulière, les informations concernant l'abonné sont susceptibles d'être inscrites dans un fichier accessible aux opérateurs et sociétés de commercialisation du service de radiotéléphonie publique GSM/ GPRS, géré par le GIE PREVENTEL, auprès duquel elles peuvent donner lieu à exercice du droit d'accès à l'adresse suivante : GIE PREVENTEL TSA n° 9000 - 9 588 SAINT OUFEN Cedex. Ces informations peuvent donner lieu à exercice du droit de rectification et de suppression auprès de SFR Service PREVENTEL 1, Place Carpeaux 92915 Paris La Défense.

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

- Services géolocalisés :

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

## ARTICLE 14 - NON TRANSFERT DU CONTRAT

Ni le contrat d'abonnement, ni le numéro d'appel ne sont transférables par voie de cession ou autre, sans l'accord préalable, exprès et écrit de SFR.

## ARTICLE 15 - RECLAMATIONS

- Service Client

Toute réclamation relative aux Services fournis par SFR doit être adressée au Service Client de SFR, par téléphone ou à l'adresse suivante : SFR Service Client TSA 91121 – 57 757 METZ CEDEX 09.

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

- réponse immédiate,

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

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

Toute réclamation formulée par écrit recevra en principe une réponse dans un délai de 15 jours ouvrés, sauf à ce que la réponse à apporter nécessite des investigations complémentaires. Dans ce cas, il sera accusé réception de la demande de l'abonné avec indication du délai de traitement requis, ce dernier ne pouvant pas excéder un mois, hors événement exceptionnel.

- Service Consommateurs

Si toutefois l'abonné estime que la réponse obtenue à sa réclamation écrite n'est pas satisfaisante ou qu'elle ne lui a pas été apportée dans les délais ci-dessus annoncés, il peut alors formuler, par écrit, un recours auprès du Service Consommateurs, soit directement, soit par une association de consommateurs, à l'adresse suivante : SFR - Service Consommateurs 92915 PARIS LA DEFENSE CEDEX.

A compter de la réception du courrier, le Service Consommateurs s'engage, dans un délai maximum d'un mois (sauf à ce qu'un délai de traitement supérieur ait fait l'objet d'un accord avec l'abonné) à apporter une réponse à l'abonné soit par tout moyen (téléphone, SMS, répondeur vocal,...) si la réponse est favorable, soit par écrit dans l'hypothèse inverse.

- Médiateur des Communications Electroniques

Enfin, si un désaccord subsiste, l'abonné peut saisir gratuitement le médiateur des Communications Electroniques, soit directement, soit par une association de consommateurs. Pour cela il doit se procurer un formulaire de saisine du médiateur des Communications Electroniques mis à disposition sur le site Internet du médiateur ([www.mediateur-telecom.fr](http://www.mediateur-telecom.fr)) ou disponible sur simple demande auprès du Service Consommateurs. Puis l'abonné adressera le document dûment complété et accompagné des pièces qui justifient sa demande, à l'adresse suivante : Le Médiateur, BP 999, 75829 Paris Cedex 17.

## ARTICLE 16 - ATTRIBUTION DE JURIDICTION

Lorsque l'abonné est une personne physique, les règles légales de compétence s'appliquent.

**LORSQUE L'ABONNE EST UNE PERSONNE MORALE OU UN COMMERCEANT, TOUT DIFFERENT NE A L'OCCASION DE L'INTERPRETATION, LA CONCLUSION, L'EXECUTION DU PRESENT CONTRAT, EST SOUMIS AU TRIBUNAL DE COMMERCE DE PARIS.**

**CONDITIONS PARTICULIÈRES D'ACCÈS AU RÉSEAU UMTS DE SFR PROFESSIONNELS GRAND PUBLIC  
JANVIER 2012**

SFR a été autorisée, par arrêté pris par le Ministre délégué à l'Industrie, en date du 18 juillet 2001 modifié par arrêté du 3 décembre 2002 et complété par la décision 2004-69 du 15 janvier 2004, à fournir et exploiter un service de radiotéléphonie publique de troisième génération (3G) à la norme UMTS (Universal Mobile Telecommunications System) de la famille IMT 2000, dans les bandes des 1900- 1980 MH z et 2010-2025 MH z, sur le territoire de la France métropolitaine. La norme UMTS étant une technologie innovante dont le réseau est actuellement en cours de déploiement, l'Abonné reconnaît que les conditions d'accès au réseau UMTS et d'usage des services puissent ne pas être optimales à tout moment.

## ARTICLE 1 - DÉFINITIONS

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

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

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

**Newsgrups :** Système en réseaux de Forums et d'échanges de fichiers.

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

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

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

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.

## ARTICLE 2 - OBJET

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

Les conditions générales d'abonnement, non contraires aux présentes, demeurent pleinement applicables.

## ARTICLE 3 - MODALITÉS D'ACCÈS AU RÉSEAU UMTS DE SFR

### 3.1 MATÉRIEL REQUIS POUR L'ACCÈS AU RÉSEAU

L'accès au réseau UMTS de SFR suppose l'utilisation par l'abonné de matériels et de logiciels compatibles, correctement paramétrés, tels que décrits dans la documentation établie et mise à jour par SFR, accessible notamment sur le site sfr.fr.

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

### 3.2 COUVERTURE

L'accès au réseau UMTS de SFR se fait en France Métropolitaine exclusivement, et dans la limite des zones de couverture telles qu'elles sont indiquées dans la

documentation établie et régulièrement mise à jour par SFR.  
Dans la mesure où son réseau UMTS est en cours de déploiement, SFR communique à titre indicatif sur l'état d'avancement de ce déploiement au travers de sa documentation commerciale et de son site "sfr.fr".  
SFR s'engage à mettre en œuvre tous les moyens pour assurer au mieux l'accès à son réseau UMTS.

Néanmoins, compte tenu de la nouveauté de la technologie déployée, l'abonné est expressément informé que les zones couvertes peuvent ne pas l'être de façon totalement homogène et/ou que des interruptions dans la fourniture des services peuvent survenir.

Lorsque l'abonné quitte une zone couverte par le réseau UMTS de SFR ou si l'accès au réseau est momentanément indisponible, l'abonné est informé qu'il sera basculé sur le réseau GSM/GPRS de SFR à l'exception des services ne fonctionnant que sous la norme UMTS tels que notamment la visiophonie ou le Streaming en mode Wap.  
Suite à ce basculement, la communication ou la connexion se poursuit aux conditions tarifaires de l'offre UMTS soucrite.

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

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

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

### 3.3 ACCÈS AU RÉSEAU HORS DE FRANCE MÉTROPOLITAINE

L'abonné qui souhaite pouvoir accéder aux réseaux GSM/GPRS et UMTS depuis l'étranger doit, préalablement à tout déplacement, souscrire ou avoir souscrit auprès de SFR l'option SFR Monde.

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

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

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

### 3.4 DÉBIT

Le réseau UMTS étant mutualisé entre tous les abonnés SFR, la Bande Passante indiquée dans la documentation établie et mise à jour par SFR est une Bande Passante de référence en réception d'informations (voie descendante). La Bande Passante disponible peut varier de la Bande Passante de référence selon notamment le nombre d'abonnés connectés à un même instant et leur usage du réseau UMTS et des services. Il ne s'agit donc pas de débits garantis mais de valeurs maximales pouvant être atteintes.

### ARTICLE 4 - OUVERTURE DE L'ACCÈS AU RÉSEAU UMTS

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

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

### ARTICLE 5 - MISE EN GARDE DE L'ABONNÉ

5.1 Mise en garde sur le respect de la législation SFR informe expressément l'abonné que les contenus stockés, utilisés, transmis et reçus par lui le sont sous sa seule responsabilité, notamment à l'occasion d'une connexion au portail Wap ou à l'Internet.

Par conséquent, l'abonné assume l'entière responsabilité, tant civile que pénale, attachée à ces opérations.

Ainsi, l'abonné s'interdit de stocker, télécharger ou envoyer toute donnée prohibée, illicite, illégale, contraire aux bonnes mœurs ou à l'ordre public et

portant atteinte ou étant susceptibles de porter atteinte aux droits de tiers. SFR ne saurait être tenue pour responsable du caractère prohibé, illicite ou illégal des contenus au regard des lois et réglementations en vigueur.

### 5.2 MISE EN GARDE SUR LES COMPORTEMENTS

#### 5.2.1 Comportements raisonnables

Etant rappelé que le réseau UMTS est mutualisé entre tous les abonnés SFR, la Bande Passante disponible peut varier, pour une même Bande Passante de référence, notamment selon le nombre d'abonnés SFR connectés à un même instant et selon leur usage du réseau UMTS et des services.

Par conséquent, l'abonné s'engage à adopter un comportement raisonnable lorsqu'il accède et communique sur le réseau UMTS de SFR, tout usage en continu pouvant potentiellement constituer une gêne pour les autres usagers.

- L'usage raisonnable pour un usage de type accès à Internet via les offres Clé Internet 3G+ ou Tablette ou iPad s'entend comme n'exécédant pas les seuils de données échangées mensuellement indiqués dans la Brochure « Les Tarifs des Offres Tablette et Clé ».

Afin de permettre à tous les abonnés d'accéder à Internet dans des conditions optimales, l'abonné est informé et accepte que le réseau 3G/3G+ étant mutualisé, le débit maximum de connexion sera ajusté au-delà des seuils d'échange de données par mois, jusqu'à la prochaine date de facturation.

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

#### 5.2.2 Inactivité

L'abonné est informé que pour éviter des connexions involontaires, sa connexion est interrompue automatiquement toute les 1/2 heures en cas d'inactivité.

L'inactivité s'entend de l'absence de flux de données en émission ou en réception (en dehors de celui nécessaire au maintien de la connexion) identifiée par SFR sur son réseau UMTS depuis la connexion de l'abonné.

#### 5.2.3 Comportements prohibés

L'abonné s'interdit toute utilisation frauduleuse de l'accès au réseau UMTS de SFR, telle que notamment : l'encombrement volontaire ou involontaire des serveurs de messageries et des réseaux de SFR et/ou des destinataires de mails par, notamment, du publicostage sauvage (bulk e-mail, junk e-mail, mail bombing, flooding), envoi d'un ou plusieurs courriers électroniques non sollicités dans une boîte aux lettres ou dans un forum de discussion (spamming), l'envoi de messages attractifs générant nécessairement un nombre imposant de réponses (teasing ou trolling), pouvant ainsi perturber la disponibilité desdits serveurs ou réseau, l'intrusion ou la tentative d'intrusion permettant :

- un accès non autorisé sur une machine distante d'un tiers, la prise de contrôle à distance d'une machine d'un tiers (trojan, portscanning),
- l'introduction dans un système informatique d'un tiers afin d'aspirer tout le contenu d'un site ou d'une boîte aux lettres,
- la transmission de virus, les usages et comportements déraisonnables contraaires à ceux indiqués à l'article 5.2.1 des présentes.

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

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

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

Concernant l'accès à Internet, les Newsgroups (Système en réseaux de Forum d'échanges de fichiers), le Peer to Peer (échange de ressources entre utilisateurs, l'un de ces utilisateurs mettant à la disposition de ses correspondants au travers du réseau, des ressources matérielles ou logicielles, des fichiers ou des données) sont interdits à l'abonné. L'abonné déclare en être totalement informé et l'avoir accepté.

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

### 5.3 MISE EN GARDE LIÉE AU RÉSEAU INTERNET

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

- d'absence de sécurité relative à la transmission de données,
- de non garantie des performances relatives au volume et à la rapidité de transmission des données.

Il est expressément rappelé qu'Internet n'est pas un réseau sécurisé. Le secret des correspondances transmises sur ce réseau n'est pas assuré. Dans ces conditions, il appartient à l'abonné de prendre toutes les mesures appropriées de façon à protéger ses propres données et/ou logiciels notamment de la contamination par d'éventuels virus circulant sur le réseau Internet ou de l'intrusion d'un tiers dans le système de ses terminaux à quelque fin que ce soit et de procéder à des sauvegardes préalablement et postérieurement à son accès au réseau.

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

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

### ARTICLE 6 - RESPONSABILITÉ

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

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

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

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

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

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

### ARTICLE 7 - SUSPENSION/RÉSILIATION

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

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

Il est rappelé que les présentes conditions particulières constituent l'accessoire du contrat d'abonnement SFR principal GSM ou GSM/GPRS.

Les conditions particulières seront donc résiliées de plein droit en cas d'expiration, pour quelque cause que ce soit, dudit contrat d'abonnement

principal de l'abonné.

A contrario, en cas de résiliation des présentes, le contrat d'abonnement principal de l'abonné se poursuit dans ses conditions initiales. L'avenant attaché aux présentes conditions particulières peut être résilié conformément aux dispositions des Conditions Générales d'Abonnement.

## OFFRES DE RÉENGAGEMENT D'ABONNEMENT INFORMATIONS ESSENTIELLES

Les Offres de renouvellement d'abonnement ne concernent que la Clé Internet 3G+ et l'EeePC 901 3G+ et les tablettes.

### QUELQUES INFORMATIONS "ESSENTIELLES" À PROPOS DU CONTRAT

Afin de faciliter la lecture de votre contrat, vous trouverez ci-dessous un récapitulatif des points essentiels pour vous réengager auprès de SFR en toute sérénité. En vous réengageant, vous acceptez que votre contrat soit régi par les Conditions particulières de Réengagement d'Abonnement ainsi que par les Conditions Générales et particulières d'Abonnement (CGA) en vigueur à la date de votre réengagement auxquelles elles renvoient.

Les services proposés par l'opérateur SFR : Vous accédez au réseau GSM/GPRS/UMTS de SFR pour utiliser les offres d'accès à Internet en mobilité de la gamme Data Professionnels Grand Public proposée par SFR sur le réseau GSM/GPRS/UMTS quelle option.

### LA DURÉE D'ENGAGEMENT

L'acceptation d'une offre de réengagement d'abonnement ne modifie pas la date de prise d'effet de votre contrat (JJ) mais vous réengage pour une période minimale de 12 ou 24 mois. Cette période minimale peut toutefois varier en fonction des offres spécifiques choisies.

Vous pouvez mettre fin à votre contrat au terme de la période minimale d'abonnement, en appelant le Service Client SFR, moyennant un préavis de dix (10) jours (cf article 12 dans les CGA).

Vous obtiendrez toutes les informations sur cette résiliation auprès de votre Service Client SFR.

Si vous résiliez votre contrat avant la fin de la période minimale, vous restez redevable des mois d'abonnement restant à courir jusqu'à la fin de cette période, sauf si vous êtes un abonné engagé sur 24 mois depuis le 28 mai 2008 et résiliez son contrat entre le 13e et le 24e mois d'engagement (paiement dans ce cas d'un quart des sommes restant dues jusqu'à l'échéance contractuelle).

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

En cas de non-couverture de votre domicile ou bureau, vous avez la possibilité de mettre fin à votre contrat sous 7 jours à compter de la souscription de l'abonnement.

### INFORMATION SUR LES TARIFS

Une brochure tarifaire vous a été remise par votre distributeur SFR afin de pouvoir choisir votre formule d'abonnement et les services proposés. Ces informations sont disponibles sur le site Web sfr.fr.

En cas de changement tarifaire, vous serez averti un mois avant la prise d'effet par un message joint à votre facture.

Pendant chacune de vos premières périodes minimales d'abonnement sur une offre d'abonnement, SFR s'engage à ne pas augmenter les Tarifs du Service Principal, sauf à ce que cette augmentation résulte d'une décision réglementaire. Au-delà de chacune de ces périodes initiales d'engagement, SFR sera libre de faire évoluer les Tarifs du Service Principal, vous aurez la possibilité de résilier votre contrat sans préavis si vous refusez cette augmentation.

### FACTURE

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

Vous pouvez régler gratuitement par prélèvement ou carte American

Express. Les autres modalités de paiement sont facturées (cf. brochure des tarifs des forfaits d'accès à Internet en mobilité).

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

En cas de retard ou incident de paiement, votre ligne peut être restreinte ou suspendue par SFR (cf. art. 7.3.3 des CGA). Votre ligne sera rétablie dès régularisation de votre situation.

### SERVICE CLIENT

Le service Client est facilement accessible par le média de votre choix dont vous trouverez les coordonnées en dernière page de ce document. Le Service Client est certifié par le Label Qualicert, c'est l'assurance pour vous de bénéficier d'engagements de qualité de service. Vous pouvez les consulter auprès du Service Client ou sur notre site Web sfr.fr. Si vous estimez que le Service Client ne vous a pas donné entière satisfaction, vous pouvez écrire au Service Consommateurs de SFR.

### PERTE ET VOL

En cas de perte ou de vol de votre carte SIM (cf. art. 3.2 des CGA), vous devez avertir immédiatement le Service Client de SFR pour faire suspendre votre ligne. Vous devez le confirmer par courrier recommandé avec AR accompagné, en cas de vol, d'une copie du dépôt de plainte déposé auprès des autorités compétentes. La suspension de votre ligne n'entraîne pas l'arrêt de sa facturation. Afin de pouvoir utiliser votre forfait,

SFR vous propose, sous réserve du respect des conditions attachées à chacune des offres, de renouveler votre carte SIM. Les informations relatives à ces différentes offres sont disponibles auprès de votre Service Client.

### RÉCLAMATIONS

En cas de réclamation, vous pouvez contacter votre Service Client par téléphone ou par courrier. Si vous estimez que le Service Client ne vous a pas donné entière satisfaction, vous pouvez écrire au Service Consommateurs de SFR. Si un désaccord subsiste, vous pourrez alors saisir le Médiateur des communications Electroniques (cf. art. 16 des CGA).

### CONDITIONS PARTICULIÈRES DE RÉENGAGEMENT D'ABONNEMENT GSM/GPRS/3G/3G+ OCTOBRE 2008

### ARTICLE 1 - OBJET

Les présentes Conditions Particulières de Réengagement d'Abonnement sont applicables aux titulaires d'un contrat d'abonnement souscrivant, en cours d'exécution de ce contrat, une offre spécifique impliquant une nouvelle période minimale d'abonnement. L'acceptation de cette offre de (ré) engagement d'abonnement implique l'acceptation des présentes conditions particulières de (ré)engagement d'abonnement, ainsi que l'acceptation des Conditions Générales d'Abonnement GSM/GPRS/3G/3G+ des forfaits d'accès à Internet en mobilité et, le cas échéant, selon l'offre souscrite des Conditions Particulières d'accès au réseau UMTS en vigueur à la date de son réengagement. Les dispositions des Conditions Générales d'Abonnement en vigueur à la date de son (ré)engagement et non modifiées par les présentes conditions particulières demeurent pleinement applicables.

L'ensemble de ces nouvelles dispositions se substitue aux Conditions Générales d'Abonnement régissant précédemment son contrat d'abonnement et, le cas échéant, selon l'offre souscrite, aux Conditions Particulières applicables ce que l'Abonné accepte.

### ARTICLE 2 - PRISE D'EFFET

La souscription par l'Abonné en cours d'exécution de contrat d'une offre spécifique assortie d'une nouvelle période minimale d'abonnement ne modifie pas la date de prise d'effet du contrat qui demeure la date de première mise en service de la ligne.

Les factures sont dues :

- pour le Service Principal, à la date de première mise en service de la ligne,

- pour les Services Complémentaires et/ou Optionnels à la date d'ouverture technique de ceux-ci, sauf indication contraire.

### ARTICLE 3 - DURÉE DU CONTRAT

Le contrat, qui avait été conclu pour une durée indéterminée, se poursuit pendant une période minimale de 12 (douze) ou 24 (vingt quatre) mois selon l'offre de renouvellement choisie, à compter du JJ suivant la date de souscription de l'offre impliquant cette période minimale d'abonnement. Elle se substitue à celle qui était en cours, sauf dans le cas où la nouvelle période d'engagement est d'une durée inférieure à celle qui était en cours. La période minimale peut toutefois varier dans le cadre d'offres spécifiques, elle est alors fixée par les conditions attachées aux dites offres.

### CONDITIONS PARTICULIÈRES DE L'OPTION FACTURE SUR INTERNET MARS 2008

### ARTICLE 1 - OBJET

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

### ARTICLE 2 - DESCRIPTION DE L'OPTION FACTURE SUR INTERNET

L'option Facture sur Internet permet aux clients suivants :

- aux abonnés SFR hors clients SFR Business Team;
  - aux clients Forfaits Bloqués SFR ;
  - aux abonnés offres d'accès à Internet en mobilité ;
- et répondant aux conditions d'éligibilités ci-dessous énumérées (ci-après dénommés "Abonnés") de consulter leur pli facture mensuel de téléphonie SFR sur le site Internet de SFR.

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

- de la facture mensuelle,
- le cas échéant, de la facture détaillée, à 6 ou 10 chiffres selon le choix de l'Abonné,
- du minimag.

Il constitue un ensemble indivisible.

Le contenu de ce pli pourra évoluer.

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

Toutefois, seront envoyées en version papier par voie postale :

- la facture suivant la souscription à l'abonnement SFR permettant l'accès au service de téléphonie mobile,
- la facture de clôture suivant la résiliation de cet abonnement,
- la facture suivant la souscription à l'option Facture sur Internet dans le cas où cette souscription intervient moins de 48 heures avant le prochain JJ de l'Abonné.

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

L'Abonné accèdera sur Internet au contenu de sa Facture après s'être authentifié grâce à son numéro de téléphone et à son code d'accès :

- soit en cliquant sur le lien inséré dans l'email de notification, le renvoyant vers la rubrique «Facture sur Internet» de l'Espace "Espace Client",
- soit en se connectant sur le site Internet de SFR rubrique «Facture sur Internet» de l'Espace "Espace Client".

Les 24 dernières Factures de l'Abonné sont archivées sur le site Internet de SFR dans la rubrique «Facture sur Internet» de l'Espace "Espace Client".

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

En cas de résiliation du contrat d'abonnement au service, les Factures qui

étaient archivées ne seront plus disponibles. Il est donc vivement conseillé à l'Abonné dans ce cas de procéder lui-même à l'archivage de ses Factures sur le support de son choix.

### ARTICLE 3 - CONDITIONS D'ÉLIGIBILITÉ

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

Cette option est de plus réservée aux Abonnés ayant opté pour le paiement par prélèvement automatique. Si l'Abonné opte pour un autre mode de paiement, l'option Facture sur Internet sera résiliée automatiquement.

Les Abonnés disposant d'une Facture groupée (plusieurs lignes téléphoniques sur une même Facture) ne peuvent pas bénéficier de l'option Facture sur Internet.

La Facture sur Internet ne constitue pas un justificatif fiscal pour les abonnés SFR assujettis à la TVA.

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

La Facture sur Internet n'est pas compatible avec l'option Cartes Jumelles.

La Facture sur Internet peut être consultée, imprimée, téléchargée et

enregistrée à condition que l'Abonné dispose :

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

### ARTICLE 4 - SOUSCRIPTION DE L'OPTION

L'option Facture sur Internet peut être souscrite :

- sur le site Internet de SFR, en se connectant à l'Espace "Espace Client" : rubrique Mon compte > Mon offre ou sur les pages de la Boutique en ligne,
- en point de vente,
- en répondant par SMS à une campagne de marketing direct,
- en appelant votre Service Client.

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

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

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

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

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

### ARTICLE 5 - RÉTRACTION

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

### ARTICLE 6 - CONDITIONS FINANCIÈRES

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

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

### ARTICLE 7 - RÉSILIATION

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

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

L'option Facture sur Internet sera automatiquement résiliée :

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

Un Texte sera envoyé par SFR à l'Abonné afin de l'informer de la résiliation de l'option Facture sur Internet. Un email sera également envoyé par SFR lorsque la demande de résiliation aura été formulée auprès du Service Client.

A compter de cette résiliation, les Factures qui étaient archivées ne seront plus disponibles. Il est donc vivement conseillé à l'Abonné dans ce cas de procéder lui-même à l'archivage de ses Factures sur le support de son choix.

Une telle résiliation est sans conséquence sur le contrat d'abonnement au service de téléphonie mobile SFR.

### ARTICLE 8 - DONNÉES PERSONNELLES

SFR prend les mesures propres à assurer la protection et la confidentialité des informations nominatives qu'elle détient ou qu'elle traite dans le respect des dispositions de la loi n° 78-17 du 6 Janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, et modifiée par la loi n° 2004-801 du 6 août 2004.

Les informations recueillies dans le cadre de la souscription des Services ainsi que celles recueillies lors du traitement de l'utilisation des Services par l'Abonné font l'objet d'un traitement informatique. Elles sont utilisées par SFR pour la gestion du compte de l'Abonné et son information sur les services souscrits ainsi que pour adapter ses offres et services aux besoins de l'Abonné.

SFR pourra utiliser ces informations en cas de prospection directe réalisée par SMS, MMS, E-mail ou automate d'appel après le consentement préalable de l'Abonné. L'Abonné aura la possibilité de s'y opposer de manière simple, expresse, et sans frais. Toutefois SFR pourra utiliser directement ces informations lors d'actes de prospection relatifs à des produits ou services analogues ou en cas de prospection réalisée par téléphone ou par courrier postal.

Dans le cadre d'opération marketing et commerciales conjointes ou non, par SMS, MMS, E-mail ou automate d'appels, SFR se réserve le droit d'exploiter et communiquer ces informations à des tiers ou à ses partenaires, après consentement préalable de l'Abonné. SFR se réserve également le droit d'utiliser ces informations dans le cadre d'opération marketing et commerciales de partenaires ou de tiers par courrier postal ou par téléphone. Dans le cadre des traitements précités, SFR pourra recourir à des prestataires agissant pour son compte et sous sa responsabilité. Si ces prestataires sont situés en dehors de l'Union européenne, ils auront alors, dans les cas prévus par la Décision de la Commission européenne 2002/16/CE du 27 décembre 2001, préalablement signé les «clauses contractuelles types». Le recours à ces prestataires est nécessaire à la bonne exécution du contrat passé entre SFR et l'Abonné. La liste des pays de ces prestataires sera tenue à jour par SFR et mise à disposition de ses Abonnés.

A tout moment, les Abonnés peuvent exercer leur droit individuel d'accès, de rectification, d'information complémentaire et, le cas échéant, d'opposition sur le traitement des données à caractère personnel le concernant, auprès de SFR en envoyant un courrier postal à :

Clients offres Tablette & Clé : SFR Forfaits Service Client – accès, rectification, Opposition- TSA 91121- 57757 Metz Cedex 9

Clients offres Tablette & Clé bloqué: SFR Service Client – accès, rectification, Opposition – TSA 21123 - 57757 Metz 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.

Par ailleurs, en cas d'impayé ou de déclaration irrégulière, les informations concernant l'Abonné sont susceptibles d'être inscrites dans un fichier accessible aux opérateurs et sociétés de commercialisation du service de radiotéléphonie publique GSM/ GPRS, géré par le GIE PREVENTEL, auprès duquel elles peuvent donner lieu à exercice du droit d'accès à l'adresse suivante : GIE PREVENTEL TSA n° 9000 - 9 588 SAINT OUEN Cedex. Ces informations peuvent donner lieu à exercice du droit de rectification et de suppression auprès de SFR Service PREVENTEL 1, Place Carpeaux 92915 Paris La Défense.

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

#### ARTICLE 9 - COOKIE

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

#### ARTICLE 10 - LITIGES

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

### CONDITIONS PARTICULIÈRES D'UTILISATION DU SERVICE SFR MAIL OCTOBRE 2011

#### ARTICLE 1 - OBJET

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

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

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

Lors de son inscription en ligne, SFR adresse à l'Utilisateur pour confirmation un e-mail de confirmation d'inscription récapitulant le périmètre de l'offre. L'Utilisateur accepte expressément que l'exécution du Service SFR Mail commence dès son inscription, ce qui dans ce cas, ne lui permet pas d'exercer son droit de rétractation dans le délai de sept (7) jours.

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

#### ARTICLE 2 - DESCRIPTIF DU SERVICE SFR MAIL

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

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

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

Le Service SFR Mail est accessible du monde entier à partir d'un ordinateur connecté au réseau Internet, sous réserve de compatibilité du service avec le système d'exploitation ainsi que le navigateur Internet du poste du client. L'accès au service SFR Mail, et son utilisation, sont optimisés pour les configurations suivantes :

- Systèmes d'exploitation: Microsoft Windows XP Home, Microsoft

Windows Vista Home, Apple Mac OS X 10.4.

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

- Résolution minimale: 1024x768.

Le Service SFR Mail permet de :

- 1 - Envoyer des textos ou MMS directement depuis le PC au coût d'envoi d'un texto ou d'un MMS depuis un mobile. Les messages peuvent être envoyés depuis le Web vers tous les mobiles en France métropolitaine, les destinataires reçoivent alors un texto ou un MMS sur leur mobile selon le contenu du message envoyé. Pour recevoir un message, MMS ou texto, le téléphone mobile du destinataire doit être allumé, dans une zone couverte par le réseau de son opérateur et la mémoire de sa carte SIM ne doit pas être saturée. Pour recevoir un MMS, le destinataire doit être équipé d'un mobile compatible MMS. Dans le cas contraire, il recevra un texto l'informant qu'il peut consulter son message sur le Web ;
  - 2 - Composer, consulter, transférer, répondre à des e-mails vers des boîtes e-mails de tous les fournisseurs de messagerie ;
  - 3 - Sauvegarder un message avant de l'envoyer, dans le dossier « Brouillons » ;
  - 4 - Gérer son carnet d'adresses via le service « SFR Contacts ».
- Le service « SFR Contacts » permet à l'Utilisateur
- de sauvegarder et de synchroniser les contacts de son mobile (contacts SIM ou du répertoire iPhone) sur [sfr.fr](http://sfr.fr) rubrique « SFR Contacts ».
- La synchronisation des contacts SIM est un service payant et réservé aux abonnés mobiles disposant d'une carte SIM compatible.

La synchronisation des contacts iPhone est disponible avec l'application « SFR Sauvegarder Contacts ». Le téléchargement et l'usage du service est gratuit en France métropolitaine (hors coût de connexion wap/web selon le forfait ou l'option SFR souscrit).

A l'étranger, l'utilisation des services d'échanges de données depuis l'iPhone 3G/3GS/4 entraîne la facturation d'une session data selon le forfait ou l'option SFR souscrit.

Le service de synchronisation des contacts SIM est distinct du service de synchronisation du répertoire iPhone.

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

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

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

- 5 - Sauvegarder dans SFR Mail une copie des textos et MMS envoyés et reçus avec le mobile SFR. Ce service de sauvegarde des textos/MMS, ouvert aux clients SFR (hors SFR Business Team) n'est activé qu'après sa souscription dans Espace Client. A partir de l'activation du service, la sauvegarde des messages est automatique et concerne par défaut tous les textos/MMS envoyés et reçus depuis le mobile SFR, à l'exception des textos/MMS et reçus depuis les numéros courts et dans la limite de 20 textos/MMS échangés par jour. Ce service est limité à 50 000 souscriptions.

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

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

- 6 - Sauvegarder dans SFR Mail une copie des messages laissés sur le Répondeur Mobile SFR. Ce service de sauvegarde des messages vocaux, ouvert aux abonnés mobile est soit payant (utilisable à l'acte, c'est-à-dire

message par message), en tapant sur la touche 7 de son mobile SFR, soit inclus et illimité (utilisable à l'acte, c'est-à-dire message par message) dans l'option Répondeur Live.

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

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

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

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

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

#### ARTICLE 3 - COMMUNICATION DES ÉLÉMENTS D'INSCRIPTION

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

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

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

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

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

du Service.

#### ARTICLE 4 - CONDITIONS FINANCIÈRES

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

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

La sauvegarde des messages du répondeur mobile coûte, à l'acte, 0,15€ TTC par message sauvegardé ou est incluse en illimité dans l'option Répondeur Live.

La synchronisation du carnet d'adresses avec le répertoire de la carte SIM du mobile coûte, à l'acte, 0,50€ TTC par synchronisation.

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

#### ARTICLE 5 - UTILISATION DU SERVICE

Les messages envoyés dans le cadre de SFR Mail relèvent de la correspondance privée et l'Utilisateur est le seul responsable des messages envoyés. Néanmoins, il s'interdit d'échanger toute donnée prohibée, illicite, illégale, contraire aux bonnes mœurs ou à l'ordre public et portant atteinte ou étant susceptible de porter atteinte aux droits des tiers et notamment à leurs droits de propriété intellectuelle.

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

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

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

#### ARTICLE 6 - INACTIVITÉ DU COMPTE/RÉSILIATION/ANNULATION

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

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

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

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

#### ARTICLE 7 - RESPONSABILITÉ

Il est expressément rappelé 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 infallible. Il appartient à l'Utilisateur de prendre toutes les mesures appropriées de façon à protéger ses propres données et/ou logiciels notamment de la contamination par d'éventuels virus circulant sur le réseau Internet ou de l'intrusion d'un tiers dans le système de ses terminaux à quelque fin que ce soit et de procéder à des sauvegardes préalablement et postérieurement à l'utilisation du Service.

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

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

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

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

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

L'Utilisateur s'interdit toute utilisation frauduleuse, abusive ou excessive du Service, telle que notamment l'encombrement volontaire ou involontaire des serveurs de messageries de SFR et/ou des destinataires de messages ou de son réseau, ou l'envoi de messages attractifs générant nécessairement un nombre imposant de réponses (teasing ou trolling), pouvant ainsi perturber la disponibilité des dits serveurs ou réseau. L'usage du service SFR Mail est strictement limité à un usage privé.

SFR ne peut garantir et, par conséquent, ne peut être tenue responsable des dysfonctionnements ou des pannes advenant sur le réseau GSM, le réseau de données et les serveurs de SFR qui ne seraient pas de son propre fait ainsi que des dysfonctionnements ou des pannes advenant sur les réseaux interconnectés au sien.

## ARTICLE 8 - DONNÉES PERSONNELLES

- Collecte et traitement :

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

SFR pourra utiliser ces informations en cas de prospection directe réalisée par SMS, MMS, E-mail ou automate d'appel après le consentement préalable de l'Abonné. L'Abonné aura la possibilité de s'y opposer de manière simple, expresse, et sans frais. Toutefois SFR pourra utiliser directement ces informations lors d'actes de prospection relatifs à des produits ou services analogues ou en cas de prospection réalisée par téléphone ou par courrier postal.

Dans le cadre d'opération marketing et commerciales conjointes ou non, par SMS, MMS, E-mail ou automate d'appels, SFR se réserve le droit d'exploiter et communiquer ces informations à des tiers ou à ses partenaires, après consentement préalable de l'Abonné. SFR se réserve également le droit d'utiliser ces informations dans le cadre d'opération marketing et commerciales de partenaires ou de tiers par courrier postal ou par téléphone. Dans le cadre des traitements précités, SFR pourra recourir à des prestataires agissant pour son compte et sous sa responsabilité. Si ces prestataires sont situés en dehors de l'Union européenne, ils auront alors, dans les cas prévus par la Décision de la Commission européenne 2002/16/CE du 27 décembre 2001, préalablement signé les «clauses contractuelles types». Le recours à ces prestataires est nécessaire à la bonne exécution du contrat passé entre SFR et l'Abonné. La liste des pays de ces prestataires sera tenue à jour par SFR et mise à disposition de ses Abonnés.

A tout moment, les Abonnés peuvent exercer leur droit individuel d'accès, de rectification, d'information complémentaire et, le cas échéant, d'opposition sur le traitement des données à caractère personnel le concernant, auprès de SFR en envoyant un courrier postal à :

Clients offres Tablette & Clé : Service Client SFR-TSA 91121 – 57 757 Metz cedex 09

Clients offres Tablette & Clé bloqué : SFR Service Clients – accès, rectification, Opposition – TSA 21123 - 57757 Metz 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.

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

## GESTIONNAIRE DE CONNEXION SFR/ APPLICATION SFR WIFI : CONDITIONS PARTICULIÈRES D'UTILISATION DU WIFI NOVEMBRE 2011

SFR ne peut garantir et, par conséquent, ne peut être tenue responsable des Services dans le cadre de la commercialisation de ses Forfaits Internet en mobilité commercialisés depuis le 21/01/09, de ses Séries Limitées "EeePC 3G+" et "Samsung NCT10 3G+", SFR met à la disposition de ses Abonnés un Gestionnaire de connexion/Application SFR WIFI, leur permettant de se connecter à Internet, soit via le réseau Internet 3G+, soit via le réseau WIFI de SFR, constitué des Hotspots et Points d'accès ci-dessous définis.

Les présentes conditions particulières (ci-après "Conditions Particulières") s'appliquent en complément des Conditions Générales d'Abonnement des offres Internet 3G+ de SFR et des Conditions Particulières des offres (ci-après "Conditions Générales"). Les Conditions Générales non contraaires aux présentes demeurent pleinement applicables.

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.

### ARTICLE 1 - DÉFINITION

Abonné : Abonné SFR titulaire d'une offre Internet en mobilité commercialisée depuis le 21/01/09, ou de la Série Limitée EeePC 3G+ ou de la Série Limitée Samsung NCT10 3G+ ou d'une offre pour iPad ou d'une offre pour Tablette, ces offres permettant un accès WIFI après acceptation des présentes conditions.

Application SFR WIFI : Outil permettant à l'Abonné d'une offre pour iPad ou d'une offre pour Tablette de se connecter à Internet via le réseau WIFI, selon la couverture et les débits disponibles sur ces réseaux au moment de la connexion.

Gestionnaire de connexion : Outil mis à la disposition de l'Abonné d'une offre Internet en mobilité pour Clé Internet 3G+ commercialisée depuis le 21/01/09, ou de la Série Limitée EeePC 3G+ ou de la Série Limitée Samsung NCT10 3G+ en téléchargement et lui permettant de se connecter à Internet soit via le réseau GSM/GPRS/3G/3G+ de SFR, soit via le réseau SFR WIFI, selon la couverture et les débits disponibles sur ces réseaux au moment de la connexion.

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.

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

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

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

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

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

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

WIFI (Wireless Fidelity ou "Fidélité sans fil") : désigne un ensemble de normes standards internationales (IEEE 802.11) pour les réseaux locaux sans fil.

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

### ARTICLE 2 - OBJET

Les Conditions Particulières ont pour objet de définir les conditions d'utilisation du Service WIFI. Ces conditions sont acceptées par l'Abonné préalablement au téléchargement du Gestionnaire de connexion/Application SFR WIFI proposé par SFR ou remises/accessibles à l'Abonné en version papier dans la brochure "Les tarifs des Offres Tablette et Clé" lors de la souscription d'une offre Internet en mobilité.

### ARTICLE 3 - DESCRIPTION

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

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

Le Gestionnaire de connexion mis à la disposition de l'Abonné lui propose de se connecter à Internet soit via le réseau GSM/GPRS/3G/3G+ de SFR, soit via le réseau SFR WIFI, selon la couverture et les débits disponibles sur ces réseaux au moment de la connexion.

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

### ARTICLE 4 - ACTIVATION - CONDITIONS D'ACCÈS

La connexion WIFI est accessible grâce au Gestionnaire de connexion/Application SFR WIFI mis à la disposition de l'Abonné par SFR, soit en téléchargement, soit embarqué dans la Clé Internet 3G+.

L'Abonné est informé que le Gestionnaire de connexion/Application SFR WIFI est uniquement disponibles avec équipements compatibles (liste sur [sfr.fr](http://sfr.fr)) et les Offres définies dans les conditions précédant les présentes. Le Gestionnaire n'est pas compatible avec les Clés Internet 3G+ ES10 et MC950.

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

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

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

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

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

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

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

**IL EST EXPRESSEMENT RAPPELÉ QUE L'ACCÈS À INTERNET PAR LE STANDARD WIFI ENTRAÎNE UNE VULNÉRABILITÉ IMPORTANTE DES ÉQUIPEMENTS DE L'ABONNÉ ET PRÉSENTE DES DIFFICULTÉS DE SÉCURISATION. IL APPARTIENDRait DONC À L'ABONNÉ DE PRENDRE TOUTES LES MESURES APPROPRIÉES AFIN DE PROTÉGER SES DONNÉES ET LOGICIELS EN INSTALLANT ET ASSURANT LA MISE À JOUR D'UN SYSTÈME D'ANTIVIRUS ET DE PARE FEU APPROPRIÉS, AINSI QU'EN EFFECTUANT DES SAUVEGARDES RÉGULIÈRES.**

L'Abonné est informé d'une part, que SFR restreint l'utilisation des Points d'accès SFR WIFI Public et Hotspots SFR aux seuls protocoles http, pop3 et smtp.

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

la connexion de l'Abonné sont menacés.

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

L'Abonné est informé enfin, que l'accès à Internet via les Points d'accès SFR WIFI Public est subordonné à l'acceptation, par les clients neufbox WIFI concernés, de l'ouverture de cet accès. Le client ayant permis l'ouverture de son Point d'accès SFR WIFI Public disposera prioritairement de cette bande passante et pourra décider à tout moment de ne plus permettre cet accès. Le nombre de Points d'accès SFR WIFI Public est par conséquent susceptible de varier au gré des changements de décision des clients neufbox, ce que l'Abonné accepte.

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

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

### ARTICLE 5 - ÉVOLUTIONS

L'Abonné reconnaît que des évolutions techniques ou des mises à jour susceptibles d'améliorer la qualité du Service WIFI peuvent être nécessaires. L'Abonné s'engage à respecter les prescriptions données par SFR concernant ces évolutions et ces mises à jour. Néanmoins, s'il en résulte une altération de la qualité, l'Abonné pourra à tout moment refuser une connexion WIFI.

### ARTICLE 6 - TARIFS

Le téléchargement du Gestionnaire de connexion/Application SFR WIFI en WIFI est gratuit (frais de connexion éventuels en cas de téléchargement en 3G/3G+).

Les connexions WIFI sont incluses et illimitées dans l'offre de l'Abonné.

### ARTICLE 7 - SÉCURITÉ

L'Abonné est informé et reconnaît avoir connaissance de la nature du réseau Internet et, en particulier, de ses performances techniques variables ainsi que des risques inhérents à l'utilisation d'Internet. Ainsi, les transmissions de données sur un Hotspot WIFI ainsi que sur l'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 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 Équipements WIFI et logiciels. Il appartient à l'Abonné, de se doter des dispositifs de sécurisation nécessaires tels qu'un pare feu et un anti virus. Il appartient également à l'Abonné de ne pas communiquer de données personnelles ou confidentielles.

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

S'agissant de l'utilisation d'Internet, l'Abonné est informé que Internet est un réseau véhiculant des données susceptibles d'être protégées par des droits de propriété intellectuelle ou d'enfreindre les dispositions légales en vigueur. L'Abonné s'interdit donc de transmettre sur Internet toute donnée prohibée, illicite, illégale, contraire aux bonnes mœurs ou à l'ordre public et portant atteinte ou susceptibles de porter atteinte aux droits de tiers et notamment aux droits de propriété intellectuelle.

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

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

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

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

L'Abonné s'interdit toute utilisation frauduleuse, abusive ou excessive des services, telle que notamment l'encombrement volontaire ou involontaire des serveurs de messageries de SFR et/ou des destinataires de mails par du publi-postage sauvage (spamming, bulk e-mail, junk e-mail ou mail bombing)

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

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

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

Compte tenu du secret dont doivent bénéficier les correspondances privées, aucun contrôle n'est exercé sur le contenu ou les caractéristiques des données reçues ou transmises par l'Abonné sur son réseau et/ou sur le réseau Internet. Toutefois, pour assurer la bonne gestion du système d'accès au réseau Internet, SFR se réserve le droit de supprimer tout message ou d'empêcher toute opération de l'Abonné SFR susceptible de perturber le bon fonctionnement de son réseau ou du réseau Internet ou ne respectant pas les règles de fonctionnement, d'éthique et de déontologie.

Il peut être fait exception à cette règle de confidentialité dans les limites autorisées par la loi, à la demande des autorités publiques et/ou judiciaires. Ainsi SFR pourra-t-elle être amenée à transférer aux autorités tout contenu illégal dont elle aurait connaissance.

#### ARTICLE 8 - LOI APPLICABLE

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

#### ARTICLE 9 - RESPONSABILITÉ

L'Abonné est informé que sa connexion WiFi se fait par l'émission, par le Gestionnaire de connexion/Application SFR WiFi, d'un identifiant personnel. L'émission de cet identifiant permet l'utilisation des hotspots SFR WiFi, SFR WiFi Public, SFR WiFi Gares, WiFi Partenaires et SFR WiFi FON en France métropolitaine, dont certains des points d'accès SFR WiFi Public sont formés par les neufbox de SFR ayant permis cet accès.

L'Abonné accepte par conséquent, que cet identifiant pourra, le cas échéant, permettre de l'identifier en cas de comportement répréhensible lors de sa connexion WiFi.

SFR ne pourra être reconnue responsable :

- En cas de perturbations et/ou d'indisponibilité totale ou partielle, et/ou d'interruption du Service proposé sur les réseaux exploités par des Opérateurs Tiers,

- En cas de force majeure au sens de la jurisprudence de la Cour de Cassation.

#### ARTICLE 10 - RÉSILIATION

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

### CONDITIONS SPECIFIQUES DES OFFRES POUR CARRE IPAD JANVIER 2012

#### ARTICLE 1 - OBJET

Les présentes conditions particulières (ci-après dénommées « Conditions Particulières ») s'appliquent en cas de souscription aux offres de «Forfaits Internet» proposées par SFR (ci-après dénommées « lesOffres »).

Ces Offres permettent d'accéder à Internet en mobilité dans la zone de couverture du réseau GSM/GPRS/3G/3G+ exploité par SFR, grâce à l'iPad. Les Conditions Particulières s'appliquent en complément des Conditions Générales d'Abonnement GSM/GPRS/3G/3G+ des offres Tablette & Clé Professionnels Grand Public et forment, avec elles un tout indissociable. Les dispositions des Conditions Générales d'Abonnement non modifiées par les Conditions Particulières demeurent pleinement applicables.

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.

#### ARTICLE 2 – SOUSCRIPTION

2.1 Les Offres sont disponibles uniquement dans les points de vente participants et sur la boutique en ligne sfr.fr.

2.2 La souscription d'une Offre implique le téléchargement du logiciel iTunes sur son équipement iPad compatible, ainsi que la création d'un compte iTunes Store.

Ce téléchargement et la création de son compte par l'abonné impliqueront l'acceptation préalable des conditions spécifiques disponibles sur le site iTunes Store.

Le logiciel iTunes est disponible sur <http://www.apple.com/fr/itunes/download>. Une fois le logiciel iTunes téléchargé, le logiciel de l'équipement iPad devra être mis à jour via iTunes (en connectant l'équipement iPad et l'ordinateur avec le câble USB).

A défaut, l'abonné ne pourra pas accéder aux Offres depuis son iPad.

#### ARTICLE 3 – SOUSCRIPTION

Les Offres ne permettent pas d'usage SMS.

### INFORMATION SANTÉ - RECOMMANDATIONS D'USAGE - RÈGLES DE SÉCURITÉ

#### INFORMATION SANTÉ

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

#### RECOMMANDATIONS D'USAGE

Ces recommandations permettent de limiter votre exposition aux ondes radio. Eloigner l'équipement en fonctionnement de votre corps (tête et tronc). Vous réduisez votre exposition dès que vous éloignez l'équipement en fonctionnement de votre corps (tête et tronc). Si votre terminal permet de téléphoner, il est conseillé d'utiliser un kit oreillette. Ce conseil vaut particulièrement pour les utilisateurs les plus intensifs.

Il est conseillé aux femmes enceintes d'éloigner l'équipement en fonctionnement du ventre et aux adolescents de l'éloigner du bas ventre.

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

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

Votre terminal ajuste automatiquement sa puissance d'émission en fonction des signaux radio qu'il reçoit du réseau de votre opérateur. Quand la réception radio est de bonne qualité (4 ou 5 barrettes sur l'écran de votre équipement), votre terminal émet plus faiblement – ce qui réduit d'autant votre exposition aux ondes radio. Cette recommandation est valable pour tous les équipements terminaux radioélectriques pour lesquels la qualité de la réception s'affiche à l'écran.

Conseiller à vos enfants et adolescents une utilisation modérée des terminaux radioélectriques.

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

#### RÈGLES DE SÉCURITÉ

Consulter la notice d'emploi élaborée par le fabricant.

Si vous portez un implant électronique (pacemaker, pompe à insuline, neurostimulateur...), éloigner l'équipement terminal radioélectrique en fonctionnement d'au moins 15 cm de cet implant, en raison des risques d'interférences. Il vous est recommandé de parler de ce sujet avec votre médecin car celui-ci connaît les caractéristiques de votre appareil médical.

Ne pas utiliser de terminaux radioélectriques en conduisant.

Cela constitue en effet un réel facteur d'accident grave.

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

Il est nécessaire de respecter les consignes de sécurité propres à certains lieux et d'éteindre votre équipement chaque fois que cela vous est demandé. Si votre terminal est équipé de la fonction baladeur, ne pas écouter de la musique à pleine puissance.

Cela peut dégrader l'audition de façon irrémédiable.

#### POUR EN SAVOIR PLUS :

[www.radiofrequences.gouv.fr](http://www.radiofrequences.gouv.fr)

[www.anses.fr](http://www.anses.fr)

[www.mobile-et-radiofrequences.com](http://www.mobile-et-radiofrequences.com)

[www.who.int/fr](http://www.who.int/fr)

## LES OFFRES WIFI

Pour accéder à Internet en mobilité depuis votre ordinateur portable grâce à un hotspot WiFi, votre ordinateur doit être compatible WiFi.

<b>PRIX HORS PROMOTION</b>	Session 20 min : <b>3€ TTC</b> (valable 24H) Session 60 min : <b>8€ TTC</b> (valable 24H)  Session 3H : <b>15€ TTC</b> (valable 48H) Session 20H : <b>15€ TTC</b> (valable 20H sans interruption)
<b>ENGAGEMENT MINIMUM</b> <b>NATURE DE L'OFFRE</b> <b>DESCRIPTION DE L'OFFRE</b>	<b>SANS ENGAGEMENT</b> <b>SESSION DE CONNEXIONS WIFI</b>  - Session de connexions en mode WiFi valables en France métropolitaine depuis plus de 30 000 hotspots (tous les hotspots de SFR et de ses partenaires) - Session «illimitée» pendant 20H valable uniquement sur les hotspots SFR
<b>FACTURATION DES CONNEXIONS</b>	A la seconde
<b>OPTIONS INCLUSES</b>	Aucune
<b>CONDITIONS DE RÉSILIATION</b>	Aucune
<b>RÉSEAUX / TECHNOLOGIES</b>	WiFi (sous réserve de disposer d'un équipement compatible WiFi et d'être dans une zone couverte en WiFi).
<b>SERVICE CLIENT</b>	06 1200 94 34 (du Lundi au Vendredi de 8h à 22h et le Samedi de 9h à 18h, hors jours fériés). Coût d'un appel vers un mobile SFR en France métropolitaine.

### ■ Plus de détails sur l'offre WiFi

Abonnés SFR, pour vous connecter depuis plus de 30 000 hotspots en France métropolitaine, vous pouvez opter pour l'offre WiFi sans engagement. Les sessions SFR WiFi sont valables dans tous les hotspots de SFR hors réseau neufbox public et de ses partenaires (Orange, Hub Télécom, Bouygues Telecom, Naxos, METEOR Networks, Visacom et Wifirst).

#### POUR VOUS PROCURER UNE SESSION :

- Composez **WIFI** soit le **9434** sur votre mobile (appel gratuit),
- Choisissez une session parmi celles proposées, vous recevrez vos codes d'accès par Texto,
- Connectez-vous avec vos codes d'accès sur la page d'accueil du hotspot.

#### 4 SESSIONS SONT PROPOSÉES :

- 20 minutes valables 24 heures à 3€ TTC,
- 60 minutes valables 24 heures à 8€ TTC,
- 3 heures valables 48 heures à 15€ TTC,
- 20 heures valable 20 heures sans interruption à 15€ TTC.

L'achat de la session sera imputé sur votre facture SFR habituelle. Pour en savoir plus, rendez-vous sur [www.wifi.sfr.fr](http://www.wifi.sfr.fr).



## Vous souhaitez nous contacter ?

Pour tout contact avec SFR, munissez-vous préalablement de votre numéro de ligne offre «Tablette et Clé». Il est présent sur votre facture, votre contrat ou l'emballage de votre produit.

### Votre site Web [sfr.fr](http://sfr.fr)

#### ▶ Espace Client

Gérer, suivre ou changer votre offre «Tablette & Clé».

#### ▶ Assistance

Retrouver des conseils pratiques, des documents utiles et les réponses à vos questions sur votre ligne Internet en mobilité, votre mobile ou votre offre ADSL.

#### ▶ Boutique en ligne Mobile et Internet

Ouvrir une ligne mobile, une ligne tablette & Clé ou une ligne ADSL et bénéficier d'offres exclusives.

### Pour gérer à tout moment votre compte :

- ▶ Connectez-vous sur <http://moncompte.sfr.fr> à partir du réseau 3G/3G+ de SFR.

### Votre Service Client

Composez le **1023** du lundi au samedi, de 8h à 22h.

- Depuis un mobile SFR : temps d'attente gratuit puis prix d'un appel normal en France métropolitaine.
- Depuis un poste fixe : prix d'un appel local en France métropolitaine et temps d'attente gratuit depuis une ligne neufbox.