



### Vos Contacts

POUR GÉRER VOTRE FORFAIT OU VOS POINTS GARANTIE CARRE ROUGE VOUS-MÊME, 24H/24, 7J/7

**SERVEUR VOCAL** **0600** GRATUITEMENT depuis votre mobile ou depuis un poste fixe au **06 1000 1963** (prix d'un appel vers un mobile SFR)

**WAP** **Portail Vodafone live!, Ma page, rubrique Espace client** (prix d'une connexion wap)

**WEB** **www.sfr.fr, rubrique Mon Compte** (prix d'une connexion Internet)

POUR TOUT SAVOIR SUR SFR, 24H/24 7J/7

**WEB** **www.sfr.fr** (prix d'une connexion Internet)

POUR ÊTRE EN RELATION AVEC UN CONSEILLER

**SERVICE CLIENT** **0000** depuis votre mobile, 7h-21h 7j/7 (temps d'attente gratuit puis prix d'un appel normal) ou depuis un poste fixe au **06 1000 1900** (prix d'un appel vers un mobile SFR)

POUR NOUS ÉCRIRE

**COURRIER** SFR - TSA 91121 - 57757 METZ Cedex 9

601889 - 53373 - SFR - SA ou capital de 1343,454 771,15 € RCS Paris 403 106 537 - Tarifs au 22/08/07

# LES TARIFS DES FORFAITS CLÉ INTERNET



# Sommaire

<b>FICHE D'INFORMATION STANDARDISÉE</b> .....	p3
<b>L'OFFRE SFR</b> .....	p4
<b>TARIFS DES FORFAITS CLÉ INTERNET</b>	
Principes généraux de tarification des Forfaits Clé Internet .....	p5
Détail de l'offre Clé Internet .....	p6
Détail de l'offre WiFi .....	p7
L'offre internationale Clé Internet .....	p8
Les Options SFR des Forfaits Clé Internet .....	p9
<b>TARIFS DES SERVICES POSSIBLES</b> <small>depuis votre carte SIM sur un terminal doté de la fonction voix</small>	
Principes généraux de tarification des appels voix .....	p10-11
L'offre internationale pour vos appels voix .....	p12-13
Les options SFR des appels voix .....	p14-15
Les services SFR en mode voix et les services Texto .....	p16-17
<b>MODALITÉS DE FACTURATION ET DE RÉGLEMENT</b> .....	p18-19
<b>CONDITIONS GÉNÉRALES CLÉ INTERNET</b> .....	p20-27

# Fiche d'information standardisée

<b>PRIX HORS PROMOTION DU FORFAIT/MOIS (AVEC LE TARIF DE L'OPTION 3G+ INCLUS)</b>	SANS ENGAGEMENT	AVEC UN ENGAGEMENT MINIMUM DE 12 MOIS	AVEC UN ENGAGEMENT MINIMUM DE 24 MOIS
10 Mo	12 €	-	-
25 Mo	-	30 €	25 €
1 Go	-	65 €	60 €
<b>PRIX HORS PROMOTION DU FORFAIT/MOIS (SANS LE TARIF DE L'OPTION 3G+)</b>	SANS ENGAGEMENT	AVEC UN ENGAGEMENT MINIMUM DE 12 MOIS	AVEC UN ENGAGEMENT MINIMUM DE 24 MOIS
10 Mo	7 €	-	-
25 Mo	-	25 €	20 €
1 Go	-	60 €	55 €
<b>ENGAGEMENT MINIMUM</b>	0 ou 12 ou 24 mois		
<b>NATURE DE L'OFFRE</b>	Forfait Clé Internet		
<b>DESCRIPTION DE L'OFFRE/ COMMUNICATION INCLUSES</b>	Connexions émises depuis la zone de couverture du réseau de SFR et appels, en France métropolitaine		
<b>FACTURATION DES APPELS VOIX EN FRANCE MÉTROPOLITAINE</b>	Facturation à la seconde au-delà de la 1ère minute indivisible		
<b>OPTIONS INCLUSES</b>	SFR Monde ; Alerte Conso ; Info conso		
<b>CONDITIONS DE RÉSILIATION</b>	A l'issue de la période minimale d'abonnement, préavis de 1 mois à compter de la date de réception de la lettre recommandée		
<b>RÉSEAUX/TECHNOLOGIES</b>	GSM/GPRS +3G (sous réserve de disposer d'un mobile compatible 3G)		
<b>SERVICE CLIENT</b>	Temps d'attente gratuit puis prix d'un appel normal, inclus dans le forfait. Accessible 7j/7, de 7H à 21H		

# L'offre SFR

## ★ L'offre SFR

- Forfait data GPRS, 3G et 3G+ : Forfait Clé Internet (nécessite l'ouverture d'un abonnement distinct de l'abonnement voix)
- Compteur d'appel voix

## ★ Durée minimale d'Abonnement

- Pour 10 Mo : sans engagement
- Pour 25 Mo et 1Go : engagement 12 mois ou 24 mois avec l'Avantage Fidélité -5€

## ★ Connexion et appels en France métropolitaine

- Connexions émises depuis la zone de couverture du réseau 3G et/ou 3G+ et/ou GPRS ou du réseau GSM de SFR ou depuis les hotspots WiFi de SFR et de ses partenaires si votre PC est équipé d'un module WiFi.

## ★ Appels vers les numéros spéciaux

- Appels voix vers numéros à 10 chiffres commençant par 08 (sauf 0800, 0805, 0809, 087) et les numéros à 4 chiffres commençant par 3 (sauf 30 et 31).

## ★ Appels vers les renseignements téléphoniques

- Appels vers les numéros à 6 chiffres commençant par 118 (non disponibles depuis l'étranger). Liste des numéros disponibles sur le site [www.appell118.fr](http://www.appell118.fr) (prix d'une connexion Internet) ou sur le 7000 (appel gratuit) rubrique «Infos et Loisirs» > «Services Pratiques» > «Renseignements téléphoniques».

## ★ Appels normaux

- Appels voix émis vers un téléphone fixe en France métropolitaine (numéros commençant par 01, 02, 03, 04 et 05 sauf numéros commençant par 0596, 0590, 0592, 0594, et 0262) et téléphones fixes monégasques.
- Appels voix émis vers tous les téléphones mobiles des opérateurs français métropolitains (numéros commençant par 06 sauf numéros commençant par 0696, 0690, 0692, 0694, 0601 et 0606).
- Appels émis vers les numéros à 10 chiffres commençant par 0800, 0805, 0809 et 087 et vers les numéros à 4 chiffres commençant par 30 et 31.

# Principes généraux de tarification

## ★ Les connexions incluses dans les Forfaits Clé Internet

- Les forfaits Clé Internet sont les connexions Data en mode GPRS, 3G et 3G+, émises en France métropolitaine depuis votre Clé Internet 3G+ connectée à votre PC portable (Compatible avec tous les PC portables fonctionnant avec Windows XP, XP Pro, Vista) sur la passerelle Web de SFR, ou depuis votre PC portable compatible SFR Connect.

## ★ Et au-delà des Forfaits Clé Internet ?

Une fois votre volume dépassé, vos connexions sont tout simplement facturées hors Forfait selon le tarif en vigueur indiqué dans le détail de l'offre (p.6).

## ★ Les communications non incluses dans les Forfaits Clé Internet sont :

- Les connexions Data hors de la passerelle Web de SFR
- Les connexions Data en mode CSD (non accessibles avec l'offre Clé Internet en France métropolitaine)
- Les connexions émises lorsque vous êtes à l'étranger ou dans les DOM-TOM
- Les appels (voix)
- Les Texto

## ★ Les communications interdites sont :

- Le Peer to Peer
- Le streaming
- La voix sur IP

Conformément aux Conditions Particulières d'accès au réseau UMTS de SFR

## ★ Conditions Générales de tarification

- Forfait Clé Internet : La facturation des communications en mode 3G/3G+/GPRS s'effectue au Ko après les 10 premiers Ko d'échange de données. Afin d'éviter des connexions involontaires, une déconnexion automatique intervient toutes les 30 minutes.

# Détail de l'offre Clé Internet

## ★ Communication

- Chaque mois, votre Forfait Clé Internet vous donne accès à des connexions Data correspondant au volume d'échange de données. Inclus dans votre forfait mensuel (variable en fonction du Forfait choisi).

### Forfaits 3G et 3G+ : Prix incluant l'option 3G+<sup>(1)</sup>

Utilisable en 3G (jusqu'à 384Kb/s), GPRS et 3G+

	Sans Engagement <sup>(1)</sup>	Prix mensuel sur 12 mois	Prix mensuel sur 24 mois
Forfait sans engagement 10Mo <sup>(1)</sup>	12€	non disponible	non disponible
Forfait Petits Usages 25Mo	non disponible	30€	25€
Forfait Mails et Surf illimité 1Go	non disponible	65€	60€

\* Débit théorique maximum en réception d'information de la norme UMTS sur la Vodafone Mobile Connect Card 3G+/3G/GPRS, sur la Clé Internet ou sur le modem 3G inclus dans les PC Portables SFR Connect.

- **Echange de données au-delà du Forfait** : 1€/Mo
- **Option 3G+** : Option à souscrire, Option à 5€/mois.  
Prix disponible sans l'option -5€.
- **Tarifs Texto** (décomptés hors du Forfait) :  
Réception gratuite
  - En France métropolitaine : En semaine (hors jours fériés) de 22h à 8h : 0,10€/ envoi / destinataire  
Le reste du temps : 0,15€/ envoi / destinataire
  - Depuis l'étranger ou vers les mobiles d'opérateurs étrangers : 0,30€ / envoi/destinataire (DOM-TOM compris)
- Certains services Texto sont accessibles au coût du Texto + surtaxe annoncée par le fournisseur d'accès. Pour bénéficier de tarifs avantageux, rendez-vous page 15 pour découvrir les forfaits Texto.

## ★ Services inclus

- **SFR Monde**<sup>(2)</sup>
- **Facture Détaillée** (activation sur demande)
- **Alerte conso**
- **Info conso**

*Les tarifs indiqués dans cette brochure sont Toutes Taxes Comprises. TVA : 19,6%.*

(1) Préavis de résiliation d'un mois. (2) Sauf demande expresse contraire de votre part.

# Détail de l'offre WiFi

## ★ Les sessions SFR WiFi sans engagement.

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 et de ses partenaires (Neuf Cegetel, 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\*.
- Trois 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

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)

## ★ Connexion WiFi depuis l'étranger.

- Vous pouvez également vous connecter sur les hotspots WiFi étrangers partenaires de SFR aux tarifs indiqués page 8.

Pour en savoir plus, rendez-vous sur [www.wifi.sfr.fr](http://www.wifi.sfr.fr)

# L'offre internationale Clé Internet

## ★ SFR Monde

En mode GPRS, vous pouvez accéder à Internet et à vos emails dans 140 pays ou destinations, en connectant votre Clé Internet 3G+, votre Carte Internet sans fil ou votre PC SFR Connect sur les réseaux GPRS étrangers partenaires de SFR<sup>(1)</sup>.

En mode 3G, vous y avez également accès dans les pays suivants :

Afrique du Sud, Allemagne, Arabie Saoudite, Australie, Autriche, Bahreïn, Belgique, Brunei, Bulgarie, Canada, Chypre, Corée du Sud, Croatie, Danemark, Egypte, Emirats Arabes Unis, Espagne, Estonie, Etats-Unis, Finlande, Géorgie, Grèce, Hong Kong, Hongrie, Ile de Man, Ile Maurice, Indonésie, Irlande, Israël, Italie, Japon, Lettonie, Lituanie, Luxembourg, Macao, Malaisie, Malte, Nouvelle Zélande, Norvège, Pays Bas, Philippines, Pologne, Portugal, Qatar, République Tchèque, Roumanie, Royaume-Uni, Singapour, Slovaquie, Slovénie, Suède, Suisse et Taiwan.

La liste des opérateurs accessibles en mode GPRS, 3G et WiFi évolue régulièrement.

Liste à jour sur le [www.sfr.fr](http://www.sfr.fr) (prix d'une connexion Internet), ou auprès du Service Client au 06 1000 1900 (prix d'un appel vers un mobile SFR).

Les connexions en mode GPRS et en mode 3G depuis l'étranger sont facturées hors Forfait Clé Internet, au volume consommé (Ko). En mode 3G, les connexions sont provisoirement facturées au prix des connexions en mode GPRS.

La facturation s'effectue par palier de 100 Ko avec un minimum de 200 Ko par session.

	Depuis réseau SFR Monde		Depuis réseau partenaires vodafone	
	Prix d'une connexion 200 Ko inclus	Au-delà, prix par 100 Ko	Prix d'une connexion 200 Ko inclus	Au-delà, prix par 100 Ko
EUROPE - DOM	2,34€	1,17€	1,20€	0,60€
EUROPE ELARGIE, MAGHREB AMERIQUE DU NORD	2,80€	1,40€	2,38€	1,19€
RESTE DU MONDE TOM	3,50€	1,75€	2,97€	1,49€

## ★ Liste des réseaux 3G

**Europe :** Vodafone en Allemagne, en Espagne, en Grèce, en Italie, en Irlande, aux Pays-Bas, au Portugal, au Royaume-Uni, en Suède, A1 en Autriche, OG Vodafone en Islande, Proximus en Belgique, TDC Mobil au Danemark, Elisa en Finlande, P&T au Luxembourg, Swisscom en Suisse et au Liechtenstein, Manx à l'île de Man et Telenor en Norvège.

**Europe élargie :** Vodafone en Hongrie, à Malte, en République Tchèque, Cytamobile à Chypre, VIP Net en Croatie, Elisa en Estonie, Bité en Lituanie, Plus GSM en Pologne, Connex en Roumanie, SI.MOBIL en Slovénie.

**Reste du monde :** Vodafone en Australie, en Egypte et en Nouvelle-Zélande, VodaCom en Afrique du Sud, China Mobile en Chine, MobileOne à Singapour, Vodafone (J-Phone) au Japon, MTC Vodafone au Bahreïn et Koweït, Safaricom au Kenya, Emtel à l'île Maurice et Smart Gold aux Philippines.

Ces sessions sont facturées à la seconde au-delà de la 1ère minute indivisible et apparaissent dans la rubrique "Hors Forfait".

(1) Sur les réseaux partenaires, dans la limite du débit maximum proposé par ces réseaux et dans la limite de leur zone de couverture (détails sur [www.sfr.fr](http://www.sfr.fr)).



# Les Options SFR des Forfaits Clé Internet

## ★ Liste des réseaux partenaires Vodafone

Les connexions en mode GPRS et en mode 3G depuis l'étranger sont facturées hors Forfait Internet Mobile 3G, au volume consommé (Ko).

En mode 3G, les connexions sont provisoirement facturées au prix des connexions en mode GPRS. La facturation s'effectue par palier de 100 ko avec un minimum de 200 Ko par session.

**Europe :** Vodafone en Allemagne, en Espagne, en Grèce, en Italie, en Irlande, aux Pays-Bas, au Portugal, au Royaume-Uni, en Suède, A1 en Autriche, OG Vodafone en Islande, Proximus en Belgique, TDC Mobil au Danemark, Elisa en Finlande, P&T au Luxembourg, Swisscom en Suisse et au Liechtenstein.

**Europe Élargie :** Vodafone en Hongrie et à Malte, Vodafone en République Tchèque, Cytamobile à Chypre, VIP Net en Croatie, Elisa en Estonie, Bité en Lituanie, Plus GSM en Pologne, Connex en Roumanie, SI.MOBIL en Slovénie.

**Reste du Monde :** Vodafone en Australie, en Egypte et en Nouvelle-Zélande, VodaCom en Afrique du Sud, China Mobile en Chine, MobileOne à Singapour, Vodafone (J-Phone) au Japon, MTC Vodafone au Bahreïn et Koweit, Safaricom au Kenya.

## ★ Les options SFR des Forfaits Clé Internet

SERVICES	Prix
Présentation du Numéro (si votre correspondant l'autorise)	Inclus
Avantage Fidélité –5€	Gratuit
SFR Monde	Inclus <sup>(2)</sup>
Facture Détaillée (6 ou 10 chiffres)	Gratuit (sur demande au Service Client)

(2) Sauf demande expresse contraire de votre part.

# Principe généraux de tarification des appels voix

## ★ Les appels (voix) ne sont possibles que si la carte SIM SFR est insérée dans un terminal doté de la fonction voix

- L'envoi et la réception de Texto dans ce cadre ne sont accessibles qu'aux conditions décrites dans la partie " Détail de l'offre Internet Mobile p.6 ".

## ★ Les Forfaits Clé Internet sont des abonnements dédiés distincts de la voix et ne bénéficient donc pas des programmes associés à une ligne voix (Garantie Carré Rouge, offre de renouvellement de mobile ...)

## ★ Les appels voix possibles depuis votre carte SIM SFR sont les appels voix :

- Emis vers un poste de téléphone fixe en France métropolitaine et Monaco (Numéros commençant par 01, 02, 03, 04, 05 et 377. Sauf numéros commençant par 0596, 0590, 0592, 0594 et 0262)
- Emis vers un téléphone mobile des opérateurs français métropolitains et monégasques (Numéros commençant par 06. Sauf numéros commençant par 0696, 0690, 0692, 0694, 0601 et 0606)
- Emis vers le Service Client (06 1000 1900)
- Emis vers les Services SFR (à l'exception des coûts d'accès)
- Emis vers les renvois d'appels nationaux
- Emis vers les Numéros spéciaux commençant par 08 (0800, 0805, 0809 et 087) et les numéros à 4 chiffres commençant par 03 (sauf 30 et 31)
- Emis vers l'étranger et les DOM-TOM (Martinique 0596 et 0696 ; Guadeloupe 0590 et 0690 ; Guyane 0592, 0594 et 0694 ; Réunion 0262 et 0692)
- Emis ou reçus lorsque vous êtes à l'étranger (avec SFR Monde activé)

## ★ Les appels voix gratuits :

- Les numéros d'urgence : 112, 113, 114, 115, 119, 15, 17, 18
- La consultation du répondeur au depuis votre mobile SFR en France métropolitaine

## ★ Conditions générales de tarification :

Facturation à la seconde au-delà de la 1ère minute indivisible

## ★ Tarifs des appels émis depuis un poste fixe vers un téléphone mobile SFR

Les tarifs des appels émis depuis un poste fixe vers un mobile SFR sont établis par les opérateurs de téléphonie fixe.

## ★ Numéros spéciaux et renseignements téléphoniques

(depuis la France métropolitaine) 0,30€ par minute + tarif affiché par le fournisseur de service.  
Liste des numéros spéciaux disponible sur le site [www.arcep.fr](http://www.arcep.fr) (prix d'une connexion Internet)

<b>Toutes vos communications depuis la France métropolitaine sont facturées hors forfaits</b>	<b>Prix</b>
<b>Appels métropolitains (hors numéros spéciaux)</b>	<b>0,30€ / minute</b>
<b>Appels vers numéros spéciaux</b>	<b>0,30€ / minute</b> <b>+ prix affiché par le fournisseur de service<sup>(1)</sup></b>
<b>Appels vers l'étranger depuis la France métropolitaine<sup>(2)</sup> :</b> <b>Europe + DOM</b> = Allemagne, Andorre, Autriche, Belgique, Bulgarie, Chypre, Danemark, DOM, Espagne, Estonie, Finlande, Gibraltar, Grèce, Guernesey, Hongrie, Irlande, Islande, Italie, Jersey, Lettonie, Liechtenstein, Lituanie, Luxembourg, Malte, Norvège, Pays-Bas, Pologne, Portugal, République Tchèque, Roumanie, Royaume-Uni, Saint Marin, Slovaquie, Slovénie, Suède, Suisse, Vatican.	<b>0,51€ / minute</b>
<b>Europe Élargie, Amérique du Nord, Maghreb</b> = Albanie, Bosnie, Croatie, Groenland, Kosovo, Macédoine, Moldavie, Monténégro, Serbie, Turquie, Ukraine, Etats-Unis, Canada, Algérie, Chypre, Malte, Maroc, Tunisie	<b>0,61€ / minute</b>
<b>Reste du Monde + TOM</b>	<b>1,51€ / minute</b>
<b>Appels vers réseaux satellitaires</b>	<b>3€ / minute</b>
<b>Texto vers clients d'opérateurs étrangers</b>	<b>0,30€ / texto</b>
Appels facturés hors Forfait à la seconde au-delà de la 1ère minute indivisible.	

(1) Le tarif suit les conditions de tarification du fournisseur de services. (2) Les appels et Texto émis depuis la France métropolitaine vers les abonnés SFR à l'étranger sont facturés comme les appels et Texto nationaux.

# L'offre internationale pour vos appels voix

## SFR Monde

### Appels émis depuis : (prix/minute)

Essentiel 1, Essentiel, Evolution Pro, Ajustement Pro, Forfaits 100%, SFR Accès

	voix	visio
Europe + DOM	0,58€	1,58€
Europe élargie, Amérique du Nord, Maghreb	1,20€	2,20€
Reste du monde	2,90€	3,90€

### Appels reçus depuis : (prix/minute)

Essentiel 1, Essentiel, Evolution Pro, Ajustement Pro, Forfaits 100%, SFR Accès

	voix	visio
Europe + DOM	0,28€	0,78€
Europe élargie, Amérique du Nord, Maghreb	0,55€	1,05€
Reste du monde	1,40€	1,90€

Détail des zones p.11

Détail des pays couverts en 3G p.8

Avec SFR Monde, vous pouvez appeler et être joint depuis 220 pays ou destinations, dans la limite des zones couvertes par les réseaux des opérateurs étrangers proposés par SFR.

La liste des pays ou destinations SFR Monde est disponible sur [www.sfr.fr](http://www.sfr.fr) (coût d'une connexion Internet)

SFR Monde est gratuit et activé automatiquement à l'ouverture de votre ligne (sauf demande expresse contraire de votre part).

Les appels émis depuis l'étranger avec SFR Monde sont facturés à la seconde au-delà de la 1ère minute indivisible (sauf abonnement SFR Accès facturés à la seconde dès la première seconde).

Les appels figurent sur votre facture dans la rubrique "communication hors Forfait".

Prix d'un appel émis vers un pays de la même zone. En cas d'appel vers un pays d'une zone différente, le tarif de la zone la plus éloignée est appliqué.

Les appels émis ou reçus depuis les Antilles, La Réunion et la Guyane Française ne nécessitent pas l'activation de SFR Monde, mais sont facturés selon le tarif de la zone 1 SFR Monde.

Les appels vers les services accessibles par numéros courts compris ou gratuits dans votre forfait sont facturés à l'étranger selon la zone d'émission de l'appel.

L'accès aux services SFR par numéros courts (123, 900, 963) est disponible à l'étranger sous réserve que le réseau étranger auquel vous êtes connecté propose cette fonctionnalité. Les appels vous seront facturés au prix d'un appel vers la France selon la zone d'émission de l'appel.

Les cartes téléphoniques à codes proposées par des opérateurs locaux permettent d'émettre des appels internationaux via la composition d'un numéro d'appel local, le plus souvent gratuit depuis un téléphone fixe. Attention, l'utilisation de ces cartes depuis votre mobile SFR entraîne la facturation des communications émises au tarif SFR Monde en vigueur, en supplément du tarif annoncé par le fournisseur de ladite carte.

Les numéros d'appel présentés comme gratuits pour les abonnés d'un opérateur étranger sur le réseau auquel vous êtes connecté vous seront facturés selon la zone d'émission de l'appel. Les numéros surtaxés des opérateurs étrangers sont indisponibles.

Les numéros à 6 chiffres commençant par 118 ne sont pas accessibles depuis l'étranger.

- **Texto depuis l'étranger avec SFR Monde**

<b>Texto ÉMIS quelle que soit la zone</b>	0,30€ /Texto envoyé/destinataire
<b>Texto REÇUS quelle que soit la zone</b>	Gratuit





L'envoi et la réception de Texto sont disponibles depuis l'étranger selon le réseau de l'opérateur étranger auquel vous êtes connecté. Pour savoir si le(s) réseau(x) de votre destination SFR Monde propose cette fonctionnalité, consultez le [www.sfr.fr](http://www.sfr.fr) (coût d'une connexion Internet).

- **Prix des Messages Multimédi@ (MMS)**

<b>Prix par MMS et destinataire (dans la limite de 5 destinataires)</b>			
	<b>MMS Texte</b>	<b>MMS Photo</b>	<b>MMS Vidéo</b>
<b>MMS émis quelle que soit la zone d'émission</b>	0,75€	1,45€	2,70€

Les MMS reçus sont gratuits quelle que soit la zone de réception.  
Dans la limite de 300 Ko maximum par MMS.

# Les options SFR des appels voix

Services :	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>SFR Monde</b></li> </ul>	<b>Inclus<sup>(1)</sup></b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Limitation d'appels</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Vers numéros étrangers</li> <li>- Réception d'appels uniquement</li> <li>- Émission d'appels uniquement</li> </ul> </li> </ul>	Gratuit 3,80€/mois 3,80€/mois
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Liste Ivoire</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Non affichage du numéro lors de l'émission sur demande d'un appel, hors envoi d'un texto ou d'un MMS</li> </ul> </li> </ul>	Gratuit sur demande
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Liste Rouge</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Non publication des coordonnées du client dans les annuaires (éditions imprimées et versions électroniques) et services de Renseignements téléphoniques</li> </ul> </li> </ul>	Gratuit sur demande
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Annuaire Universel : gratuit</b> sur demande. Pour faire paraître votre Numéro de téléphone mobile et vos coordonnées dans l'ensemble des annuaires et services de renseignements téléphoniques. Options de parution et bulletin de souscription sur le site <a href="http://www.sfr.fr">www.sfr.fr</a> (prix d'une connexion Internet) ou par téléphone au <b>9 0 0 0</b>  (temps d'attente gratuit puis prix d'un appel normal).</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Répondeur SFR</b> ou <b>1 2 3</b>  en Visio<sup>(2)</sup></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• en France métropolitaine : consultation gratuite et illimitée depuis votre mobile.</li> <li>• depuis l'étranger : consultation au prix d'un appel vers la France selon la zone d'émission de l'appel/consultation 123 en visio au prix d'un appel Visio vers la France selon la zone d'appel</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Répondeur SFR Extend</b> <b>1 2 3</b> <sup>(3)</sup> ou <b>1 2 3</b>  en Visio</li> </ul>	<b>2,50€/mois</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Double Appel</b> (hors appels Visio)</li> </ul>	<b>2,50€/mois</b>  Réception d'un 2 <sup>ème</sup> appel : gratuit Émission d'un 2 <sup>ème</sup> appel : prix de l'appel + prix de l'appel en cours
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Message direct</b></li> </ul>	Appelez le 06 1000 1000 et laissez un message directement sur le répondeur de votre correspondant SFR (accès gratuit + prix d'un appel normal)

(1) Sauf demande expresse contraire de votre part. (2) Visio et Répondeur en Visio disponibles sous couverture 3G avec mobiles compatibles 3G. Activation automatique du Répondeur en Visio pour les nouveaux clients SFR. Activation sur demande par appel au 900 pour les clients SFR (temps d'attente gratuit puis prix d'un appel normal). Consultation disponible à l'étranger : liste des opérateurs ayant signé un accord d'itinérance pour la Visio avec SFR et informations sur [www.sfr.fr](http://www.sfr.fr) (prix d'une connexion Internet). (3) Service valable en France métropolitaine. Reply par message direct est disponible uniquement entre clients SFR (hors numéros masqués) et est facturé comme un appel normal. Ecoute Directe n'est pas disponible pour les appels en Visio, ou hors zone de couverture. En cas de reprise de l'appel en cours de message, l'appel reste facturé à l'émetteur. En cas de résiliation de l'option Répondeur SFR Extend, entraînant une migration vers le répondeur basique, le client conservera son annonce d'accueil en service et ses messages, dans la limite de stockage disponible et sur la base des durées de conservation du répondeur. Les éléments ne pouvant être migrés seront perdus.

## Services : SOLUTIONS TEXTO, ET SFR MESSENGER

• Forfait 30 Texto <sup>(1)</sup>	2,50€/mois
• Forfait 60 Texto <sup>(1)</sup>	5€/mois
• Forfait 120 Texto <sup>(1)</sup>	10€/mois + Messages illimités <sup>(2)</sup> de 18h à 8h pour 5€ de plus par mois
(forfaits utilisables uniquement en Texto)	
• ILLIMITÉS 24h/24 vers tous les opérateurs	25€/mois
• Réception de Texto	<ul style="list-style-type: none"> <li>• en France métropolitaine : gratuit</li> <li>• Texto reçu à l'étranger : gratuit</li> </ul>
• Messenger by SFR <sup>(3)</sup> : - envoi d'un message à un contact	Prix d'un Texto® classique vers un mobile, compris dans les forfaits Texto® <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hors Forfait : En semaine de 22h à 8h hors week-end et jours fériés : 0,10€/envoi/destinataire. Le reste du Temps 0,15€/envoi/destinataire.</li> </ul> Liste de mobiles compatibles sur <a href="http://www.sfr.fr">www.sfr.fr</a>

Activation sur demande par appel au 900 pour les clients SFR (prix d'un appel normal). Consultation disponible à l'étranger : liste des opérateurs ayant signé un accord d'itinérance pour la Visio avec SFR et informations sur [www.sfr.fr](http://www.sfr.fr) (prix d'une connexion Internet).

(1) Inclus dans les forfaits Texto : Texto vers 1 mobile ou un fixe, Texto Chat, Texto Web, Texto vers l'international, Messenger by SFR. (2) Texto métropolitains non surtaxés (3) Listes des services et des mobiles compatibles Messenger by SFR sur [www.sfr.fr](http://www.sfr.fr) (coût d'une connexion Internet).

# Les services SFR en mode voix et les services Texto

## Services : coût d'utilisation depuis la France métropolitaine - coût d'accès indiqués par appel + prix d'un appel normal

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Texto® vers une ligne fixe</li> <li>• Web Messagerie</li> </ul>	<p>Prix d'un Texto® classique vers un mobile, compris dans les forfaits Texto®/MMS</p> <p><b>TEXTO</b> : Prix d'un Texto® classique vers un mobile selon le forfait, compris dans les forfaits Texto®/MMS</p> <p><b>MMS</b> : Prix d'un MMS classique vers un mobile selon le forfait, compris dans les forfaits Texto®/MMS</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Texto® LIST</li> </ul>	<p>Pour un Texto envoyé au 5478 : 0,13€ par destinataire de la liste. Compris dans les Forfaits Texto®/MMS et EVOLUTION PRO</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• DICTO Texto®</li> </ul>	<p>Envoi d'un Texto par un téléopérateur en appelant <b>TEXT</b> soit le 8398. Prix d'un appel normal</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Texto® SMS + /MMS +</li> </ul>	<p>Prix d'envoi d'un Texto ou d'un MMS + surtaxe suivante :</p> <p>Gratuit pour un numéro du type 3XXXX</p> <p>0,05€ pour un numéro du type 4XXXX</p> <p>0,10€ ou 0,20€ pour un numéro du type 5XXXX</p> <p>0,35€ pour un numéro du type 6XXXX</p> <p>0,50€ pour un numéro du type 7XXXX</p> <p>1€, 1,50€ ou 3€ pour un numéro du type 8XXXX</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Texto® SMS + / MMS + depuis l'étranger</li> </ul>	<p>0,30€/Texto ou prix d'un MMS depuis l'étranger+ surtaxes indiquées ci-dessus.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Achat d'une session WiFi</li> </ul>	<p><b>WiFi</b> soit le 9434      appel gratuit depuis un mobile SFR</p>

## PERSONNALISER SON MOBILE

<ul style="list-style-type: none"> <li>• SFR ATOI</li> </ul>	<p><b>ATOI</b> soit le 2864      1,35€ l'accès</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Achat d'une session WiFi</li> </ul>	<p><b>PERS</b> soit le 7377      1,35€ l'accès</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Achat d'une session WiFi</li> </ul>	<p><b>SONN</b> soit le 7666      1,35€ l'accès</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Achat d'une session WiFi</li> </ul>	<p><b>LOGO</b> soit le 5646      1,35€ l'accès</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Achat d'une session WiFi</li> </ul>	<p><b>TONA</b> soit le 8662      2€/tonalité</p>

## M'INFORMER

<ul style="list-style-type: none"> <li>• SFR ACTU</li> </ul>	<p><b>ACTU</b> soit le 2288      0,30€/mn</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• SFR METEO</li> </ul>	<p><b>METE</b> soit le 6383      0,46€ l'accès</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• SFR FOOT</li> </ul>	<p><b>FOOT</b> soit le 3668      0,30€/mn</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• SFR HORO</li> </ul>	<p><b>HORO</b> soit le 4676      0,30€ l'accès</p>

## ME DIVERTIR

<ul style="list-style-type: none"> <li>• SFR CINE</li> </ul>	<p><b>CINE</b> soit le 2463      0,30€/mn</p>
--	---

## ME DIVERTIR

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Info Services SFR</li> </ul>	<p><b>7000</b>      Gratuit</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• SFR CHAT</li> </ul>	<p><b>2428</b>      Gratuit</p>

\*Inclus dans les forfaits Texto : Texto vers mobile et fixe, Texto Chat, Texto Web, Texto vers l'international, SFR Messenger.



**M'ORGANISER**

• SFR BANQUES	<b>BANQ</b> ☞	soit le 2267	0,46€ l'accès
• SFR TAXI	<b>TAXI</b> ☞	soit le 8294	0,91€ l'accès
• SFR TRAFIC	<b>TRAF</b> ☞	soit le 8723	0,46€ l'accès
• SFR SNCF	<b>SNCF</b> ☞	soit le 7623	0,91€ l'accès
• SFR BOURSE	<b>BOUR</b> ☞	soit le 2687	0,46€ l'accès

**Annuaire Universel** : gratuit sur demande. Pour faire paraître votre Numéro de téléphone mobile et vos coordonnées dans l'ensemble des annuaires et services de renseignements téléphoniques. Options de parution et bulletin de souscription sur le site [www.sfr.fr](http://www.sfr.fr) (prix d'une connexion Internet) ou par téléphone au **9000** ☞ (temps d'attente gratuit puis prix d'un appel normal).

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

• Demande de changement de n° d'appel	18€
• Demande de "désimlockage" dans les 6 mois suivant la souscription du contrat d'abonnement ou d'une offre relative à l'achat d'un nouveau mobile	65€ (gratuit pour SFR Accès)
• Remplacement de Carte SIM	22,50€
• Déblocage de Carte SIM Gratuit sur <a href="http://www.sfr.fr">www.sfr.fr</a> (hors coût de connexion) et au 06 1000 1963 (coût d'un appel vers un mobile depuis un fixe).	7,50€
• En cas de vol déclaré de votre mobile	
- Remboursement d'un mois d'abonnement maximum (copie du dépôt de plainte, dans la limite d'une fois par an)	gratuit
- Solution mobile <sup>(1)</sup> (copie du dépôt de plainte, dans la limite d'une fois par an)	49€
• Demande de duplicata de facture	7,50€
• Demande de duplicata de Bordereau de Livraison suite à un achat par correspondance	4€
• Demande de changement de titulaire	
Obligation de souscrire un forfait en cours de commercialisation	15€
• Demande de relevé de compte sur moins d'un an	8€
• Demande de relevé de compte sur plus d'un an	30€
• Frais d'attribution d'échéancier	5€
• Renvoi de chèque rejeté	3€

(1) L'utilisation des points Carré Rouge est incompatible avec la solution mobile. La solution mobile n'est pas accessible aux clients en cours de résiliation ou faisant l'objet d'une procédure de contentieux chez 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. Egalement disponible avec l'option facture sur Internet.

**E-Facture\* (Facture uniquement sur Internet)** : Option gratuite sur demande (hors coût de connexion Internet). Votre facture est consultable sur [www.sfr.fr](http://www.sfr.fr), Mon espace client, rubrique Gérer mon compte, Mes factures (prix d'une connexion internet). Elle 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 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 depuis votre portable en composant le 900.

**Par prélèvement carte American Express** (hors clients Forfaits Bloqués SFR)

**Par TIP** (Titre Interbancaire de Paiement)

**Par TIP espèces**

**Par chèque**

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

En cas d'incident de paiement, le règlement par Carte Bancaire est gratuit et disponible sur [www.sfr.fr](http://www.sfr.fr) (hors coût de connexion) - Rubrique Gérer / Espace Client\*.

\* Réservée aux abonnés (hors clients Forfaits Bloqués SFR, clients SFR Entreprises 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.

**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 Non réception d'un paiement à son échéance	Avance sur facturation de <b>225€</b>
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>225€</b> par ligne souscrite
Chèque déclaré irrégulier suite au contrôle effectué	Dépôt de garantie de <b>750€</b>
Inscription au fichier Préventel	Dépôt de garantie de <b>750€</b>
Non-réception du dossier d'abonnement ou dossier d'abonnement incomplet	Dépôt de garantie de <b>225€</b>
Lorsque l'adresse de facturation est une poste restante ou une boîte postale pour un particulier	Dépôt de garantie de <b>225€</b>
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>225€</b> par ligne souscrite
A la souscription ou en cours d'exécution du contrat, en cas de paiement par un mode autre que le prélèvement automatique	Dépôt de garantie de <b>225€</b>
En l'absence de chèque ou de RIB au nom de l'abonné	Dépôt de garantie de <b>750€</b>

**Facturation des actes de gestion**

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

# Conditions générales de l'offre Clé Internet

## 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 l'offre Clé Internet de la gamme Data Professionnels Grand Public proposée par SFR sur le réseau GSM/GPRS 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 Forfaits Clé Internet ».

- 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 Forfaits Clé Internet » et les Conditions Générales d'Abonnement et, le cas échéant les conditions particulières applicables, vous ont bien été remises.

#### 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, ou non, d'une durée minimale de 12 ou 24 mois qui peut toutefois varier en fonction des offres spécifiques choisies. Il peut être sans engagement selon l'offre souscrite.

- Vous pouvez mettre fin à votre contrat, au terme de votre éventuelle période minimale d'abonnement, par lettre recommandée avec accusé de réception, moyennant un préavis d'un mois (cf. art.12.1).

- Si votre contrat comporte une période minimale et que vous le résiliez avant la fin de ladite période, vous restez redevable des mois d'abonnement restant à courir jusqu'à la fin de cette période. Vous êtes exonéré du paiement des mois restants en cas de motifs légitimes (cf. art. 12.2.2), comme le surendettement.

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

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

- En cas de carte Internet sans fil 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 Forfaits Clé Internet » vous a été remise par votre distributeur SFR afin de pouvoir choisir votre formule d'abonnement et les services proposés. Ces informations sont disponibles sur le site web [www.sfr.fr](http://www.sfr.fr).

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

- En cas de hausse de tarifs du Service Principal, vous avez la possibilité de résilier votre contrat sans préavis. Cette résiliation peut être demandée même si votre contrat comprend une durée minimale d'engagement et que cette hausse de tarif intervient pendant ladite période, sans paiement des mois restants (cf. art.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 ou carte American Express. Les autres modalités de paiement sont facturées (cf. brochure « Les Tarifs des Forfaits Clé Internet »).

- 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 0 800 106 000 (appel gratuit depuis un poste fixe) du lundi au samedi de 8 H à 21H ou vous connecter sur notre site Web [www.sfr.fr](http://www.sfr.fr).

- Une fois abonné, le Service Client est facilement accessible par le média de votre choix dont vous trouverez les coordonnées en première 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 [www.sfr.fr](http://www.sfr.fr). Si vous estimez que le Service Client ne vous a pas donné entière satisfaction, vous pouvez écrire au Service Consommateurs de SFR.

#### PERTE ET VOL

- En cas de perte ou de vol de votre 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.

#### 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).



## Conditions générales d'abonnement GSM/GPRS de l'offre Clé Internet

« OFFRE DATA INTERNET MOBILE »  
PROFESSIONNELS GRAND PUBLIC AOÛT 2007

Société Française du Radiotéléphone

SA au capital de 1 343 454 771,15 € immatriculée sous le numéro 403 106 537 RCS Paris

Dont le siège administratif est situé 1 Place Carpeaux – 92915 Paris La Défense et le siège social 42 avenue de Friedland – 75008 PARIS

### ARTICLE 1 - OBJET

Les présentes conditions générales définissent les conditions d'abonnement à l'offre Clé Internet 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.

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 soit depuis un ordinateur PC portable équipé de la carte internet sans fil VodafoneTM Mobile Connect Card ci-après désignée « carte internet sans fil », soit depuis un ordinateur portable équipé d'un modem USB ci-après désigné « Clé Internet 3G+ », soit depuis un ordinateur PC portable compatible SFR Connect. Pour une utilisation avec la Carte Internet sans fil, l'abonné doit insérer sa carte SIM dans la carte internet sans fil, puis insérer cette même carte internet sans fil dans son ordinateur PC portable. Les logiciels et/ou équipements nécessaires à cet accès à Internet sont précisés dans la documentation établie et mise à jour par SFR à l'attention de ses abonnés ou sur le site [www.sfr.net](http://www.sfr.net) pour une utilisation avec la Carte Internet sans fil. Pour une utilisation avec la Clé Internet 3G+, l'abonné doit insérer sa carte SIM dans la Clé Internet 3G+ puis brancher cette Clé Internet 3G+ à son ordinateur portable. Pour une utilisation avec un PC portable compatible SFR Connect, le modem 3G, la carte SIM et les logiciels nécessaires à cet accès à Internet sont déjà intégrés dans le PC Portable.

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

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

Dans le cas d'une utilisation avec la Carte Internet sans fil ou la Clé Internet 3G+, la même carte SIM pourra être accessoirement insérée dans un téléphone mobile SFR peut permettre à l'abonné d'émettre et de recevoir des appels téléphoniques ainsi que des messages écrits (SMS) en France Métropolitaine, et permet également 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).

A ce service souscrit à titre principal, dans le cas d'une utilisation avec la carte internet sans fil ou la Clé Internet 3G+, s'ajoutent des services complémentaires qui sont automatiquement accessibles à l'abonné et des services optionnels qui nécessitent la souscription d'options spécifiques.

Ces services complémentaires et/ou optionnels regroupent :

- l'émission et la réception d'appels internationaux dans la zone de couverture du réseau GSM/GPRS de SFR ou des réseaux exploités par d'autres opérateurs avec lesquels SFR a passé des accords d'itinérance.

- l'émission d'appels à destination de numéros spéciaux.

- des options telles que notamment présentation du numéro lors de la réception d'un SMS.

Enfin l'abonné peut également bénéficier de services de contenus SFR sur Internet (téléchargement de jeux, de logos, de sonneries, accès à des services d'information – liste non exhaustive).

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 forfaits Clé Internet »).

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 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 forfaits Clé Internet. Ces documents seront remis ou accessibles à l'abonné en version papier lors de sa souscription.

### ARTICLE 2 - MODALITÉS D'ACCÈS AUX SERVICES

#### 2.1 Modalités de souscription de l'abonnement

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 [www.sfr.fr](http://www.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 automatique, un relevé d'identité bancaire à son nom. En cas de non-concordance entre l'adresse figurant sur le chèque annulé, sur le relevé d'identité bancaire, sur la pièce d'identité et/ou celle figurant sur la demande d'abonnement, il pourra être demandé un justificatif de domicile de moins de trois mois.

- pour une société ou un commerçant : un extrait K Bis datant de moins de trois mois, un chèque annulé à son nom, une copie de la pièce d'identité du souscripteur et le cas échéant, le mandat l'habilitant à contracter au nom de la société, et en cas de demande de prélèvement automatique, un relevé d'identité bancaire.

- pour une collectivité : un chèque annulé bancaire ou postal à son nom, une copie de la pièce d'identité du souscripteur et une pièce officielle attestant de sa qualité pour agir.

En cas de souscription par téléphone, le Dossier d'abonnement, accompagné du dépôt de garantie, s'il est demandé, doit être transmis, au moyen de l'enveloppe T fournie par SFR, à l'adresse indiquée, au plus tard huit jours après la demande d'ouverture de ligne par téléphone.

2.2 Souscription à distance de l'abonnement et des options

Lorsque la souscription du Service Principal ou de l'une 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 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 sauf pour l'international (appels passés vers et depuis l'international) et les numéros spéciaux définis dans la brochure « Les Tarifs des Forfaits Clé Internet ».

2.3.3 - 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 « J »

Le « J » 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 J 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

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

Si, pour des raisons techniques ou liées à l'exploitation des Services, 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 d'une utilisation avec la carte Internet sans fil ou la Clé Internet 3G+, SFR remet à l'abonné une carte SIM, à laquelle est associé le numéro d'appel attribué par SFR et qui permet l'accès aux Services de SFR.

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

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

La carte SIM ne peut pas être utilisée pour proposer une offre commerciale à un tiers. Plus généralement, l'abonné s'interdit toute utilisation commerciale de l'accès au réseau SFR qui est mis à sa disposition, notamment en permettant à des tiers d'accéder au réseau de SFR moyennant une contrepartie notamment financière. La carte SIM ne peut être utilisée, par l'abonné, par un exploitant de réseau de télécommunication ou par un fournisseur de services de télécommunication, aux fins de modifier l'acheminement d'un service de télécommunication sur un réseau public de télécommunication.

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

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

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

La composition de trois codes d'initialisation (codPIN) 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, afin que sa ligne soit 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. En cas de contestation, la mise hors service

# Conditions générales de l'offre Clé Internet

est répétée avoir été effectuée à la date de réception par SFR de cette lettre. Le contrat reste en vigueur et les redevances d'abonnement sont facturées pendant la période durant laquelle la ligne est suspendue.

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

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

3.3 En cas d'utilisation d'une carte internet sans fil/Clé Internet 3G+ ou d'un mobile déclaré volé(e), SFR se réserve le droit de procéder au blocage de ladite carte internet sans fil/Clé Internet 3G+ ou du téléphone mobile déclaré volé(e).

3.4 Afin de protéger l'abonné contre le vol, SFR peut doter la carte internet sans fil/Clé Internet 3G+ ou le mobile 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 Forfaits Clé Internet » lorsque la demande est formulée dans les six mois suivant la souscription de l'abonnement. Elle est gratuite à compter du septième 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 dans les cas suivants :

- incidents de paiement au titre des contrats d'abonnement voix et/ou data que l'abonné a passés avec SFR,

- chèque déclaré irrégulier suite au contrôle effectué,

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

- paiement par un mode de paiement autre que le prélèvement, inscription ou fichier Préventiel visé à l'article 14,

- lorsque l'adresse de facturation est une poste restante ou une boîte postale pour un particulier,

- 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.

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

- changement de mode de paiement et choix d'un mode de paiement autre que le prélèvement,

- inscription au fichier Préventiel visé à l'article 14,

- non réception du Dossier d'abonnement, Dossier d'abonnement incomplet ou contenant des pièces irrégulières,

- 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.

Avance sur facturation

- Non réception d'un paiement à son échéance,

- rejet de paiement ou retard de paiement,

- incidents de paiement au titre des contrats d'abonnement voix et/ou data que l'abonné a passés avec SFR,

- lorsque le montant des communications de l'abonné excède quarante cinq (45) euros TTC sur 24 heures consécutives, ce montant pouvant être réduit à vingt (20) euros TTC pour les clients ayant souscrit leur ligne depuis moins de neuf (9) mois,

- lorsque le montant de l'encours hors et/ou au-delà du forfait ou depuis la dernière facture excède soixante quinze (75) euros TTC, ce montant pouvant être réduit à trente (30) euros TTC pour les clients ayant souscrit leur ligne depuis moins de neuf (9) mois.

4.3 Les montants du dépôt de garantie et de l'avance sur facturation applicables sont ceux figurant dans la brochure « Les Tarifs des Forfaits Clé Internet » en vigueur à la date de survenance des événements précités. Il ne peut être demandé cumulativement un dépôt de garantie et une avance sur facturation excepté dans les 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 15 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 d'un mois à compter du jour où l'abonné a été intégré à la 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 en option à la date d'ouverture technique de ceux-ci.

Le contrat est conclu sous les conditions résolutoires suivantes :

- réception par SFR du Dossier d'abonnement complet,

- réception du dépôt de garantie, s'il est demandé par SFR.

A défaut de réception du Dossier d'abonnement et/ou du dépôt de garantie 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 avec une éventuelle période minimale de douze mois ou de vingt-quatre mois. Il peut être sans engagement selon l'offre souscrite.

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 J1 suivant la date de la souscription de l'offre, et se substitue, le cas échéant, à celle qui était en cours.

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

7.1 Tarifs

7.1.1 - Les Tarifs des Services ainsi que leurs modalités d'application, notamment celles concernant le décompte des communications et des connexions Internet (ci-après dénommés les Tarifs), figurent dans la documentation établie et mise à jour par SFR à l'intention de ses abonnés « Tarifs des Forfaits Clé Internet ». L'abonné est informé que des tarifs spécifiques vont être appliqués en cas de souscription de l'offre Clé Internet. Les tarifs voix des abonnements SFR ne s'appliquent pas à cette offre.

7.1.2 SFR s'engage, à l'égard de l'abonné, à maintenir les Tarifs du Service Principal de l'offre qu'il a choisie pendant toute la durée de chacune des éventuelles périodes d'engagement initiales de l'abonné, sauf à ce que cette augmentation résulte d'une décision réglementaire.

Au-delà de toute période initiale d'engagement inhérente à l'offre choisie par l'abonné, SFR est libre de faire évoluer les Tarifs du Service Principal.

Dans ce cas, l'abonné en est informé par tout moyen un 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 mois qui suivent l'entrée en vigueur de la hausse tarifaire, résilier son abonnement sans préavis et ce, même avant l'expiration de son 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 mois avant leur entrée en vigueur.

Si l'abonné refuse l'augmentation des Tarifs appliquée sur un service optionnel, il peut, durant les quatre mois qui suivent l'entrée en vigueur de la hausse tarifaire, 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 automatique, par chèque ou par virement ou par tout autre mode de paiement que lui propose SFR.

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

7.3 Non règlement

7.3.1 Les sommes restant dues à SFR par l'abonné, après relation 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 trois diversifiés à l'impayé sont facturés à l'abonné (frais de rejet de chèque impayé ou de prélèvement automatique, ...) dans le respect des dispositions de l'article 32 de la loi du 9 juillet 1992.

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 de 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 Texte 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.

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 à compter de la date de leur exigibilité. Cependant, tout envoi par SFR ou les prestataires mandatés par elle d'une lettre de relance ou d'une mise en

demeure de payer, même par courrier simple, interrompt la prescription.

**ARTICLE 8 - OBLIGATIONS DE SFR**

8.1 SFR s'engage à satisfaitre toute demande d'abonnement à l'offre Clé Internet dans la limite de la capacité des systèmes de radiotéléphonie publique qu'elle exploite et des contraintes de qualité de ses services.  
 8.2 Conformément aux termes de l'Arrêté du 25 mars 1991, et à ses avenants, SFR s'engage à tout mettre en œuvre pour assurer la permanence, la continuité et la qualité du service de radiotéléphonie publique pour lequel l'abonnement est souscrit dans la zone de couverture de ce service.

En cas d'interruption des Services dans la zone de couverture d'une durée consécutive de plus de 48 heures et consécutive à une faute imputable à SFR, l'abonné a droit au remboursement d'un mois d'abonnement du/des Services dont il a été privé à titre de réparation forfaitaire du préjudice subi au titre de l'interruption, sur demande écrite adressée à SFR, sauf dans les cas visés ci-après.

- La responsabilité de SFR ne peut pas être engagée :
- en cas de mauvaise utilisation par l'abonné et/ou ses correspondants des Services,
  - en cas de mauvais paramétrage de l'ordinateur portable, du mobile, de la carte internet sans fil/de la Clé Internet 3G+ ou du logiciel d'installation et/ou des accessoires des différents terminaux,
  - en cas d'utilisation non conforme à son usage de la carte SIM et de la carte internet sans fil/Clé Internet 3G+,
  - en cas de non respect par l'abonné de ses obligations visées à l'article 10 des présentes conditions,
  - en cas d'utilisation des Services SFR consécutive à une divulgation, une désactivation, une perte ou un vol du code d'accès confidentiel associé à chaque carte SIM, et plus généralement, d'utilisation dudit Service par une personne non autorisée, non consécutive à une faute de SFR,
  - en cas d'interruption des Services accessibles sur le réseau Internet,
  - 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 de l'ordinateur portable, de l'assistant personnel de l'utilisateur et/ou de la carte réseau W-Lan (IEEE 802.11b),
  - en cas d'impossibilité d'accès par Internet au réseau privé virtuel d'une entreprise,
  - en cas de force majeure au sens de la jurisprudence de la Cour de Cassation.

8.3 Qualité de service  
 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 calendrier.  
 La disponibilité de l'accès au réseau SFR s'entend de la possibilité matérielle d'émettre ou de recevoir une communication dans les conditions suivantes : l'Abonné se situe dans une zone habituellement couverte (l'indice de réception du réseau SFR s'affichant sur son mobile), il dispose d'un terminal compatible, allumé et en parfait état de fonctionnement. Dans l'hypothèse d'une non-disponibilité du réseau SFR excédant 10% sur un mois calendrier, SFR s'engage à attribuer à chaque Abonné ayant été affecté par cette non-disponibilité les compensations ci-après définies.  
 La non-disponibilité de l'accès au réseau SFR se traduit par l'absence d'indice de réception du réseau SFR sur le téléphone mobile, alors même que l'Abonné se situe dans une zone couverte, et qu'il dispose d'un terminal compatible, allumé et en parfait état de fonctionnement.

Cette non-disponibilité du réseau, qui fait suite à un dysfonctionnement des équipements composant le réseau SFR, entraîne pour l'abonné l'impossibilité matérielle d'émettre ou de recevoir des communications.

S'il est établi que la durée de non-disponibilité de l'accès au réseau SFR, soit excédée en durée cumulée 10% durant un mois calendrier, soit excédée 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 calendrier : attribution de 10 minutes gratuites d'appels voix métropolitains
  - Non-disponibilité excédant 11% mais inférieure ou égale à 12% au titre d'un mois calendrier : attribution de 20 minutes gratuites d'appels voix métropolitains
  - Non-disponibilité excédant 12 % au titre d'un mois calendrier : attribution de 30 minutes gratuites d'appels voix métropolitains
  - Non-disponibilité excédant 48 heures consécutives : remboursement d'un mois d'abonnement.
- Il est entendu que les indemnités attribuées au titre de l'indisponibilité du réseau SFR sur un mois calendrier 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 calendrier.  
 SFR s'engage à rétablir l'accès au Service dans un délai moyen de 48 heures lorsque celui-ci est interrompu, sauf en cas de force majeure.

8.4 Faisant suite à un accord intervenu le 15 juillet 2003 entre les pouvoirs publics, les associations d'élus, l'ART et les opérateurs de téléphonie mobile métropolitains, certaines zones du territoire métropolitain français (dites "Zones Blanches"), ne bénéficiant jusqu'à lors 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 acheminant

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 téléphone mobile 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 met en œuvre tous les moyens dont elle dispose pour assurer l'accès aux services souscrits même si elle ne peut garantir les débits précisés dans sa documentation, sur son site [www.sfr.fr](http://www.sfr.fr) ou <http://wifi.sfr.fr>, qui ne sont que des débits théoriques. 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 postspillage sauvage (spamming, bulk e-mail, junk e-mail ou mail bombing) ou de son réseau, ou l'envoi de messages attractifs générant nécessairement un nombre imposant de réponses (teasing ou trolling) pouvant ainsi perturber la disponibilité desdits serveurs ou réseaux.

**ARTICLE 9 - PRESENTATION DU NUMERO DE L'APPELANT**

9.1 Dans le cas d'une utilisation avec la carte Internet sans fil/Clé Internet 3G+, SFR propose un service de présentation du numéro de l'appelant. Toutefois, SFR n'est pas tenue d'assurer ce service notamment :

- Lorsque les réseaux d'origine ou de transit de l'appel ne transmettent pas cette information ;
- Lorsque l'installation utilisée par l'appelant ne transmet que le numéro d'installation et non le numéro de poste.

De même, SFR n'est pas responsable de l'exploitation par le mobile GSM/GPRS de l'information fournie dans le cadre du service de présentation de l'appelant. Il appartient à l'abonné de s'assurer lors de l'acquisition de son mobile, du contenu et de la forme sous laquelle le mobile restitue cette information.

9.2 Lorsque l'abonné a souscrit au service de présentation du numéro de l'appelant et a accès au numéro de ses correspondants qui ont accepté la divulgation de leur numéro, il s'engage à n'utiliser les numéros reçus qu'à des fins privées, à l'exclusion de la constitution de tout fichier.

**ARTICLE 10 - OBLIGATIONS DE L'ABONNE**

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

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

10.2 L'abonné s'engage à prévenir SFR de tout changement d'adresse dans un délai maximum d'une semaine. A défaut, l'abonné ne pourra s'en prévaloir auprès de SFR, pour quelle que cause que ce soit.

10.3 L'abonné s'engage à respecter les lois et règlements en vigueur, notamment en matière de Communications Electroniques.

L'abonné s'engage à n'utiliser, conformément aux dispositions du Code des Postes et Communications Electroniques, que des mobiles GSM/GPRS et leurs accessoires agréés par les autorités compétentes.

10.4 L'abonné respecte les prescriptions données par SFR relatives aux modifications techniques éventuelles à apporter à son mobile et/ou à son ordinateur portable et/ou à son assistant personnel et/ou à sa carte internet sans fil/Clé Internet 3G+ et/ou à ses accessoires utilisés lorsqu'elles résultent des contraintes et/ou des normes techniques imposées à SFR par les autorités réglementaires ou les groupements normatifs compétents.

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

# Conditions générales de l'offre Clé Internet

tous les actes réalisés au moyen de ce code secret.

10.6 - Mise en garde et obligations liées à l'accès à Internet

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

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

Ainsi, l'abonné s'interdit de stocker, télécharger ou envoyer toute donnée prohibée, illicite, illégale, contraire aux bonnes 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.

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

10.6.2 - Concernant l'accès à Internet, le Streaming (système permettant de lire, grâce à un logiciel spécifique, un fichier en temps réel sans avoir besoin de le télécharger préalablement), 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) et la Voix sur IP sont interdits.

L'abonné déclare en être totalement informé et l'avoir accepté.

10.6.3 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 terminal (ordinateur portable, assistant personnel ou mobile) à quelque fin que ce soit, et de procéder sur son ordinateur portable et sur son assistant personnel, à des sauvegardes préalablement et postérieurement à la mise en place des services. SFR informe également expressément l'abonné du défaut de fiabilité du réseau Internet, tout particulièrement en 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 inflexible.

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

10.6.5 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.

## ARTICLE 11 – SUSPENSION / INTERRUPTIONS DES SERVICES

11.1 SFR se réserve le droit de suspendre et/ou de limiter à la seule réception d'appels (sur le mobile) l'accès aux Services souscrits par l'abonné, après en avoir avisé ce dernier, par tout moyen,

- 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 mobile ou d'un ordinateur portable ou d'une carte internet sans fil/Clé Internet 3G+ déclaré(e) volé(e),

- en cas de non-réception du Dossier d'abonnement complet, et après l'envoi d'une lettre de relance restée sans effet au terme du délai précisé dans la dite lettre,

- en cas de non règlement des sommes dues à l'échéance conformément aux dispositions de l'article 7.

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

11.3 En cas d'augmentation substantielle du montant des consommations de l'abonné, dans le cas d'une utilisation avec la carte Internet sans fil/Clé Internet 3G+, SFR peut suspendre ou limiter l'accès aux Services à la seule réception d'appels (sur le mobile), après en avoir avisé l'abonné, par tout moyen.

11.4 En cas de suspension, quelle qu'en soit la cause, l'abonné reste notamment tenu des obligations visées à l'article 10.

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

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

## ARTICLE 12 – FIN DU CONTRAT / RESILIATION

12.1 Le contrat peut être résilié par l'abonné par lettre recommandée avec accusé de réception adressée au Service Client, moyennant un préavis d'un mois calculé à partir de la date de réception par SFR de ladite lettre. L'abonné pourra obtenir toutes les informations sur cette résiliation auprès de son Service Client.

Si l'abonné résilie le contrat avant la fin de son éventuelle période minimale d'abonnement, les redevances restant à courir jusqu'à l'expiration de cette période

deviennent immédiatement exigibles sauf dans les cas visés à l'article 12.2.

1.2.2 L'abonné peut résilier le contrat par lettre recommandée avec accusé de réception adressée au Service Client, avant la fin de la période minimale d'abonnement et sans préavis dans les cas suivants :

12.2.1 L'abonné dispose d'un délai de sept jours calendaires à compter de la souscription de l'abonnement pour résilier le présent contrat lorsque le Service Principal est totalement inaccessible soit depuis son domicile, soit depuis son lieu de travail. La résiliation prend effet, lorsqu'il y a eu achat d'une carte internet sans fil/Clé Internet 3G+ concomitamment à la souscription de l'abonnement, à compter de la restitution de ladite carte/Clé dans son emballage d'origine, auprès du distributeur auprès duquel l'achat a été effectué et de l'envoi à SFR, dans un délai maximum de 14 jours à compter de la date de souscription de l'abonnement, de l'attestation de restitution remise par le distributeur. Cette restitution fait l'objet d'un remboursement effectué par le distributeur auprès duquel l'abonnement a été souscrit.

12.2.2 L'abonné peut également, conformément aux procédures communiquées par le Service Client de 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, tels que notamment :

- chômage (suite à la rupture d'un contrat à durée indéterminée), faillite personnelle, redressement judiciaire ou liquidation judiciaire de l'abonné,

- difficultés financières de l'abonné ayant donné suite à notification de recevabilité en Commission de Surendettement des Particuliers,

- décès de l'abonné,

- hospitalisation et/ou arrêt maladie de plus de trois 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 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 la vol ou la perte de l'ordinateur portable et/ou de l'assistant personnel et/ou de la carte internet sans fil/Clé Internet 3G+ et/ou du téléphone mobile ne saurait être considéré comme un motif légitime.

12.2.3 L'abonné peut résilier le contrat à tout moment en cas de changement de numéro d'appel à l'initiative de SFR tel que visé à l'article 2.5.

12.2.4 L'abonné peut résilier le contrat à tout moment :

- 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 mois qui suivent l'entrée en vigueur de la hausse de tarif,

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

12.2.5 L'abonné peut refuser d'effectuer le dépôt de garantie ou l'avance sur facturation demandé par SFR peut résilier à tout moment le contrat.

Dans les cas visés aux articles 12.2.2, 12.2.3, 12.2.4 et 12.2.5, la résiliation prend effet au JJ (tel que défini à l'article 2.4) suivant la date de réception par SFR de la lettre recommandée.

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

- non règlement du dépôt de garantie ou de l'avance sur facturation visés à l'article 4,

- fausse déclaration de l'abonné concernant le contrat,

- 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,

- non réception par SFR du Dossier d'abonnement complet,

- non-paiement par l'abonné des sommes dues à SFR, après mise en demeure restée sans effet,

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

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

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

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

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

12.5 En cas de résiliation du contrat d'abonnement, SFR se réserve le droit de réaffecter le numéro d'appel de l'abonné à un autre abonné.

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

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

## ARTICLE 13 – PORTABILITE DES NUMEROS MOBILES

Dans le cas d'une utilisation avec la carte Internet sans fil/Clé Internet 3G+, l'abonné est informé que, lors de la résiliation de son abonnement à l'offre Clé Internet, il ne pourra pas demander la portabilité de son numéro, cette impossibilité étant temporaire.



**ARTICLE 14 – DONNEES NOMINATIVES**

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'information, aux fichiers et aux libertés. Les informations recueillies dans le cadre de la souscription des Services ainsi que celles recueillies lors du traitement de l'utilisation des Services par l'abonné peuvent donner lieu à l'exercice du droit individuel d'accès, d'information complémentaire et de rectification auprès de SFR.

Elles sont utilisées par SFR pour la gestion du compte client et, le cas échéant, pour toute opération de marketing direct quelque soit le média utilisé (Mailing, SMS,...) réalisée par SFR pour informer ses abonnés de ses offres et services.

Le client peut s'opposer à une telle utilisation des données le concernant auprès de SFR. SFR se réserve par ailleurs le droit, sauf avis contraire du client, d'exploiter et de communiquer lesdites informations à des tiers, notamment à des cabinets d'étude de marché et instituteurs de sondage et ce exclusivement à des fins d'étude et d'analyse, ou à des sociétés dans le cadre d'opérations commerciales conjoints ou non, notamment pour des opérations de marketing direct.

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 l'exercice du droit d'accès à l'adresse suivante : GIE PREVENTEL TSA N° 90003 93588 SAINT OIEN Cedex. Ces informations peuvent donner lieu à l'exercice du droit de rectification et de suppression auprès de SFR Service PREVENTEL 1, Place Carpeaux 92915 Paris La Défense.

**ARTICLE 15 - NON TRANSFERT DU CONTRAT**

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

**ARTICLE 16 – RECLAMATIONS**

Toute réclamation relative aux Services fournis par SFR doit être adressée au Service Client de SFR, à l'adresse suivante : SFR Service Client TSA 9121 – 57 757 METZ CEDEX 09.

Si toutefois l'abonné estime que la réponse obtenue à sa réclamation écrite n'est pas satisfaisante, 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, 27

Et 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 adresser un courrier, accompagné des pièces qui justifient sa demande, à l'adresse suivante : Le Médiateur, BP 999, 75829 Paris Cedex 17.

**ARTICLE 17 - ATTRIBUTION DE JURIDICTION**

Lorsque l'abonné est commerçant, tout différend né à l'occasion de l'interprétation, la conclusion, l'exécution du présent contrat, est soumis au Tribunal de Commerce de Paris. Cette disposition ne s'applique pas en cas de litige avec un consommateur pour lequel les règles légales de compétence s'appliquent.

**CONDITIONS SPECIFIQUES AUX OFFRES D'ABONNEMENT OU OPTIONS COMPORTANT UN NOMBRE ILLIMITÉ DE TEXTO**

Certaines offres commercialisées par SFR incluent un nombre illimité de Texto envoyés pendant certaines plages horaires (sur le mobile).

Ces Texto sont uniquement à destination de correspondants SFR et/ou tous opérateurs métropolitains (selon l'offre souscrite) envoyés pendant les plages horaires spécifiées par chacune desdites offres.

Par ailleurs ces Texto sont réservés à un usage interpersonnel strictement privé (Texto envoyés par un particulier vers un ou plusieurs autres particuliers).

Par nature, les Texto suivants sont donc exclus du bénéfice de ces offres et décomptés du forfait ou facturés aux tarifs en vigueur : les Texto surtaxés et Texto émis via automate et/ou dispositif automatique d'envoi de Texto.

**CONDITIONS PARTICULIERES D'ACCES AU RESEAU UMTS DE SFR PROFESSIONNELS GRAND PUBLIC**

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 1900-1980MHz et 2010-2025 MHz, 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 « USIM » ou « 3G ».

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

**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 ou travers le réseau, des ressources matérielles ou logicielles, des fichiers ou des données.

**Streaming :** Système permettant de lire, grâce à un logiciel spécifique, un fichier (notamment son, image, ou vidéo) en temps réel sans avoir besoin de le télécharger préalablement.

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

**Voix sur IP :** Communication téléphonique utilisant le protocole IP sur Internet.

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

**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 RESEAU 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 « www.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 « www.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 souscrite.

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 ou préalablement 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 desdits 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 « www.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 – OUVREURE DE L'ACCÈS AU RESEAU UMTS**

# Conditions générales de l'offre Clé Internet

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 J1 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 susceptible 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 (offre Vodafone Mobile Connect Card/Clé Internet 3G+ ou connexion du téléphone mobile à un assistant personnel ou à un ordinateur portable) s'entend comme n'excédant pas 1 (Un) Giga Octets (Go) de données échangées mensuellement et ce, afin de permettre à tous les abonnés d'accéder au réseau dans des conditions optimales.

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 sa connexion peut être interrompue automatiquement en cas d'inactivité.

L'inactivité s'entend de l'absence de flux de données en émission ou en réception (en dehors de celui nécessaire au maintien de la connexion) identifiée par SFR sur son réseau UMTS depuis la connexion 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'encroisement volontaire ou involontaire des serveurs de messageries et des réseaux de SFR et/ou des destinataires de mails par, notamment, du public posting 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 important de réponses (teasing ou trolling), pouvant ainsi perturber la disponibilité desdits serveurs ou réseaux, l'intrusion ou la tentative d'intrusion permettant :

- un accès non autorisé sur une machine distante d'un tiers, la prise en 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 contraires 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 (offre Vodafone Mobile Connect Card/Clé Internet 3G+ ou connexion du téléphone mobile à un assistant personnel ou à un ordinateur portable), le Streaming, le Peer to Peer et la Voix sur IP 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'illégalité 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.

Quelque soit le fait générateur, SFR ne pourra être tenue pour responsable du préjudice indirect que pourrait subir l'abonné lors de son accès au réseau 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 ou 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 souscrite.

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

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

## CONDITIONS LIÉES A L'OPTION

### FACTURE SUR INTERNET

#### ARTICLE 1 – OBJET

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

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

L'option Facture sur Internet permet aux abonnés SFR hors clients SFR Entreprises, ou aux clients Forfaits Bloqués SFR dépendant 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 minimum
- 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, la Facture suivant la souscription à l'abonnement SFR permettant l'accès au service de téléphonie mobile ainsi que la Facture de clôture suivant la résiliation de cet abonnement seront envoyées en version papier par voie postale.

Chaque mois, SFR enverra à l'Abonné un email (à l'adresse de son choix) et un Texte de notification l'informant que sa Facture est disponible sur le site Internet de SFR rubrique « Ma conso, mes Factures » de l'espace client.

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 « Ma conso, mes Factures » de son espace client
- soit en se connectant sur le site Internet de SFR rubrique « Ma conso, mes Factures » de l'espace client.

Les 6 dernières Factures sur Internet de l'Abonné sont archivées sur le site Internet de SFR dans la rubrique « Ma conso, mes Factures » de l'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 archivées ne seront plus disponibles

### 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 réservée aux Abonnés ayant opté pour le paiement par prélèvement automatique. Si l'Abonné opte pour un autre mode de paiement, alors 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 client : rubrique « Mon compte » > Gérer mon offre mobile > Mes options mobiles » ou sur les pages de la Boutique en ligne
- En point de vente
- En appelant votre Service Client au 900 depuis votre mobile
- 7j/7 de 7h à 21h pour les abonnés SFR (temps d'attente gratuit puis prix d'un appel normal)

Du lundi au samedi de 8h à 21h pour les clients Forfaits Bloqués SFR (1min15 gratuite puis prix d'un appel normal)

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 Coordonnées » de l'espace client.

Pour souscrire à 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.

L'option Facture sur Internet est activée dans les 48 heures suivant sa souscription.

Toutefois si l'option a été souscrite moins de 48h avant son prochain JJ, l'Abonné recevra sa prochaine facture en version papier.

Rétractation : Conformément aux dispositions des articles L121-20 et L121-20-2 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 rétractation 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 5 - 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 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 6 - 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, rubrique « Mes Options » de l'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 incompatibles
- 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.

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

### ARTICLE 7 - DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

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

Les informations recueillies dans le cadre de la souscription des Services ainsi que celles recueillies lors du traitement de l'utilisation des Services par l'abonné font l'objet d'un traitement informatique. Elles sont utilisées par SFR ou ses prestataires pour la gestion du compte de l'abonné, et le cas échéant, pour toute opération de marketing direct, quel que soit le média utilisé, réalisée par SFR pour informer ses abonnés de ses offres et services. Si ces derniers sont situés en dehors de l'Union européenne, ils auront alors, dans les cas prévus par la Décision de la Commission européenne 2002/16/CE du 27 décembre 2001, préalablement signé les "clauses contractuelles types". A ce jour, SFR transmet de telles informations à ses prestataires marocains. Un tel transfert est nécessaire à la bonne exécution du contrat passé entre SFR et l'abonné. La liste des pays destinataires sera tenue à jour par SFR et mise à disposition de ses clients.

Les abonnés peuvent exercer leur droit individuel d'accès, de rectification, d'information complémentaire et, le cas échéant, d'opposition, auprès de SFR. L'abonné souhaitant exercer son droit d'accès devra fournir à SFR ses nom, prénom, numéro d'appel ainsi qu'une copie de sa carte d'identité. Il devra préciser en outre l'adresse à laquelle il souhaite recevoir la réponse de SFR.

SFR se réserve par ailleurs le droit, sauf avis contraire de l'abonné, d'exploiter et de communiquer lesdites informations à des tiers, notamment à des cabinets d'étude de marché et instituts de sondage et ce exclusivement à des fins d'étude et d'analyse, ou à des sociétés dans le cadre d'opérations commerciales conjointes ou non, notamment pour des opérations de marketing direct par voie postale. L'abonné peut s'opposer à une telle utilisation des données le concernant auprès de SFR.

Il peut exercer ses droits en envoyant un courrier à l'adresse suivante :

- Abonnés SFR : SFR Service Clients - Accès, Rectification, Opposition - TSA 91121 - 57757 METZ CEDEX 9
- Clients Forfaits Bloqués SFR : SFR Service Clients - Accès, Rectification, Opposition - TSA 21123 - 57757 METZ CEDEX 9

### ARTICLE 8 - 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 9 - LITIGES

Les présentes conditions d'utilisation sont régies par le droit Français.

A défaut d'accord amiable, tout différend est soumis aux Tribunaux compétents.

## Vos Contacts

POUR GÉRER VOTRE FORFAIT OU VOS POINTS  VOUS-MÊME, 24H/24, 7J/7

### SERVEUR VOCAL

 **GRATUITEMENT** depuis votre mobile  
ou depuis un poste fixe au **06 1000 1963**  
(prix d'un appel vers un mobile SFR)

### WAP

**Portail Vodafone live!, Ma page, rubrique Espace client**  
(prix d'une connexion wap)

### WEB

**www.sfr.fr, rubrique Mon Compte**  
(prix d'une connexion Internet)


POUR TOUT SAVOIR SUR SFR, 24H/24 7J/7

### WEB

**www.sfr.fr**  
(prix d'une connexion Internet)

POUR ÊTRE EN RELATION AVEC UN CONSEILLER

### SERVICE CLIENT

 depuis votre mobile, 7h-21h 7j/7  
(temps d'attente gratuit puis prix d'un appel normal)  
ou depuis un poste fixe au **06 1000 1900**  
(prix d'un appel vers un mobile SFR)

POUR NOUS ÉCRIRE

### COURRIER

SFR - TSA 91121 - 57757 METZ Cedex 9