

**CONDITIONS GENERALES DES FORAITS / OFFRES MOBILES et INTERNET MOBILE**

25 mai 2018

Outremer Telecom est une Société par Actions Simplifiée au capital de 4 281 210, 30 €, sise ZI Jambette, 97282 LE LAMENTIN CEDEX (Martinique), immatriculée au RCS de Fort de France, sous le numéro 383 678 760, Numéro TVA intracommunautaire FR51383678760, et est notamment titulaire des droits d'exploitation portant sur la marque SFR en Martinique, Guadeloupe et Guyane Française (ci-après « SFR »).

Les présentes Conditions Générales de Vente (ci-après les « CGV »), complétées par les Fiches d'Information Standardisée (ci-après les « FIS »), remises au Client au plus tard le jour de la souscription, et le contrat d'abonnement constituent le contrat de service (ci-après le « Contrat »). Au cas où l'une des dispositions des présentes CGV et/ou FIS serait déclarée contraire à la réglementation en vigueur ou non valable, cette disposition sera déclarée non écrite. En cas de contradiction des dispositions entre les présentes CGV et les FIS, ce sont les FIS qui prévalent.

En tout état de cause, le Contrat ne peut être conclu qu'avec un consommateur au sens de l'article liminaire du Code de la consommation et ayant son domicile en Martinique, Guadeloupe ou Guyane Française (ci-après le « Client »). Ce critère constitue un élément essentiel et déterminant du consentement de SFR sans lequel le Contrat n'aurait pas été conclu.

SFR fournit au Client, dans la zone de couverture de son réseau, un service mobile réservé à un usage privé avec un terminal et une carte SIM compatibles 2G, 3G et 4G/4G+. Ce service permet au Client d'émettre et de recevoir des communications et/ou selon l'offre souscrite d'accéder à Internet:

L'ensemble de ces services proposés par SFR sont dénommés le « Service ».

Dans le cadre d'une souscription à un forfait, le Client a le choix sur le mode de gestion de ses communications entre un service prépayé (compte bloqué) et un service post-payé (compte non bloqué).

Les forfaits SFR sont associés à une formule d'abonnement avec forfait de communications, faisant l'objet d'une offre tarifaire. Le montant des communications prépayées et post-payées est déterminé par le montant de la redevance mensuelle d'abonnement correspondant au forfait choisi par le Client ainsi qu'en fonction des communications et usages effectués par le Client. Ce montant est explicitement mentionné dans les FIS.

Dans le cadre d'une souscription en **Carte**, lorsque le Client n'a plus de crédit, une restriction du Service est appliquée. Le Client ne peut plus faire d'usages sortants (voix, SMS et Internet) à l'exception des usages inclus dans les options que le Client aurait pu activer au préalable.

Dans le cadre d'une souscription en **forfait prépayé**, lorsque le montant du forfait est intégralement consommé au cours d'un mois de facturation, une restriction du Service est appliquée jusqu'à la fin de cette période, à l'exception des avantages inclus dans l'offre (Voix illimitée, SMS illimités et Internet) qui continuent à fonctionner. Pendant cette restriction, en dehors de ces avantages inclus, le Client ne peut que recevoir des appels et ne peut plus en émettre, à l'exception des appels d'urgence. Le Client peut recharger son compte avec les recharges SFR, ou bien, par carte de paiement pour continuer à passer des appels téléphoniques ou envoyer des SMS dans les mêmes conditions tarifaires que celles indiquées dans les FIS.

Pour le **forfait post-payé**, lorsque la durée de communication émise correspondant au forfait ayant fait l'objet du choix du Client est atteinte au cours d'un mois de facturation, aucune restriction du Service n'est appliquée jusqu'à la fin de cette période, toutefois une avance sur consommation peut être demandée au Client. Le Client peut continuer à utiliser ses services (Voix, SMS et Internet) et recevoir des appels. Les appels et SMS émis hors et au-delà du forfait génèrent un complément de facturation au tarif en vigueur pour les communications émises tel que prévu par les FIS.

**Information santé :**

- Pendant les communications ou les envois de données (SMS, emails ...), le téléphone mobile du Client est en liaison radio avec une antenne-relais. Cela signifie que le téléphone et l'antenne échangent des informations grâce aux ondes électromagnétiques. Des interrogations existent sur les effets à long terme de l'exposition aux ondes électromagnétiques. Sur le fondement de ces interrogations, certaines études font état d'effets à long terme pour la santé liés à l'utilisation des équipements radioélectriques et notamment des téléphones mobiles. En mai 2011, le Centre International de Recherche sur le Cancer (CIRC), sous l'égide de l'Organisation Mondiale de la Santé (OMS) a, sur le fondement de ces interrogations, classé comme « *peut être cancérigènes pour l'homme* » les champs électromagnétiques de radiofréquences notamment associés à l'utilisation du téléphone sans fil. Des études récentes font par ailleurs état d'un risque accru de développement de tumeurs cérébrales (Etude de l'Institut de Santé Publique, d'Épidémiologie et de Développement (ISPED), de l'Université Bordeaux Segalen, publiée le 12 mai 2014).
- A l'instar des autorités sanitaires, Outremer Telecom recommande donc, par précaution, de limiter l'exposition aux champs électromagnétiques émis par votre téléphone mobile grâce à des actions aisées à mettre en œuvre. Par ailleurs quelques règles de sécurité doivent être observées pour soi et pour les autres.

**Recommandations d'usage :**

Ces recommandations permettent de limiter l'exposition du Client aux ondes radio.

- Utiliser un kit oreillette (ou kit piéton) pendant les appels téléphoniques. Le Client réduit son exposition dès qu'il éloigne le téléphone de son corps (tête et tronc). Téléphoner avec un kit oreillette permet ainsi de réduire l'exposition de sa tête. L'ANSES (Agence nationale de sécurité sanitaire de l'alimentation, de l'environnement et du travail) recommande par ailleurs de recourir aux téléphones mobiles de DAS (Débit d'Absorption Spécifique) les plus faibles. Il est conseillé aux femmes enceintes qui utilisent un kit

oreillette d'éloigner le téléphone mobile du ventre et aux adolescents de l'éloigner du bas ventre. Il convient également de respecter les conditions d'usage fixées par le fabricant dans la notice du téléphone. Celle-ci peut indiquer une distance à maintenir entre le tronc et le mobile en communication.

- Téléphoner de préférence dans les zones où la réception radio est de bonne qualité. Le téléphone mobile du Client ajuste automatiquement sa puissance d'émission en fonction des signaux radio qu'il reçoit du réseau de son opérateur. Quand la réception radio est de bonne qualité (4 ou 5 barrettes sur l'écran du téléphone du Client), le mobile émet plus facilement, ce qui réduit d'autant l'exposition aux ondes radio du Client. Cette recommandation est valable pour tous les équipements terminaux radioélectriques pour lesquels la qualité de la réception s'affiche sur l'écran. Il est recommandé d'éloigner le téléphone après avoir procédé à la numérotation et d'éviter de téléphoner lors de déplacements à grande vitesse.
- Inciter les enfants et adolescents à faire une utilisation modérée du téléphone mobile et veiller à les informer des moyens permettant de réduire leur exposition quand ils communiquent avec leur mobile. Et veiller à les informer des moyens permettant de réduire leur exposition quand ils communiquent avec leur mobile. Si des effets sanitaires étaient mis en évidence, les enfants et adolescents pourraient être plus sensibles, étant donné que leur organisme est en cours de développement.
- Utiliser les SMS, les emails et l'Internet mobile pour lesquels l'exposition aux ondes radio est très réduite. Ces usages nécessitent en effet que l'on regarde l'écran du téléphone mobile et, par conséquent, que l'on tienne le mobile éloigné de sa tête et de son tronc ce qui réduit l'exposition par rapport à un téléphone tenu contre l'oreille.

#### **Règle de sécurité :**

- Consulter la notice d'emploi élaborée par le fabricant.
- Si l'utilisateur du mobile porte un implant électronique (pacemaker, pompe à insuline, neurostimulateur...), éloigner le téléphone mobile ou tout autre équipement terminal radioélectrique d'au moins 15 cm de cet implant et utiliser le téléphone uniquement du côté opposé à celui de l'implant, en raison des risques d'interférences. Il est recommandé aux utilisateurs de parler de ce sujet à leur médecin car celui-ci connaît les caractéristiques de l'appareil médical.
- Utiliser un téléphone mobile en conduisant, avec ou sans kit mains-libres, constitue un réel facteur d'accident grave. De plus, depuis le 1<sup>er</sup> juillet 2015, il est interdit, selon décision ministérielle, d'utiliser en conduisant tout dispositif « susceptible d'émettre du son à l'oreille » (du type écouteur, kit oreillette, ou casque audio).
- Respecter les restrictions d'usage spécifiques à certains lieux (hôpital, avion, etc.).
- Respecter les consignes de sécurité propres à certains lieux et d'éteindre l'équipement chaque fois que cela est demandé.
- Ne pas écouter de la musique avec son mobile à un niveau sonore élevé pendant une longue durée. Cela peut dégrader l'audition de façon irréversible.

Pour en savoir plus :

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

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

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

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

### **ARTICLE 1 - OBJET**

Les présentes CGV ont pour objet de définir les modalités dans lesquelles SFR met à la disposition du Client, domicilié en Guadeloupe, Guyane Française, ou Martinique pour ses besoins propres dans le cadre d'un usage strictement personnel et privé, le Service dans la zone de couverture avec un terminal et une carte SIM compatible. Les présentes CGV ont également pour objet de définir les conditions dans lesquelles le Client accède et utilise le Service.

### **ARTICLE 2 - SOUSCRIPTION**

La souscription est réservée au Client disposant de la pleine capacité juridique. Le Client atteste du pouvoir, de l'autorité et de la capacité nécessaires à la conclusion et à l'exécution des obligations prévues aux présentes.

Le Contrat est conclu sous réserve de la fourniture des pièces suivantes par le Client :

- une pièce d'identité officielle en cours de validité,
- un justificatif de domicile de moins de trois mois (notamment dernière facture d'électricité, d'eau ou de téléphone fixe) en cas de non-concordance entre l'adresse figurant sur le relevé d'identité bancaire, sur la pièce d'identité et/ou celle figurant sur la demande d'abonnement,
- un mandat de prélèvement signé, en cas de choix de ce mode de paiement,
- un Relevé d'Identité Bancaire (RIB) d'un compte de paiement. Le prestataire de services de paiement doit être domicilié dans l'un des départements suivants : Martinique, Guadeloupe, Guyane Française, Réunion, Mayotte et Métropole,

- dans certains cas, SFR pourra demander au Client de lui remettre un chèque barré au nom du titulaire du compte qui autorise expressément SFR à prélever l'intégralité des sommes dues par le Client au titre du Contrat notamment en cas de RIB non reconnu lors de la phase de vérification.

La liste des pièces précitée n'est pas exhaustive et pourra être complétée, sur simple demande de SFR, lors de la souscription du Contrat.

### **ARTICLE 3 - CONDITION DE RESERVE**

SFR se réserve le droit de ne pas enregistrer une demande de souscription si :

- toutes les pièces justificatives visées à l'article 2 des présentes n'ont pas été remises ou ne sont pas valables, ou
- le Client est en situation d'impayée sur d'autres offres/produits commercialisés par SFR et en l'absence de contestation sérieuse de la créance de SFR, ou
- le Client fait l'objet d'un signalement positif en cas de consultation ou d'inscription au fichier Preventel, ou
- en cas de déclaration présumée frauduleuse et/ou mensongère, ou
- la non-acceptation par le Client des CGV et/ou FIS lors de la souscription d'une ou plusieurs offres et/ou l'achat de produits.

Est considérée comme impayée, toute somme due à titre principal et/ou accessoires par le Client dans le cadre de son Contrat et n'ayant pas été honorée dans les délais impartis tel que prévu à l'article 14 des présentes.

Le Client devra régulariser sa situation avant de pouvoir souscrire.

En outre, SFR se réserve le droit de demander une avance sur consommation / dépôt de garantie spécifique en cas d'impayé par le Client sur d'autres produits / offres commercialisés par SFR, et/ou en cas de signalement positif en cas de consultation ou d'inscription au fichier Preventel visé à l'article 20 des présentes.

La valeur du dépôt de garantie et / ou de l'avance sur consommation sont précisées dans les FIS. Toute somme versée au titre du dépôt de garantie et/ou d'une avance sur consommation ne constitue pas des arrhes au sens de l'article 1590 du Code civil et n'est pas productive d'intérêts. Le dépôt de garantie et / ou l'avance sur consommation pourront être compensés en cas d'impayé, en l'absence de contestation sérieuse de la créance de SFR et à hauteur de l'impayé constaté. En cas de compensation, il pourra être demandé au Client de verser les sommes nécessaires à la reconstitution du dépôt de garantie et / ou l'avance sur consommation à hauteur de la valeur fixée dans les FIS.

Si l'ensemble des pièces mentionnées à l'article 2 des présentes ne sont pas fournies dans un délai de huit (8) jours à compter de la souscription, SFR se réserve le droit de considérer le Contrat comme caduc. A ce titre, le Client renonce à solliciter une quelconque indemnisation.

### **ARTICLE 4 - PORTABILITE DU NUMERO**

La portabilité est le droit pour le Client de conserver son numéro de téléphone lorsqu'il change d'opérateur mobile sans changer de département.

Le Client qui souhaite porter son numéro de téléphone mobile, et résilier de ce fait le contrat d'abonnement qui le lie à son opérateur (ci-après dénommé « Opérateur Donneur »), doit se rendre chez l'opérateur auprès duquel il souhaite souscrire (ci-après dénommé « Opérateur Receveur ») muni de son Relevé d'Identité Opérateur (RIO) obtenu auprès de l'Opérateur Donneur.

L'Opérateur Receveur en enregistrant la souscription avec Portabilité du Numéro se chargera alors de mettre en œuvre la procédure de portabilité qui générera la résiliation du contrat du Client auprès de l'Opérateur Donneur en application du mandat que lui aura confié le Client.

Le portage du numéro sera réalisé dans les délais légaux. L'annulation de la demande est possible dans les délais légaux, à l'adresse indiquée à l'article 24 des présentes par lettre recommandée avec avis de réception. Au-delà, l'annulation est impossible hors résiliation du Contrat comme prévue à l'article 16 des présentes.

Par conséquent, les engagements de SFR et du Client sont les suivants :

#### **A. SOUSCRIPTION AUPRES DE SFR AVEC DEMANDE DE PORTABILITE (PORTABILITE ENTRANTE VERS SFR)**

Pour pouvoir bénéficier de la portabilité, le Client doit, en plus des pièces nécessaires demandées à l'Article 2 des présentes :

- Être le titulaire de la ligne faisant l'objet de la demande de portabilité ou disposer d'un mandat du titulaire de la ligne en bonne et due forme l'autorisant à porter le numéro objet de la demande,
- Se munir impérativement de son RIO, et des pièces justificatives requises pour procéder à l'ouverture d'une ligne,
- Signer le contrat de souscription et confier ainsi à SFR un mandat permettant à cette dernière de procéder à la résiliation de la ligne du Client auprès de l'Opérateur Donneur. Le mandat de portage vaut résiliation auprès de l'Opérateur Donneur sans préjudice des dispositions contractuelles relatives aux durées minimales d'engagement qui lient le Client à l'Opérateur Donneur.

SFR se chargera de toutes les démarches auprès de l'Opérateur Donneur qui peut refuser le portage dans les cas suivants :

- le Demandeur n'est pas le titulaire de la ligne ou dûment mandaté par le titulaire de la ligne,
- le numéro porté est inactif au moment de la demande,
- le numéro n'est pas géré par l'Opérateur Donneur,
- une demande de portage est déjà en cours sur le numéro,

- le mandat comporte des données incomplètes ou erronées,
- la date de portage demandée est supérieure à soixante (60) jours ou inférieure au délai minimal,
- Le RIO est erroné ou n'existe pas.

En cas de refus, au titre de ces motifs, le Client est informé par tout moyen par l'Opérateur Releveur et la responsabilité de SFR ne serait être engagée.

Le Client peut solliciter le portage du nombre de numéros inscrits dans son Contrat.

En cas d'inéligibilité ou d'annulation, le Client s'engage également, s'il a acquis auprès de SFR un terminal à un tarif subventionné (en promotion ou dans le cadre d'une souscription Forfait), à le restituer en parfait état et dans son emballage d'origine (accessoires inclus). A défaut, le Client se verra facturer de la différence entre le prix du Mobile Nu et du Prix Payé pour l'acquisition soumise à condition de ce terminal.

## **B. SOUSCRIPTION AUPRES D'UN AUTRE OPERATEUR AVEC PORTABILITE (PORTABILITE SORTANTE DEPUIS SFR)**

SFR met à disposition de ses Clients un serveur vocal interactif gratuit (SVI) accessible au 3179 leur permettant de consulter la date de fin de leur durée d'engagement (données actualisées au lendemain de chacune des modifications contractuelles) et d'obtenir leur RIO. Ces informations sont également accessibles auprès du Service Client.

En cas de résiliation anticipée avant la fin de la période minimale d'abonnement, les redevances restant à courir jusqu'à l'expiration de cette période deviendront immédiatement exigibles conformément aux dispositions de l'article 16 des présentes.

Aucune demande d'annulation d'une portabilité sortante ne pourra être traitée directement par SFR, le Client ayant pour seul interlocuteur l'Opérateur Releveur.

En cas de demande d'annulation d'une portabilité sortante émise par l'Opérateur Releveur dans les délais légaux, la demande de résiliation associée sera de même annulée.

En sa qualité d'opérateur donneur, SFR peut être amenée à refuser la portabilité du numéro mobile vers l'Opérateur Releveur pour les raisons suivantes :

- le Demandeur n'est pas le titulaire de la ligne ou dûment mandaté par le titulaire de la ligne,
- le numéro porté est inactif au moment de la demande,
- le numéro n'est pas géré par l'Opérateur Donneur,
- une demande de portage est déjà en cours sur le numéro,
- le mandat comporte des données incomplètes ou erronées,
- la date de portage demandée est supérieure à soixante (60) jours ou inférieure au délai minimal,
- le RIO est erroné ou n'existe pas.

Le Client reconnaît être informé que les opérations techniques réalisées le jour du portage peuvent entraîner une interruption de Service dont la durée maximale ne doit pas dépasser 4 heures. Cette interruption ne pourra ouvrir droit à indemnisation pour le Client ou engager la responsabilité de SFR.

## **ARTICLE 5 - MISE EN SERVICE ET DUREE DU CONTRAT**

Le Service est souscrit pour une durée indéterminée avec une période initiale d'engagement éventuelles et selon l'offre choisie comme mentionnée dans les FIS. Le Contrat peut être résilié selon les conditions visées à l'article 16 « Résiliation » des présentes.

## **ARTICLE 6 - NUMERO D'APPEL**

L'abonnement à un forfait SFR comporte l'usage d'un numéro par ligne d'accès au réseau. Le numéro d'appel n'est qu'un élément du Contrat, tout nouveau contrat comporte donc un autre numéro d'appel.

Un même client, identifié par les coordonnées bancaires inscrites sur le RIB, nom, prénom, adresse, peut être titulaire au maximum de cinq (5) lignes (numéro d'appel).

Si, dans certains cas exceptionnels liés à des erreurs matérielles dans l'attribution de numéro, SFR est contrainte de modifier le numéro d'appel du Client, SFR en informe le Client par lettre simple et/ou SMS au plus tard un mois avant la mise en œuvre de la modification.

Le Client peut alors, dans les quatre mois qui suivent cette information, conformément aux dispositions prévues à l'article 16 des présentes, résilier son contrat d'abonnement sans préavis et sans paiement des redevances restant à courir jusqu'à l'expiration de la 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 7 - OBLIGATIONS ET DROITS DU CLIENT

### • **Obligation relative à l'utilisation**

Le Contrat est conclu *intuitu personae*.

Les communications quelle que soient leur nature ne sont autorisées (i) que pour un usage privé et personnel et (ii) qu'entre deux (2) individus, sauf si les attributs et/ou options de l'offre souscrite par le Client lui permettent une utilisation différente.

Le Client s'interdit de céder, de transmettre ou de commercialiser à un tiers, sous quelque forme que ce soit, le Contrat ou le bénéfice de l'utilisation de la Carte SIM y compris du Service.

La cession des appels est présumée, sauf preuve du contraire, lorsque sont appelés plus de 99 correspondants différents (ou un seuil différent prévu au FIS) au cours d'une période de facturation ou au cours de la durée de validité d'un même rechargement d'une carte prépayée.

Le Client s'interdit de modifier l'acheminement du Service sur un réseau public de télécommunications, notamment en insérant la carte SIM dans un boîtier radio.

SFR se réserve donc la possibilité de suspendre et/ou de résilier, selon les modalités précisées aux articles 15 et 16 des présentes, l'accès au réseau 3G/4G/4G+ au Client qui contreviendrait aux usages interdits

Afin de permettre à tous les clients de SFR d'accéder au réseau dans des conditions optimales et d'éviter la fraude, le Client s'engage à accéder au réseau pour un usage personnel. SFR se réserve le droit, après avertissement, de facturer tous appels et SMS, y compris les appels et SMS émis sur la tranche horaire « illimitée », en cas d'utilisation abusive et/ou frauduleuse par le Client, sauf preuve du contraire apportée par le Client.

Est considérée comme abusive toute communication dont la durée est supérieure à la durée maximale par appel mentionnée dans les FIS. Toute consommation abusive pourra faire l'objet d'une facturation au tarif en vigueur mentionné dans les FIS.

Pour les offres/forfaits avec Internet facturé en dépassement de forfait, une fois le forfait Internet consommé (dont le volume est mentionné dans les FIS), la consommation Internet fera l'objet d'une facturation à l'usage au tarif en vigueur, sous réserve des dispositions contraires prévues dans les FIS.

Afin d'éviter les connexions involontaires, une déconnexion automatique intervient en cas d'inactivité du réseau.

Le Client s'interdit également de contrevenir à toutes les dispositions légales ou réglementaires en vigueur.

### • **Obligation relative au paiement**

Le Client est responsable du parfait paiement de l'ensemble des sommes facturées au titre du Contrat en contrepartie du Service qui lui est fourni et s'engage à payer ces sommes. Tant que le Client reste l'abonné de sa carte SIM, il reste débiteur du montant de toutes les communications passées. Le Client doit prévenir immédiatement SFR de tout changement de domicile ou de coordonnées bancaires.

### • **Indemnisation en cas d'indisponibilité du service**

En application des dispositions visées à l'article L.224-30 du Code de la consommation, SFR s'engage, à l'égard de ses clients, à assurer, en zone couverte, une disponibilité de l'accès à son réseau à hauteur de 90% chaque mois calendaire pour les différents services (voix, SMS, et accès à l'Internet mobile).

Dans l'hypothèse d'une non-disponibilité du réseau SFR excédant 10% sur un mois calendaire, SFR s'engage à attribuer à chaque client ayant été affecté par cette non-disponibilité des compensations soit en usage (Internet/minutes d'appels/ SMS), soit une extension de la durée du crédit de communication.

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 le Client se situe dans une zone couverte, et qu'il dispose d'un terminal compatible, allumé et en parfait état de fonctionnement.

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

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

Le Client, ayant été affecté par une indisponibilité du réseau SFR, pourra présenter à SFR une demande afin d'obtenir une compensation.

Cette demande devra être formulée par écrit et indiquer précisément les dates, heures et localisation en précisant le code postal ainsi que la durée pendant laquelle le Client n'a pu avoir accès au réseau SFR. Cette demande devra être adressée à SFR dans le mois suivant la constatation.

Ces demandes de compensation ne sont toutefois pas recevables dans les cas suivants :

- en cas de mauvaise utilisation par le Client et/ou ses correspondants des Services,
- en cas de mauvais paramétrage du mobile et/ou de ses accessoires,
- en cas d'utilisation non conforme à son usage de la carte SIM,
- en cas de non-respect par le Client de ses obligations visées à l'article 7 des présentes,

- en cas de transmission des signaux radioélectriques affectée par les contraintes ou les limites des normes techniques imposées à SFR par les autorités réglementaires ou les groupements normatifs compétents,
- en cas de perturbation ou d'interruption non directement imputable à SFR,
- en cas de perturbation et/ou d'indisponibilité totale ou partielle, et/ou d'interruption de tout ou partie des services proposés sur les réseaux de radiotéléphonie publique numérique GSM/GPRS fournis et exploités par des opérateurs tiers,
- en cas de force majeure au sens du Code civil et de la jurisprudence de la Cour de Cassation.

Ces demandes de compensation seront traitées par SFR au plus tard dans le mois qui suit celui de leur réception. Si l'indisponibilité du réseau SFR est établi au vu des mesures effectuées par SFR, des compensations seront attribuées au Client ayant présenté des demandes répondant au formalisme requis par SFR. Une première réponse portant sur la conformité de la demande du Client sera cependant apportée par SFR dans un délai de cinq (5) jours.

- **Mise en garde et obligations liées à l'utilisation des services Internet**

Le Client 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 Internet. Par conséquent, le Client assume l'entière responsabilité, tant civile que pénale, attachée à ces opérations.

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

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

Conformément à la loi n°2009-669 du 12 juin 2009, le Client a l'obligation de veiller à ce que son accès à Internet ne fasse pas l'objet d'une utilisation à des fins de reproduction, de représentation, de mise à disposition ou de communication au public d'œuvres ou d'objets protégés par un droit d'auteur ou un droit voisin sans l'autorisation des titulaires des droits sur ces œuvres ou objets. Le Client reconnaît que, en cas de manquement à cette obligation, il pourra être identifié par tout ayant droit et par la Haute Autorité pour la diffusion des œuvres et la protection des droits sur Internet (HADOPI) aux fins de voir mener contre lui une procédure administrative ou judiciaire. Le Client pourra recevoir des notifications relatives audit manquement et être inscrit dans le traitement automatisé de données relatif aux personnes ayant commis un manquement similaire. Par ailleurs, le Client reconnaît que la violation des droits d'auteur ou des droits voisins (telle que par exemple la reproduction, la représentation, la mise à disposition ou la communication au public d'œuvres ou d'objets protégés par un droit d'auteur ou par un droit voisin sans l'autorisation des titulaires des droits) constitue un acte de contrefaçon, passible de sanctions civiles et/ou pénales. Ces dernières peuvent aller jusqu'à trois (3) ans d'emprisonnement et trois cent mille (300 000) euros d'amende, assorties le cas échéant des peines complémentaires prévues au Code pénal.

Le Client s'engage à respecter les lois et règlements en vigueur.

SFR, par les présentes, informe expressément le Client qu'Internet n'est pas un réseau sécurisé. Dans ces conditions, il appartient au Client 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 à quelque fin que ce soit.

SFR informe également le Client 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.

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

Le Client s'interdit toute utilisation frauduleuse, abusive ou excessive des Services, telles que notamment

- l'intrusion ou la tentative d'intrusion permettant l'accès non autorisé d'une machine à un tiers, l'accès non autorisé sur une machine distante d'un tiers, la prise de contrôle à distance d'une machine d'un tiers (trojan, portscanning),
- l'encombrement volontaire ou involontaire des serveurs de messageries de SFR et/ou des destinataires de mails par du publipostage sauvage (spamming, bulk email, junk email ou mail bombing) ou de son réseau,
- l'envoi de messages attractifs générant nécessairement un nombre important de réponses (teasing ou trolling), pouvant ainsi perturber la disponibilité desdits serveurs ou réseau,
- l'introduction dans un système informatique d'un tiers afin d'aspérer tout le contenu d'un site ou d'une boîte aux lettres,
- la transmission de virus.

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

Le réseau cellulaire étant mutualisé entre tous les clients de SFR, le Client est informé que le débit alloué à chaque client peut varier en fonction du nombre de clients connectés à un même instant, de leur localisation géographique, de leurs usages, du terminal détenu et des offres souscrites.

Le Client s'engage à adopter un comportement raisonnable lorsqu'il accède et communique sur le réseau 3G/4G/4G+ de SFR, tout usage en continu pouvant potentiellement constituer une gêne pour les autres clients.

## ARTICLE 8 - SMS

### • **Transmission-réception-contenu**

La carte SIM permet de mettre en mémoire des SMS sans durée limite de conservation. Toutefois, il est conseillé au Client d'effacer régulièrement les SMS contenus dans la carte SIM afin de ne pas saturer la mémoire. Lors de la réception du message sur le terminal, si ledit terminal est inaccessible (éteint, hors zone de couverture ou carte SIM saturée), la durée de vie des SMS est limitée à vingt-quatre (24) heures. Le Client devra vérifier l'accessibilité de son mobile afin de ne perdre aucun SMS. SFR ne peut être tenue responsable de la perte des SMS déposés qui n'auraient pas été consultés dans le délai de vingt-quatre (24) heures ou provoquée par une saturation de la mémoire de la carte SIM. SFR pourra adresser par ses propres moyens ou par l'intermédiaire d'un sous-traitant des messages relatifs au service SFR, sauf demande contraire du Client.

### • **Responsabilité et illimité**

Le Client est seul responsable du contenu des informations qu'il envoie. SFR n'est pas responsable du contenu des SMS déposés sur la carte SIM ou sur le terminal du Client. Le Client s'interdit de contrevenir à toutes les dispositions légales ou réglementaires en vigueur.

Concernant les SMS/MMS, seul l'usage interpersonnel strictement privé (SMS/MMS envoyés par un particulier vers un ou plusieurs autres particuliers) est autorisé. Par nature, les SMS/MMS émis via automate et/ou dispositif automatique d'envoi de SMS/MMS sont exclus du bénéfice des offres, et sont considérés comme abusifs. En outre, les SMS/MMS surtaxés sont décomptés du forfait ou facturés aux tarifs en vigueur mentionnés dans les FIS, car ils n'entrent pas dans le périmètre des offres illimités. A titre indicatif, il est précisé que toute consommation supérieure à l'émission de 5000 SMS/MMS au cours d'une période de facturation est considérée comme abusive et frauduleuse.

## 9. CONDITIONS D'ACCES AU RESEAU

### • **Equipement**

L'accès au réseau 3G/4G/4G+ de SFR suppose l'utilisation par le Client ayant souscrit une offre SFR compatible 3G et/ou 4G/4G+, d'un équipement (tablette, mobile, clef internet) compatible. Pour accéder à la 4G/4G+, le Client devra posséder un terminal compatible ainsi qu'une carte SIM 4G/4G+.

### • **Particularités liées au débit**

Le débit des réseaux 3G/4G/4G+ varie en fonction des capacités et de l'état de ces réseaux (nombre d'utilisateurs raccordés simultanément à l'antenne réseau), des spécificités techniques du terminal du Client, de la situation géographique de ce dernier lors de la connexion au réseau mobile des obstacles existants entre le réseau mobile et le terminal, de son offre commerciale, de l'usage cumulé de plusieurs services/applications simultanément sur le terminal et de la capacité du site internet utilisé. Dans ces conditions, SFR n'est pas en mesure de s'engager sur un niveau de débit garanti, en particulier pour l'accès aux services d'Internet mobile, les débits précisés dans les FIS étant des débits théoriques.

### • **Condition d'accès au Réseau**

Le Client peut accéder au réseau 2G (GPRS/EDGE), 3G (UMTS/ HSDPA) et 4G/4G+ (LTE) selon l'offre, et/ou le terminal utilisé et/ou la Carte SIM dans la limite des zones de couverture telles qu'elles sont indiquées dans la documentation établie et régulièrement mise à jour par SFR.

Lorsque le Client quitte une zone couverte par le réseau 4G/4G+ de SFR, le Client est informé qu'il sera basculé sur le réseau 3G de SFR. Lorsque le Client quitte une zone couverte par le réseau 3G de SFR, le Client est informé qu'il sera basculé sur le réseau GSM/GPRS/Edge de SFR, à l'exception des Services et/ou options ne fonctionnant que sous la norme 3G/4G/4G+ tels que le streaming.

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

Le Client peut consulter la carte de couverture des réseaux sur le site [www.sfrcaraibe.fr](http://www.sfrcaraibe.fr).

La nature du terminal possédé par le Client 2G, 3G et 4G/4G+ détermine automatiquement le choix du réseau usité pour les communications Internet.

En cas d'indisponibilité du réseau 3G et 4G/4G+, pour quelque cause que ce soit, le Client peut choisir de passer ses communications dans le mode directement « inférieur » sur le réseau de SFR. En tout état de cause, le Client reconnaît et accepte les caractéristiques et limites de l'Internet mobile, incluant notamment son caractère non sécurisé pour lequel il lui appartient de prendre toutes les diligences nécessaires pour protéger ses données ainsi que son terminal contre les risques d'intrusion et/ou de contamination informatiques.

Le Client est informé sur le fait que certains terminaux (type smartphone) permettant d'échanger des données sont équipés de dispositifs de mise à jour automatique qui génèrent des consommations téléphoniques dont le montant peut être important, notamment en cas de roaming. Il appartient en tout état de cause au Client de veiller à l'activation et/ou à la désactivation desdits dispositifs de mise à jour.

### • **Visiophonie**

Le Client a la possibilité d'effectuer et de recevoir des appels en visiophonie. Ce service est disponible entre terminaux et sur réseaux compatibles 3G et 4G/4G+. SFR n'exerce aucun contrôle sur le contenu ou la nature des communications, en conséquence de quoi la responsabilité de SFR ne serait être recherchée. Le service visiophonie n'est pas disponible en roaming et dans le cadre des doubles appels.

### • **Roaming / Itinérance**

L'itinérance et/ou roaming se définit par l'utilisation du téléphone portable depuis l'étranger, pour effectuer ou recevoir des appels, envoyer des messages (SMS) ou surfer sur internet.

Le Client qui souhaite pouvoir accéder aux réseaux mobile depuis l'étranger et ou Europe doit correctement paramétrer son terminal, afin d'accéder aux réseaux des opérateurs tiers avec lesquels SFR a signé un accord d'itinérance, et ce, dans la limite des zones de couverture desdits réseaux.

La liste des pays dans lesquels SFR a signé un accord d'itinérance est disponible sur le site [www.sfrcaraibe.fr](http://www.sfrcaraibe.fr), rubrique Voyager avec SFR.

Depuis le 15 juin 2017 lors des déplacements du Client en zone Europe (liste des pays sur le site [www.sfrcaraibe.fr](http://www.sfrcaraibe.fr), rubrique Voyager avec SFR), les usages compris dans son Offre (voix, data, SMS) sont possibles dans les mêmes conditions tarifaire dans la limite d'une utilisation non abusive.

En effet ; concernant le **Roaming en zone Europe**, le Client bénéficie de droit des dispositions du Règlement Européen sous réserve du respect des mesures de contrôle mise en place par SFR afin de prévenir tout usage abusif ou frauduleux. Au titre du Règlement, une utilisation est abusive dès lors que :

- la consommation du Client dans son département de souscription (Martinique / Guyane / Guadeloupe) est moins élevée que celle depuis l'une des destinations de la zone Europe,
- et le nombre de jours sans connexion dans son département de souscription (Martinique / Guyane / Guadeloupe) est supérieur au nombre de jours où le Client se connecte depuis l'une des destinations de la zone Europe,

Par ailleurs, l'activation et l'utilisation en série de multiples cartes SIM par le Client en itinérance dans l'une des destinations de la zone Europe sont également considérées comme abusives.

SFR observera pendant une période de 4 mois si ces éléments sont fondés. Dans le cas d'une utilisation considérée comme abusive au vu des critères indiqués ci-dessus, le Client en sera informé et bénéficiera, dès lors, d'un délai de 15 jours calendaires pour modifier ses usages. À défaut, SFR appliquera une surcharge pour l'ensemble des usages effectués, conformément à la FIS en vigueur.

Concernant le **Roaming International**, les consommations (appel, SMS, Internet) restent facturés aux tarifs en vigueur.

Retrouvez toutes les informations relatives à l'itinérance, sur notre page dédiée Voyager avec SFR.

## ARTICLE 10 - INTERNET EN MOBILITE

### • Condition d'accès – Réseau

L'offre Internet en mobilité permet l'accès à Internet via un ordinateur ou un terminal dédié (de type clef internet ou tablettes notamment) compatible. Les connexions Internet s'effectuent en fonction de la zone de couverture à savoir 2G (GPRS/EDGE) ou 3G (UMTS/ HSDPA) ou 4G/4G+ (LTE).

SFR remet au Client une carte SIM à laquelle est attribué un numéro d'appel qui permet l'accès au Service.

### • Interdiction

Sauf dispositions contraires prévues dans les FIS, Les communications voix, visiophonie et MMS et SMS ne sont pas autorisées par SFR avec la carte SIM fournie avec l'offre Internet en mobilité.

Le Client s'interdit tout usage commercial, revente ou tout procédé visant directement ou indirectement à la cession, à la mise à disposition même gratuite de l'usage de l'offre Internet en mobilité.

## ARTICLE 11 - CARTE SIM

### • Utilisation

La carte SIM est la propriété exclusive, inaccessibles et insaisissables de SFR. La carte SIM pourra être modifiée, remplacée afin de permettre au Client de bénéficier des améliorations techniques. Toute communication effectuée à partir de la carte SIM est réputée émaner du Client.

L'utilisation de la carte SIM est protégée par un code à chaque activation de votre terminal, étant précisé qu'il appartient au Client d'assurer la confidentialité dudit code. La composition de trois codes d'initialisation, dits code PIN, successifs erronés entraîne la neutralisation de la carte SIM. La carte SIM pourra être réactivée à la demande du Client et après vérification de son identité.

### • Responsabilité

Le Client est seul responsable de l'utilisation et de la conservation de la carte SIM, dont il s'interdit toute duplication de ladite carte et tout usage frauduleux, toutes copies et toutes utilisations non conformes à l'offre proposée par SFR (boîtier radio, émission-réception...). La responsabilité de SFR ne saurait être recherchée en cas d'utilisation du Service via la carte SIM résultant d'une divulgation, même accidentelle, du code de cette dernière.

Si la carte SIM remise au Client intègre des fonctionnalités NFC sans contact (Near Field Communication) permettant de l'utiliser comme un mode de paiement sans contact, ou comme un titre de transport dématérialisé, ou comme support d'autres services (cartes de fidélité, ...) et si le Client a choisi d'activer cette fonctionnalité sans contact, et a, pour ce faire, souscrit un contrat auprès de sa Banque ou auprès d'autres Partenaires de SFR, il appartiendra au Client de détruire sa carte SIM, dès lors que SFR a désactivé les services de téléphonie mobiles attachés à cette carte SIM, notamment suite à une résiliation de sa ligne mobile, ou à un changement de carte SIM, de façon à éviter tout risque d'utilisation de la fonctionnalité sans contact par un tiers, et plus spécifiquement celle permettant le paiement sans contact.

SFR n'est en effet nullement responsable de la désactivation de la fonctionnalité sans contact (NFC) utilisée dans le cadre des services proposés par ses Partenaires, et sa responsabilité ne saurait être engagée de ce fait.

- **Perte et vol**

En cas de perte ou de vol, le Client doit contacter le service client afin que sa carte SIM soit bloquée, puis envoyer dans un délai de quarante-huit (48) heures une confirmation écrite par lettre recommandée avec avis de réception de sa demande de désactivation en exposant les raisons.

En cas de vol uniquement, sur demande du Client et avec copie du dépôt de plainte déposé auprès des autorités compétentes, SFR procédera au blocage de l'IMEI. Ce blocage a pour effet de neutraliser la carte SIM correspondant.

En cas de contestation de la neutralisation de la carte SIM, cette dernière est réputée avoir été effectuée à la date de réception de la lettre de confirmation. Le Contrat reste en vigueur et les redevances d'abonnement sont facturées pendant la période durant laquelle la ligne est suspendue. Le Client doit donc se rendre en boutique afin qu'une nouvelle carte SIM lui soit attribuée. Cette dernière est facturée au tarif en vigueur. La perte et le vol ne constituent pas une cause légitime de rupture du Contrat.

SFR ne serait être considérée comme responsable en cas de déclaration de perte ou de vol inexacte ou qui ne serait pas effectuée par le Client, ou qu'aucun élément ne permettait de suspecter une usurpation d'identité.

La présente procédure s'applique pour l'ensemble des offres mobiles et Internet en mobilité.

Afin de protéger ses clients contre le vol, piratage ou toutes autres utilisations frauduleuses, SFR se réserve le droit de doter les terminaux (clé internet, mobile...) d'une protection interdisant son usage sur un autre réseau que celui de SFR, si les lois et règlements en vigueur le permettent.

Le Client peut demander la désactivation de ce système par courrier recommandé avec avis de réception à l'adresse indiqué à l'article 24 des présentes.

## **ARTICLE 12 - DISPONIBILITE DU RESEAU**

Des cartes de zone de couverture des réseaux sont disponibles sur notre site [www.sfrcaraibe.fr](http://www.sfrcaraibe.fr).

Certaines zones couvertes par les réseaux 2G, 3G ou 4G/4G+ peuvent ne pas l'être de manière continue et subir des perturbations.

Lorsque le Client quitte une zone couverte par le réseau 4G/4G+ de SFR, le Client sera basculé automatiquement sur le réseau 3G de SFR.

Lorsque le Client quitte une zone couverte par le réseau 3G de SFR, le Client sera basculé automatiquement sur le réseau 2G de SFR à l'exception des Services et/ou options fonctionnant que sous la norme 3G (tels que notamment le streaming).

Lorsque les Services et/ou options sont fournis depuis un réseau GSM d'un autre opérateur mobile concurrent, la responsabilité de SFR ne saurait être engagée à raison d'inexécution, de défaillances ou de dysfonctionnements liés à la fourniture de ces Services et/ou options.

Sous réserve de couverture par réseau mobile disponible via le service, et d'offre et terminal compatibles, le Client aura accès à des services basés sur différents protocoles ou technologies.

## **ARTICLE 13 - PRIX DU SERVICE – MODIFICATION CONTRACTUELLE**

- **Tarif**

Le prix du Service est défini dans les FIS remises au Client lors de la souscription du Contrat et est susceptible d'évoluer. Les modifications des tarifs sont applicables aux contrats en cours d'exécution sous les formes et conditions prévues à l'article L.224-33 du Code de la consommation (cf. reproduction ci-dessous). Les tarifs sont disponibles auprès du service client de SFR, des points de vente SFR et sur le site Internet [www.sfrcaraibe.fr](http://www.sfrcaraibe.fr).

Le prix ne comprend pas les services souscrits auprès d'un éditeur ou fournisseur tiers auprès desquels le Client s'acquitte directement de ses paiements.

- **Modification contractuelle**

Conformément à l'article L.224-33 du code de la consommation : « Tout projet de modification des conditions contractuelles de fourniture d'un service de communications électroniques est communiqué par le prestataire au consommateur par écrit ou sur un autre support durable à la disposition de ce dernier au moins un mois avant son entrée en vigueur, assorti de l'information selon laquelle ce dernier peut, tant qu'il n'a pas expressément accepté les nouvelles conditions, résilier le Contrat sans pénalité de résiliation et sans droit à dédommagement, jusque dans un délai de quatre mois après l'entrée en vigueur de la modification. »

- **Modification contractuelle d'une option ou service complémentaire**

Les conditions contractuelles des Services complémentaires et/ou Optionnels sont susceptibles d'évolution en cours d'exécution du contrat. Le Client est informé dans les conditions de l'article L224-33 du Code de la consommation susdit. Si le Client refuse la modification contractuelle appliquée au service complémentaire et/ou optionnel, il peut, durant les quatre mois qui suivent l'entrée en vigueur des modifications contractuelles, résilier ledit service complémentaire et/ou option.

- **Changement de formule d'abonnement**

Chaque formule d'abonnement fait l'objet d'une tarification particulière. Le changement de formule d'abonnement n'est autorisé que sous conditions et qu'une fois par mois au maximum.

Les modifications sont prises en compte selon les cas le jour J ou le premier jour du mois de facturation suivant celui du changement effectué.

Les sommes dues par le Client à SFR comprennent notamment :

- les éventuels frais de souscription dans le cas de la première facture,
- les redevances périodiques d'abonnement, forfaits, options facturées d'avance correspondant à la formule d'abonnement choisie, et les redevances facturées au prorata temporis à compter de la date de souscription dans le cas de la première facture,

- les frais divers relatifs aux services divers,
- l'ensemble des frais dus au titre du Contrat.

Dans certains cas, le Client pourra perdre des crédits de consommation et des minutes reportables.

- **Détermination du prix**

Il convient de distinguer quatre blocs de tarifs distincts :

1. Tarif « forfait » : le temps de communication est décompté du forfait,
2. Tarif « hors forfait » : le temps de communication fait l'objet d'une tarification spécifique,
3. Tarif « illimité » : le temps de communication n'est pas décompté, mais peut faire l'objet d'une facturation (voir ci-dessus),
4. Tarif « roaming international » ou « autres » : le temps de communication fait l'objet d'une tarification spécifique.
5. Tarif « Roaming Zone Europe » : le temps de communication est décompté du forfait à l'exception des forfaits ne permettant pas l'usage en roaming.

Dans le cadre de l'application du tarif « illimité », sont considérés comme faisant partie de ce bloc tarifaire tous les appels et SMS émis et terminés durant la tranche horaire dédiée aux illimités.

Le Client est invité à lire attentivement les FIS, afin d'apprécier le coût de communication qui sera facturé.

## **ARTICLE 14 - MODALITES DE PAIEMENT / FACTURATION**

- **Mode de paiement**

Les factures sont payables en euros et exigibles à la date indiquée sur la facture. Aucun escompte ne sera accordé en cas de paiement anticipé des factures.

- **Facturation**

SFR édite une facture sur support dématérialisé indiquant notamment les sommes à payer ainsi que la date d'échéance du paiement. Sur simple demande, par tout moyen et à tout moment, le Client peut demander à recevoir ses factures gratuitement par courrier en complément du support dématérialisé.

- **Avance sur consommation**

Une avance sur consommation pourra être demandée au Client pour toute consommation en dépassement ou hors forfait, lorsque, entre deux périodes de facturation, la consommation atteint un montant supérieur à la moyenne des consommations effectuées sur les trois (3) dernières périodes de facturation ou, si le Client a moins de trois (3) mois d'ancienneté, lorsque le montant de ses consommations en dépassement ou hors forfait sont supérieures ou égales au tiers de la valeur du forfait souscrit ou lorsque le client atteint un certain niveau d'encours fixé par SFR.

Une avance sur consommation peut également être demandée au moment de la souscription si le Client est ou a été en impayé, ou s'il est inscrit au fichier géré par le GIE PREVENTEL.

La valeur de l'avance sur consommation est fixée dans les FIS. SFR se réserve le droit de suspendre le Service en cas de refus ou dans l'attente du règlement d'avance sur consommation par le Client. La modalité de paiement des avances sur consommation est un paiement immédiat par carte bancaire auprès d'un conseiller, en appelant au 1020 (service et appel gratuits) ou dans l'Espace Client en boutiques du département ou sur [sfrcaraibe.fr](http://sfrcaraibe.fr).

- **Non-paiement des factures à la date d'échéance**

En cas de non-paiement d'une facture à la date limite de paiement, les sommes dues pourront être majorées à compter du premier jour de retard. Cette majoration est égale à trois (3) fois le taux de l'intérêt légal en vigueur. En outre, les frais engendrés pour le recouvrement des sommes dues seront à la charge du Client tels que prévus par les FIS.

En cas d'impayé (notamment rejet de prélèvement), SFR suspendra, dans les conditions prévues à l'article 15 des présentes, l'accès au Service. Si la régularisation n'intervient pas dans un délai de dix (10) jours à compter de la suspension, SFR procédera à la compensation des sommes dues avec le dépôt de garantie / avance sur consommation visé à l'article 3 des présentes. A défaut de régularisation dans un délai de quinze (15) jours à compter de la suspension, SFR sera en droit de procéder de plein droit à la résiliation du Contrat après information préalable du Client valant mise en demeure restée sans effet. Les redevances d'abonnement restant dues deviennent immédiatement exigibles.

Les dettes dues au titre d'un contrat peuvent être reportées sur un autre contrat dont le Client est titulaire. Dans le cas où un titre de paiement émis au profit de SFR ne serait pas honoré, les frais divers liés à l'impayé sont facturés à l'abonné (frais de rejet de chèque impayé ou de prélèvement automatique, ...) dans le respect des dispositions de l'article 32 de la loi du 9 juillet 1991

La restriction, suspension, réactivation du Service tout comme la gestion d'un rejet de prélèvement (notamment pour motif de provision insuffisante), rejet de chèque ou de paiement par carte bancaire impayé pourront donner lieu à la perception de frais tel que mentionné sur les FIS.

Les redevances d'abonnement restent dues par le Client pendant toutes les périodes de suspension.

En cas d'impayé ou de déclaration irrégulière, les informations concernant le Client sont susceptibles d'être inscrites dans un fichier géré par le GIE PREVENTEL, accessible aux fournisseurs de communications électroniques et aux sociétés de commercialisation de services de téléphone mobile.

## **ARTICLE 15 - RESTRICTION / SUSPENSION**

SFR peut, sans que le Client ne puisse se prévaloir d'une quelconque indemnité :

- **suspendre ou restreindre sans préavis l'accès au Service :**
  - en l'absence de régularisation d'un dossier incomplet dans les huit (8) jours à compter de la demande de SFR,
  - en cas de fausse déclaration, d'usurpation d'identité ou d'utilisation frauduleuse du Service, ainsi qu'en cas d'utilisation d'un terminal volé sans délai.
  - en cas d'utilisation abusive, frauduleuse ou inappropriée comme susmentionnée.
- **suspendre ou restreindre l'accès au Service après avoir contacté le Client par tout moyen :**
  - en cas d'impayés, d'incident de paiement imputable au Client et en l'absence de contestations sérieuses de la créance de SFR,
  - en cas de non-respect des obligations du Client,
  - en cas de non-respect du Contrat par le Client.

SFR se réserve le droit de facturer au Client des frais en cas de restriction, suspension, réactivation du Service et gestion des rejets de prélèvements tels que mentionnés dans les FIS.

## **ARTICLE 16 - RESILIATION**

Le Client peut résilier à tout moment le Contrat en adressant une lettre recommandée avec avis de réception à l'adresse du service client de son département (article Réclamation). La résiliation prendra effet dans un délai de dix (10) jours à compter de la réception de la lettre par SFR.

Toutefois, le Client peut demander que la résiliation intervienne dans un délai supérieur à dix (10) jours. Le courrier de résiliation devra être signé par le Client et préciser le numéro de contrat et la (ou les) ligne(s) concernée(s) par sa demande de résiliation.

SFR attire l'attention du Client sur le fait que la résiliation d'option n'entraîne pas la résiliation du Contrat. La résiliation du Contrat n'entraîne pas la résiliation des services fournis par des tiers auprès desquels le Client doit s'adresser directement.

- **Résiliation anticipée avant la fin de la durée initiale d'engagement de 12 mois**

Si le Client résilie le Contrat pendant la période d'engagement, soit avant le terme de la durée de douze (12) mois, à l'exception des résiliations pour motif légitime, le Client doit s'acquitter des redevances restant dues jusqu'au terme des douze (12) mois. Le Client doit également s'acquitter des frais forfaitaires de résiliation dont le montant est indiqué dans les FIS.

- **Résiliation anticipée avant la fin de la durée initiale d'engagement de 24 mois**

Conformément à l'article L.224-28 du Code de la consommation, le Client peut résilier son Contrat à compter de la fin du douzième mois moyennant le paiement d'un quart du montant restant dû au titre de la fraction non échue de la période minimum d'exécution du Contrat, à l'exception des résiliations pour motif légitime. A ce montant se rajoutent les frais de résiliation, dont la valeur est indiquée dans les FIS.

- **Résiliation en dehors de la durée initiale**

En dehors de la durée initiale, le Contrat peut être librement résilié. Le Client sera redevable uniquement des frais de résiliation dont la valeur est indiquée dans les FIS.

- **Résiliation pour motifs légitimes**

Le Client peut mettre fin au Contrat pendant la période initiale d'engagement pour motif légitime tels que :

- Chômage suite à un licenciement en contrat à durée indéterminée dont le Client a eu connaissance pendant la période d'engagement,
- En cas de surendettement pour le Client confronté à des difficultés financières ayant donné suite à notification de recevabilité en Commission de Surendettement des Particuliers,
- En cas de déménagement hors zone de couverture, et sous réserve que la demande de résiliation soit faite dans un délai maximum de quinze (15) jours à compter de la date effective du déménagement (voir ci-dessous),
- En cas de maladie ou handicap rendant impossible l'usage du service,
- En cas de mise en détention dans un établissement pénitentiaire pour une durée minimum de trois (3) mois,
- En cas du décès du Client,
- En cas de non fourniture de services ou de dysfonctionnements répétés, comme entendu ci-dessous,
- En cas de force majeure, au sens du Code civil et de la jurisprudence de la Cour de cassation, affectant le Client.

Le Client doit faire parvenir toutes les pièces justificatives avec sa lettre de résiliation, à défaut sa demande ne pourra pas être acceptée. Toute demande de résiliation pour motif légitime sera refusée, dès lors que le Client était en mesure de connaître, au moment de la souscription, la future réalisation de l'évènement constitutif du motif.

### **Non fourniture de services ou dysfonctionnements répétés :**

En cas de non fourniture ou de dysfonctionnements répétés du Service, le Client devra en aviser SFR dans un délai d'une (1) semaine. Dès lors, les deux parties s'efforceront d'identifier la cause de l'échec et de remédier à la situation. Si, à l'issue d'un délai de quatre (4) semaines, le Client ne peut toujours pas accéder au Service malgré ses diligences et celles de SFR, il est fondé à résilier le Contrat pour motif légitime pendant les quatre (4) semaines qui suivent. Le Client devra restituer, à ses frais, les équipements mis à sa disposition. Est considéré comme dysfonctionnements répétés, tous problèmes (techniques, matériel...) empêchant le Client de jouir du Service pendant une durée continue supérieure à 2 (deux) heures par jour sur une période de plus de trente (30) jours, lorsque que ce dernier se trouve en zone de couverture.

**Déménagement :**

Il est expressément convenu que le déménagement est le changement d'un accès d'une résidence principale à une résidence principale, voire l'accès d'une résidence secondaire à une résidence secondaire, mais en aucun cas un déménagement temporaire, d'une résidence principale vers une résidence secondaire. Tout déménagement intervenant dans une période de moins de trois (3) mois après la souscription du Contrat ne pourra pas être considéré comme un motif légitime. La connaissance du fait générateur au moment de la souscription fait obstacle à la résiliation pour motif légitime.

- **Résiliation du fait de SFR**

Le Contrat peut être résilié par SFR sans indemnité :

- fausse déclaration du Client ou défaut d'une pièce justificative dans le délai de huit (8) jours,
- usurpation d'identité,
- manquement du Client à ses obligations au titre du présent Contrat, ainsi qu'en cas d'utilisation d'un terminal volé,
- décès du Client : jusqu'à la résiliation, les ayants droits du Client sont garants des sommes dues,
- cession, location ou transferts de toutes sortes du Contrat,
- non-paiement dans le délai de trente (30) jours à compter de la suspension de la ligne,
- utilisation abusive, et / ou anormale, et / ou frauduleuse de l'offre par le Client,
- retrait ou suspension de l'autorisation accordée à SFR par les autorités compétentes,
- en cas d'aléas liés à la propagation des ondes électromagnétiques ou cas fortuit pendant les périodes de conjonctions solaires ou lunaires.

En cas de résiliation du Contrat, SFR se réserve le droit de réattribuer, dans les délais légaux, le numéro d'appel du Client sans que celui-ci ne puisse s'y opposer. La résiliation du Contrat, inclut la résiliation de tous les services optionnels et entraîne l'exigibilité immédiate de toutes les sommes dues.

### **ARTICLE 17 - MODIFICATIONS DE FORFAITS**

Pendant toute la durée d'engagement, le Client peut effectuer des migrations. Ces migrations sont soumises à condition, dont notamment l'absence d'impayé au jour de la demande de migration. La migration entraîne la perte des crédits de consommation et des minutes reportables.

Pour modifier son Contrat, le Client doit notifier sa demande en appelant le service client SFR ou accéder à son espace client sur Internet ou se rendre dans un point de vente SFR de son département de résidence. De nouvelles pièces justificatives pourront être demandées pour finaliser la migration d'offres. Un nouveau dépôt de garantie / avance sur consommation peut être demandé au Client en fonction de l'offre choisie.

### **ARTICLE 18 - ANNUAIRE UNIVERSEL**

Le Client peut demander à faire figurer gratuitement ses coordonnées (nom et prénom, adresse postale, numéro mobile,...) dans les listes établies par SFR et destinées à être transmises aux éditeurs de services d'annuaires ou de renseignements téléphoniques dûment autorisés par l'Autorité de Régulation des Communications Electroniques et des Postes.

Le Client qui a formulé son choix de figurer dans cette liste peut exercer gratuitement et à tout moment les droits suivants :

- Inscription en Liste Rouge ;
- Parution Annuaires sans Recherche Inversée,
- Parution Annuaires sans prospection,
- Parution Annuaires sans restriction,
- Parution Annuaires sans prénom complet,
- Parution Annuaires sans adresse complète,
- Parution Annuaires sans indication de sexe, sous réserve d'absence d'homonymie.

Le Client s'engage à fournir à SFR des informations exactes et complètes et peut demander à tout moment à rectifier, compléter, clarifier, mettre à jour ou effacer les données de la Liste le concernant en envoyant un courrier recommandé, conformément à l'article 24 « Réclamation » des présentes.

Le Client est informé que le délai de parution des informations le concernant dans les annuaires des différents éditeurs dépend des conditions et fréquences de parution propres aux éditeurs. En conséquence, SFR ne s'engage sur aucun délai de parution des données du Client.

Le Client est informé que les éditeurs peuvent mettre en place, sous leur entière responsabilité, des règles éditoriales contraignantes et procéder à des traitements sur certaines des données transmises.

### **ARTICLE 19 - CONTRATS CONCLUS A DISTANCE OU HORS ETABLISSEMENT**

Lorsque la souscription du Service Principal ou de l'un des services Optionnels ou complémentaires est effectuée à distance par le Client, celui-ci dispose d'un délai de rétractation de 14 jours à compter de la date de conclusion du contrat. Si le Service souscrit est associé à l'achat d'un bien, le délai court alors à compter de la remise du bien à l'abonné.

Le Client qui souhaiterait bénéficier du Service avant l'expiration du délai de 14 jours, doit en faire la demande expresse à SFR et s'engage, en cas de rétractation, à acquitter le montant correspondant au service fourni jusqu'à la date de la rétractation.

Pour se rétracter, le Client doit adresser à SFR le formulaire de rétractation mise à sa disposition (ou tout courrier exprimant sa volonté de se rétracter) avant le délai de 14 jours.

Les éventuels frais de retour pour retourner les équipements sont à la charge du Client.

## **ARTICLE 20 - INFORMATIQUE ET LIBERTES**

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

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

Le traitement des DCP a pour finalités : la gestion du compte du Client y compris la prévention / le recouvrement des impayés et la lutte contre la fraude, le développement de produits et services SFR ou de tiers, la réalisation d'études statistiques, d'analyses et de mesures d'audience et l'enrichissement, la valorisation de la base clients SFR, la fourniture de contenus localisés et de recommandations personnalisées, la communication avec le Client à propos des offres et services de SFR (par e-mail, messages instantanés, SMS et via des services de messagerie en ligne) et dans le cadre de l'assistance technique, le cas échéant, après recueil du consentement préalable du Client conformément à la Réglementation. La fourniture de certaines DCP par le Client conditionne la conclusion et, dans certains cas, l'exécution du contrat par SFR.

Les DCP sont conservées pour la durée de la fourniture des Services et/ou pour la durée des traitements spécifiques auxquels le Client a consenti et/ou pour les durées légales de conservation.

Les DCP pourront être traitées par le personnel habilité du Groupe, des sous-traitants, partenaires ou prestataires de SFR. Il est précisé que les sous-traitants, partenaires ou prestataires situés en dehors de l'Union européenne sont conformes à la réglementation en vigueur de protection des données personnelles.

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

A tout moment, le Client peut demander l'accès aux DCP le concernant, la rectification ou l'effacement de celles-ci (dans la mesure où cela n'empêche pas la bonne exécution du contrat ou le respect des obligations légales de SFR) et la limitation d'un ou plusieurs traitements particuliers le concernant, dans les conditions prévues par la Réglementation. Le Client dispose également du droit de s'opposer à un traitement de ses DCP et du droit à leur portabilité, dans les conditions fixées par la Réglementation.

Il peut exercer ces droits :

- en envoyant un courrier postal à :
  - Pour les **Antilles** à : Outremer Telecom, Service Clients – Données Personnelles, ZI Jambette, CS 90013, 97282 LE LAMENTIN CEDEX
  - Pour la **Guyane** à : Outremer Telecom, Service Clients – Données Personnelles, BP 723, 97336, Cayenne Cedex
- par voie électronique, via son espace-client ou à l'adresse suivante [donnees-personnelles@sfrcaraibe.com](mailto:donnees-personnelles@sfrcaraibe.com)

Devront être indiqués son nom, prénom, numéro de contrat ainsi que joint une copie de la pièce d'identité de la personne concernée.

Le Client est informé que les DCP le concernant sont conservées ou supprimées après son décès conformément à la Réglementation et qu'il dispose du droit de donner instruction de communiquer ou non ces données à un tiers qu'il aura préalablement désigné.

En cas d'insatisfaction, le Client a le droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL.

En cas d'impayé ou de déclaration irrégulière, les informations concernant le Client 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 le droit d'accès peut être exercé à l'adresse suivante : GIE PREVENTEL Service des consultations - TSA 54315 - 77050 Melun Cedex ou au moyen d'un formulaire accessible depuis le site internet de Preventel, <https://www.preventel.fr/>.

Afin de se prémunir contre d'éventuels impayés et de lutter contre les fraudes, SFR pourra :

- interroger le FNCI (Fichier National des Chèques Irréguliers) en cas de paiement par chèque ou le GIE Carte bancaire en cas de paiement par carte bancaire et ce même en cas de paiement d'avance ou de dépôt de garantie,
- en cas de paiement par prélèvement (par RIB), contrôler la régularité de celui-ci par l'intermédiaire d'une société spécialisée en la matière,
- consulter une société spécialisée en la matière qui réalise des prestations de prévention et de détection des fraudes effectuées par carte de paiement lors des achats sur les canaux de vente dématérialisée,
- consulter le GIE PREVENTEL sur le signalement du Client dans le cadre des consultations multiples du GIE.

## **ARTICLE 21 - CESSIBILITE DU CONTRAT PAR SFR**

SFR peut céder, transférer ou apporter les droits et obligations nés du Contrat.

## **ARTICLE 22 - COOPERATION AVEC LES AUTORITES PUBLIQUES**

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

## **ARTICLE 23 - CONVENTION DE PREUVE**

Pour les besoins du Contrat, les Parties conviennent que l'écrit sous forme électronique est admis comme support probant au même titre que l'écrit sur support papier. Les Parties conviennent de conserver les enregistrements informatiques et les copies papier des messages ou commandes qu'elles s'échangent pour l'exécution du Contrat de telle manière qu'ils puissent constituer des copies fidèles et durables au sens de l'article 1360 du Code civil.

**ARTICLE 24 - RECLAMATION**

Toute correspondance doit comporter le numéro du Contrat, ainsi que les coordonnées complètes du Client.

En cas de réclamation, le paiement reste exigible à la date convenue.

SFR s'efforcera de parvenir à un règlement amiable. A défaut, il sera fait application des règles habituelles de compétence.

Toute réclamation concernant SFR doit être adressée en premier recours au service clients à l'une des adresses suivantes :

Pour les **Antilles** à : Outremer Telecom, Service Clients, ZI Jambette, CS 90013, 97282 LE LAMENTIN CEDEX

Pour la **Guyane** à : Outremer Telecom, Service Clients, BP 723, 97336, Cayenne Cedex

En deuxième recours, si le Client n'est pas satisfait de la réponse apportée par le service clients ou n'a pas de réponse dans un délai de quinze (15) jours, il peut soumettre sa réclamation, par écrit, au service consommateurs à l'une des adresses suivantes :

Pour les **Antilles** à : Outremer Telecom, Service Consommateurs, ZI Jambette, CS 90013, 97282 LE LAMENTIN CEDEX

Pour la **Guyane** à : Outremer Telecom, Service Consommateurs, BP 723, 97336, Cayenne Cedex

En troisième recours, si le Client n'obtient pas satisfaction du service consommateurs ou en l'absence de réponse dans un délai de quinze (15) jours, il peut saisir gratuitement le médiateur des communications électroniques selon les modalités décrites sur le site [www.mediateurtelecom.fr](http://www.mediateurtelecom.fr).

Signature du client précédée de la mention « lu et approuvé »