

CONDITIONS GENERALES DE VENTE DES OFFRES BOX 4G

1^{er} janvier 2023

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 CARAIBE en Martinique, Guadeloupe (hors Saint-Martin et Saint-Barthélemy) et Guyane Française (ci-après « SFR CARAIBE »).

Le contrat est formé par le document suivant :

- Le contrat d'abonnement et de ses avenants,
- Les présentes conditions générales de vente (CGV)
- Le récapitulatif contractuel (RC)
- La fiche d'information standardisée (FIS).

Le RC et la FIS sont librement consultables et téléchargeables préalablement à la souscription depuis le site internet www.sfrcaraibe.fr et dans les points de vente. Ces documents sont remis au Client au moment de la souscription.

Au cas où l'une des dispositions des présentes CGV et/ou RC 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, le RC et les FIS, ce sont les RC qui prévalent. SFR CARAIBE attire l'attention du Client sur l'importance du téléchargement et de la conservation de l'ensemble de ces documents dans le cadre de leur relation.

Les offres « grand public » sont conclues avec des consommateurs au sens du Code de la consommation, domicilié en Martinique, Guadeloupe (hors Îles du Nord) et Guyane française (ci-après le « Client »).

SFR fournit au Client un service fixe d'accès à Internet réservé à un usage privé avec un équipement compatible (Box et carte SIM). Ce service (ci-après le « Service ») permet au Client d'accéder à Internet depuis son adresse de souscription par les technologies radio « Long Term Evolution » (4G ou boucle locale radio), tel que décrit sur le site www.sfrcaraibe.fr

Le Service est commercialisé auprès du Client sous forme d'une ou plusieurs offres et/ou le cas échéant d'options. Le Service est disponible selon les zones géographiques, l'éligibilité technique et commerciale.

Le Service est associé à une formule d'abonnement avec un seuil d'usage de données mentionné dans le RC et les FIS faisant l'objet d'une offre tarifaire. Lorsque ce seuil d'usage est atteint, le Service reste accessible mais en débit réduit tel qu'indiqué dans le RC et les FIS.

Article 1. OBJET

Les présentes CGV ont pour objet de définir les modalités dans lesquelles SFR CARAIBE met à la disposition du Client, pour ses besoins propres dans le cadre d'un usage strictement personnel et privé à l'adresse indiquée, le Service avec un équipement composé d'une Box et d'une carte SIM (ci-après l'Équipement) compatible dans une zone éligible. 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 valides et conformes suivantes par le Client :

- une pièce d'identité officielle en cours de validité,
- un justificatif de domicile de moins de trois (3) mois (notamment dernière facture d'électricité, d'eau ou de téléphone fixe),
- un mandat de prélèvement signé, en cas de choix de ce mode de paiement,
- un Relevé d'Identité Bancaire (IBAN /RIB). L'IBAN devra être relatif à un compte autorisant les prélèvements et ouvert au sein d'un établissement SEPA.

La liste des pièces précitée n'est pas exhaustive et pourra être complétée, sur demande de SFR CARAIBE, lors de la souscription du Contrat sous réserve que cette demande soit justifiée par une finalité légitime.

Il est précisé qu'en cas de souscription hors établissement, SFR Caraibe se réserve un délai de 15 jours post transmission pour apprécier la validité et la conformité des pièces.

Article 3. CONDITIONS DE RESERVE

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

- les informations requises et/ou toutes les pièces justificatives visées à l'article « Souscription » des présentes n'ont pas été remises ou ne sont pas valables, ou
- le Client est en situation d'impayé sur d'autres offres/produits commercialisés par SFR CARAIBE, ou
- en cas d'impossibilité technique à accepter le RIB/IBAN, ou
- en cas de déclaration présumée frauduleuse et/ou mensongère, ou
- la non-acceptation par le Client des CGV et/ou RC et/ou FIS lors de la souscription d'une ou plusieurs offres et/ou l'achat de produits,
- le Client a atteint le nombre de lignes maximum autorisées.

Est considéré 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 « Modalités de paiement – Facturation » des présentes. Le Client devra régulariser sa situation avant de pouvoir souscrire.

SFR CARAIBE se réserve le droit de refuser toutes souscriptions et /ou ventes pour motif légitime à toutes personnes adoptant un comportement incivil caractérisé envers un collaborateur du Groupe. Par ailleurs, tout comportement incivil pourra faire l'objet d'un dépôt de plainte de SFR auprès des autorités compétentes. En outre, SFR CARAIBE se réserve le droit de suspendre et/ou résilier le Service à tout client adoptant un comportement incivil caractérisé envers un collaborateur du Groupe après dépôt de plainte.

Article 4. MISE EN SERVICE ET DUREE DU CONTRAT

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

Article 5. OBLIGATIONS ET DROITS DU CLIENT

• Obligation relative à l'utilisation

Le Contrat est conclu intuitu personae.

Le Service doit être utilisé à un usage exclusivement domestique et ne pourra en aucun cas être utilisé pour un usage commercial ou à des fins professionnelles ou destiné à une entreprise, une association, etc. En cas d'utilisation interdite du Service, SFR se réserve le droit après en avoir informé préalablement le Client par tous les moyens, de suspendre l'offre souscrite dans les conditions de l'article « Restriction/Suspension », et le cas échéant, de résilier le Contrat dans les conditions définies à l'article « Résiliation ».

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 et/ou de la Box y compris du Service,
- d'utiliser la carte SIM ou la Box à d'autres fins que le Service décrit dans les présentes CGV,
- 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,
- d'enfreindre les lois et règlements en vigueur.

Le Client s'interdit également toute utilisation frauduleuse, abusive ou excessive du Service, 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'aspirer tout le contenu d'un site ou d'une boîte aux lettres,
- la transmission de virus.

SFR se réserve donc la possibilité de suspendre et/ou de résilier, selon les modalités précisées aux articles des présentes, l'accès au réseau radio « Long Term Evolution » (4G ou boucle locale radio) qui contreviendrait aux usages interdits.

Toute consommation abusive pourra faire l'objet d'une facturation au tarif en vigueur mentionné dans les RC et les FIS.

• 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 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 l'article L. 336-3 du Code de la Propriété Intellectuelle, 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 l'Autorité de Régulation de la Communication audiovisuelle et numérique (ARCOM) 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.

SFR CARAIBE, 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.

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 CARAIBE 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'aspirer tout le contenu d'un site ou d'une boîte aux lettres,
- la transmission de virus.

Article 6. RESPONSABILITE

• Limitation de responsabilité

SFR CARAIBE ne saurait être tenue responsable :

- en cas de force majeure,
- des prestations rendues par des prestataires de services indépendants auxquels le Client peut accéder notamment via internet,
- de l'installation ou du fonctionnement de terminaux du Client non fournis par SFR CARAIBE,
- de contaminations par des virus et/ou des intrusions dans le système informatique du Client effectuées par des tiers,
- en cas d'aléas liés à la propagation des ondes électromagnétiques ou cas fortuit, notamment pendant les périodes de conjonctions solaires ou lunaires,
- en cas d'utilisation des Services par le Client non conforme aux stipulations du Contrat,
- en cas de poursuites judiciaires à l'encontre du Client du fait de l'usage, constitutif d'une infraction, des Services fournis par SFR CARAIBE,
- en cas de fourniture par le Client de données erronées le concernant ou devenant obsolètes,
- en cas de litiges opposant le Client à des tiers à l'occasion de la souscription des Services,
- en cas d'opération sur le réseau électrique opéré par le gestionnaire du réseau électrique, ayant pour effet une coupure des services de fourniture d'électricité sur le territoire de façon partielle ou totale (délestage, blackout, panne...),
- des dysfonctionnements des réseaux téléphoniques de tiers connectés à son réseau.

Considérant que le Service est destiné à un usage domestique et personnel et non à des fins professionnelles ou commerciales, SFR CARAIBE ne pourrait être tenue responsable pour tout dommage indirect ou/et immatériel subi non par un Client ayant fait usage du Service pour les besoins de son activité professionnelle ou commerciale, en ce compris notamment les pertes de profits, de clientèles, de réputation, d'image, de données ou de toute autre perte de biens incorporels, susceptibles de survenir, dans une telle hypothèse, de

la fourniture ou de l'utilisation du Service ou/et de l'impossibilité d'accéder ou d'utiliser le Service et/ou suite à la conduite d'un tiers dans le cadre des Forums sur le Service. SFR CARAIBE ne pourra être tenue responsable que du dommage direct, personnel et certain subi par le Client et pour lequel il aura démontré que les agissements de SFR CARAIBE sont à l'origine de ce préjudice. Le Client devra rapporter la preuve du montant des préjudices. SFR CARAIBE ne saurait être tenue responsable des formalités de résiliation de contrat(s) conclu(s) auprès d'autres opérateurs ; ces formalités sont à la charge du Client.

Il incombe au Client de prendre les précautions nécessaires en cas d'utilisation par un mineur de son matériel connecté à Internet, par le téléchargement d'un logiciel de contrôle parental.

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

- **Indemnisation en cas d'indisponibilité du Service**

SFR CARAIBE s'engage à rétablir le service interrompu dans un délai de douze (12) jours ouvrés à compter de la réception de la signalisation de l'interruption du Service par le Client via le Service Client. Le dépassement du délai de rétablissement de douze (12) jours ouvrés ouvre droit au Client à une indemnité forfaitaire d'un montant égal au prorata de la mensualité due pour le Service interrompu entre le délai maximum de rétablissement prévu et la date de rétablissement effectif. Cette indemnité n'est pas due dans le cas où le retard n'est pas imputable à SFR CARAIBE en raison de survenance d'une cause étrangère, du fait du Client et des événements mentionnés ci-dessus (article 6).

Article 7. CONDITIONS D'ACCES AU RESEAU

- **Equiperment**

L'accès au réseau de SFR CARAIBE suppose l'utilisation par le Client d'une Box et d'une carte SIM exclusivement fournies par SFR CARAIBE qui permettent d'accéder à Internet via un ordinateur ou un terminal dédié de type tablettes notamment. Cet accès s'effectue par le réseau 4G ou boucle locale radio de SFR selon la localisation géographique de son adresse de souscription. Il est rappelé que l'accessibilité au réseau est subordonnée à l'alimentation électrique de ce dernier. En cas de coupure électrique, l'accessibilité au réseau de télécommunication est interrompue.

- **Particularités liées au débit**

Le débit présenté dans l'offre souscrite est mentionné dans le RC. Il s'agit d'un débit maximum atteignable dans des conditions optimales, avec un équipement compatible opérateur (Box et carte SIM) et Client (ordinateur disposant d'un port Ethernet ou d'une version récente du WiFi permettant de profiter des débits souscrits), et en l'absence de saturation du réseau. Le débit annoncé varie en fonction de la localisation de l'adresse de souscription, du nombre d'utilisateurs raccordés simultanément à l'antenne réseau, de la couverture des réseaux radio « Long Term Evolution » (4G/boucle locale radio), de l'usage cumulé de plusieurs services/applications simultanément), de l'adresse de souscription et de la capacité du site internet utilisé. SFR CARAIBE ne pourra en aucun cas être tenue pour responsable de la garantie du débit maximum de la ligne.

Article 8. EQUIPEMENTS MIS A DISPOSITION PAR SFR CARAIBE (CARTE SIM ET BOX)

- **Mise à disposition**

La carte SIM et la Box sont la propriété exclusive, incessible et insaisissable de SFR CARAIBE. La carte SIM et la Box pourront être modifiées, remplacées afin de permettre au Client de bénéficier des améliorations techniques.

En cas de saisie ou de toute autre prétention d'un tiers à des droits sur ces Equipements, le Client est tenu de s'y opposer et d'en aviser immédiatement SFR CARAIBE afin de lui permettre de sauvegarder ses droits. Le Client devra par ailleurs maintenir sur ces Equipements la mention de propriété de SFR qui y est apposée. Toutefois, l'Equipement est réputé être sous la garde et la responsabilité du Client à compter de la réception dudit Equipement et pendant toute la période pour laquelle il en a la jouissance. Le Client s'interdit de retirer ou camoufler les mentions de propriété figurant sur ces Equipements, il s'interdit également tout acte de disposition sur le(s) Equipement(s) tel que vente, location ou prêt ainsi que toute intervention technique, transformation ou modification sur l'Equipement.

- **Restitution**

A compter de la résiliation du Service, pour quelque cause que ce soit, tout Equipement mis à disposition du Client devra être restitué dans les huit (8) jours auprès d'une boutique SFR ou Espace Service. Si un dépôt de garantie a été versé, il sera remboursé au Client déduction faite des impayés non justifiés et des éventuels coûts liés à une remise en état non contestée de l'Equipement (hors usure normale de l'Equipement, vice caché ou fait d'un prestataire), tels que ces coûts sont détaillés dans les FIS. A défaut de récupération de l'Equipement, SFR CARAIBE, facturera au Client la valeur de l'Equipement en cause indiquée dans les FIS, déduction faite, le

cas échéant, du montant du dépôt de garantie. Ces dispositions concernent également tout(s) Equipement(s) supplémentaire(s) mis, le cas échéant, à la disposition du Client.

- **Substitution / modification**

En cas de contraintes techniques en vue d'améliorer l'utilisation du Service, SFR CARAIBE pourra modifier, en cours de Contrat, l'Equipement et/ou sa configuration matérielle ou logicielle. Le Client ne pourra s'opposer à cette modification ou échange de l'Equipement. Cette substitution et/ou modification ne constitue pas une modification du Contrat.

- **Perte ou 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.

Sur demande des autorités compétentes, SFR CARAIBE procède au blocage du terminal par l'IMEI.

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.

Article 9. PRIX DU SERVICE

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. Le Client doit prévenir immédiatement SFR CARAIBE de tout changement de domicile ou de coordonnées bancaires.

Le prix du Service est défini dans le RC et les FIS communiqués au Client lors 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. Les tarifs sont disponibles auprès du service client de SFR CARAIBE, des points de vente SFR CARAIBE et sur le site Internet 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.

Les sommes dues par le Client à SFR CARAIBE 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 ou en cas de changement d'offre,
- les frais divers relatifs aux services,
- l'ensemble des frais dus au titre du Contrat,
- les consommations hors forfaits.

- **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. En outre, ces migrations sont soumises à condition, dont notamment l'absence d'impayé au jour de la demande de migration.

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.

Pour modifier son Contrat, le Client doit notifier sa demande en appelant le service client SFR CARAIBE ou accéder à son espace client sur Internet ou se rendre dans un point de vente SFR CARAIBE 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.

Il est précisé que cet article ne fait pas obstacle aux dispositions de l'article L224-42-2 du code de la consommation qui vise les offres groupées.

Article 10. MODALITES DE PAIEMENT / FACTURATION

- **Mode de paiement**

Les factures sont émises mensuellement à terme à échoir, 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 CARAIBE 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 CARAIBE.

SFR CARAIBE 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.

- **Dépôt de garantie**

Au moment de la souscription comme en cours de Contrat, SFR CARAIBE se réserve le droit de demander un dépôt de garantie notamment :

- en cas de prêt de matériel (ex : Box...),
- si les conditions de souscriptions et/ou de réserve ne peuvent pas être respectées.

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 CARAIBE 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.

- **Tiers payeur**

Le tiers payeur est la personne physique qui s'engage à payer les factures correspondant aux Services en lieu et place du Client. À cette fin, le Client fournit à SFR CARAIBE une attestation du tiers payeur confirmant son engagement de paiement au profit de SFR CARAIBE. Le Client s'engage à informer le tiers payeur qu'il peut mettre fin à son obligation de paiement en contactant le Service Clients. En cas de défaillance du tiers payeur, le Client n'est pas exonéré de son obligation de paiement.

- **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 CARAIBE suspendra, dans les conditions prévues à l'article ci-après, l'accès au Service. Si la régularisation n'intervient pas dans un délai de dix (10) jours à compter de la suspension, SFR CARAIBE procédera à la compensation des sommes dues avec le dépôt de garantie/avance sur consommation. A défaut de régularisation dans un délai de quinze (15) jours à compter de la suspension, SFR CARAIBE sera en droit de procéder de plein droit à la résiliation du Contrat. Les redevances d'abonnement restant dues deviennent immédiatement exigibles.

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, sauf cas prévus au L224-37 du Code de la consommation.

Article 11. RESTRICTION / SUSPENSION

SFR CARAIBE peut, sans que le Client ne puisse se prévaloir d'une quelconque indemnité suspendre ou restreindre l'accès au Service après avoir contacté le Client par tout moyen :

- en cas d'inexécution de l'une des obligations du Client,
- dans l'attente du dépôt de garantie ou de l'avance sur consommation ou en cas de non versement de ceux-ci,
- en cas de non règlement des sommes dues à l'échéance,
- en cas d'agissements de nature à perturber le réseau de SFR CARAIBE ou le réseau Internet,
- en cas d'augmentation substantielle du montant des consommations du Client.

Dans cette dernière hypothèse, le Client pourra demander à SFR CARAIBE de lui remettre sa ligne en service sur simple appel téléphonique, SFR CARAIBE se réservant la possibilité de lui demander une avance sur consommation.

En cas de suspension, quelle qu'en soit la cause, le Client reste tenu par ses obligations. La suspension des Services n'entraîne pas l'arrêt de la facturation.

Article 12. RESILIATION

14.1 Résiliation du fait du Client

Le Client peut résilier à tout moment le Contrat en adressant une lettre recommandée avec avis de réception au Service Client (voir article « Réclamation »). La résiliation prendra effet dans un délai de dix (10) jours à compter de la réception de la demande par SFR CARAIBE.

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 CARAIBE 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 avant la fin de la période d'engagement**

En cas de résiliation avant la fin du 12^{ème} mois, le Client sera facturé de l'intégralité des redevances restant dues jusqu'au terme des douze (12) mois.

- **Résiliation au-delà de la période d'engagement**

En dehors de la durée initiale, le Contrat est résilié sans frais.

A l'ensemble des frais sus indiqués, en cas de mise à disposition d'équipement terminal (box, décodeur...) des frais pour non restitution du matériel en « bon état » peuvent être facturés au Client.

Par ailleurs des frais forfaitaires de résiliation peuvent également être facturés sous réserves que ces derniers soient expressément indiqués dans le RC.

- **Résiliation pour motifs légitimes**

Le Client peut mettre fin au Contrat sans frais 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 calendaires 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 d'indisponibilité du service – défaut de performance (article L224-34 du Code de la consommation),
- En cas de force majeure, au sens du Code civil et de la jurisprudence de la Cour de cassation, affectant le Client.

Il est précisé que le Client peut également résilier dans les conditions prévues à l'article L224-34 du Code de la consommation, et pour défaut de disponibilité du réseau dans les conditions prévues à l'article « Obligations et droits du client » des présentes CGV.

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.

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.

En cas de déménagement du Client, le contrat est automatiquement résilié. Si le Client déménage en zone éligible et souhaite contracter une offre de la Société, il lui sera proposé une nouvelle offre avec une durée de réengagement.

14.2 Résiliation du fait de SFR CARAIBE

Le Contrat peut être résilié par SFR CARAIBE sans indemnité dans les cas suivants :

- fausse déclaration du Client ou défaut de transmission d'une pièce justificative,
- usurpation d'identité,
- manquement du Client à ses obligations au titre du présent Contrat, ainsi qu'en cas d'utilisation d'un terminal volé,
- cession, location ou transferts de toutes sortes du Contrat,
- non-paiement dans le délai de quinze (15) 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 CARAIBE 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.

La résiliation du fait de SFR CARAIBE pour les raisons sus indiquées, entraîne la facturation et l'exigibilité immédiate des sommes dues au titre du Contrat souscrit telles que décrites dans l'article 14.1 ci-avant.

En cas de résiliation du Contrat, SFR CARAIBE 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 13. 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 CARAIBE 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 CARAIBE 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 « 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 CARAIBE 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 14. GARANTIES LEGALES

Conformément aux articles L.217-1 et suivants du Code de la consommation, SFR CARAIBE, en tant que vendeur, est tenue des défauts de conformité du bien au contrat, y compris les éléments numériques qui y sont intégrés dans les conditions prévues au code de la consommation, ainsi que des défauts cachés de la chose vendue dans les conditions prévues aux articles 1641 et suivants du Code civil.

« Le consommateur dispose d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour obtenir la mise en œuvre de la garantie légale de conformité en cas d'apparition d'un défaut de conformité. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité et non la date d'apparition de celui-ci.

Lorsque le contrat de vente du bien prévoit la fourniture d'un contenu numérique ou d'un service numérique de manière continue pendant une durée supérieure à deux ans, la garantie légale est applicable à ce contenu numérique ou ce service numérique tout au long de la période de fourniture prévue. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité affectant le contenu numérique ou le service numérique et non la date d'apparition de celui-ci.

La garantie légale de conformité emporte obligation pour le professionnel, le cas échéant, de fournir toutes les mises à jour nécessaires au maintien de la conformité du bien.

La garantie légale de conformité donne au consommateur droit à la réparation ou au remplacement du bien dans un délai de trente jours suivant sa demande, sans frais et sans inconvénient majeur pour lui.

Si le bien est réparé dans le cadre de la garantie légale de conformité, le consommateur bénéficie d'une extension de six mois de la garantie initiale.

Si le consommateur demande la réparation du bien, mais que le vendeur impose le remplacement, la garantie légale de conformité est renouvelée pour une période de deux ans à compter de la date de remplacement du bien.

Le consommateur peut obtenir une réduction du prix d'achat en conservant le bien ou mettre fin au contrat en se faisant rembourser intégralement contre restitution du bien, si :

1° Le professionnel refuse de réparer ou de remplacer le bien ;

2° La réparation ou le remplacement du bien intervient après un délai de trente jours ;

3° La réparation ou le remplacement du bien occasionne un inconvénient majeur pour le consommateur, notamment lorsque le consommateur supporte définitivement les frais de reprise ou d'enlèvement du bien non conforme, ou s'il supporte les frais d'installation du bien réparé ou de remplacement ;

4° La non-conformité du bien persiste en dépit de la tentative de mise en conformité du vendeur restée infructueuse.

Le consommateur a également droit à une réduction du prix du bien ou à la résolution du contrat lorsque le défaut de conformité est si grave qu'il justifie que la réduction du prix ou la résolution du contrat soit immédiate. Le consommateur n'est alors pas tenu de demander la réparation ou le remplacement du bien au préalable.

Le consommateur n'a pas droit à la résolution de la vente si le défaut de conformité est mineur.

Toute période d'immobilisation du bien en vue de sa réparation ou de son remplacement suspend la garantie qui restait à courir jusqu'à la délivrance du bien remis en état.

Les droits mentionnés ci-dessus résultent de l'application des articles L. 217-1 à L. 217-32 du code de la consommation.

Le vendeur qui fait obstacle de mauvaise foi à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité encourt une amende civile d'un montant maximal de 300 000 euros, qui peut être portée jusqu'à 10 % du chiffre d'affaires moyen annuel (article L. 241-5 du code de la consommation).

Le consommateur bénéficie également de la garantie légale des vices cachés en application des articles 1641 à 1649 du code civil, pendant une durée de deux ans à compter de la découverte du défaut. Cette garantie donne droit à une réduction de prix si le bien est conservé ou à un remboursement intégral contre restitution du bien. »

La garantie légale de conformité s'applique indépendamment de la garantie commerciale éventuellement consentie.

Article 15. CONTRATS CONCLUS A DISTANCE OU HORS ETABLISSEMENT

Le Client dispose d'un délai de quatorze jours pour exercer son droit de rétractation d'un contrat conclu à distance, à la suite d'un démarchage téléphonique ou hors établissement, sans avoir à motiver sa décision sur simple demande de sa part. Cette demande peut être réalisée à partir du formulaire de rétractation mis à sa disposition ou sur tous autres supports (courrier, courriel ...) dénuée d'ambiguïté, exprimant sa volonté de se rétracter.

Le délai de 14 jours court à compter du jour du jour de la conclusion de contrat.

Il est précisé que si le Client exerce son droit de rétractation d'un contrat commencé, à sa demande expresse, avant la fin du délai de rétractation, il est redevable d'un montant correspondant au prorata temporis du prix du Service calculé depuis la date d'activation jusqu'à la communication de sa décision de se rétracter.

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

Article 16. INFORMATIQUE ET LIBERTES

SFR CARAIBE 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 CARAIBE dans le cadre des achats effectués par le Client sur son site internet ainsi que, 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,
- L'identification et l'authentification du Client
- La gestion de la commande du produit et l'information du Client sur les produits achetés,
- La gestion des expéditions et la livraison des produits,
- La gestion du service après-vente,
- La gestion des droits et des demandes d'exercice des droits des personnes,
- Le développement de produits et services SFR CARAIBE 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 CARAIBE,
- La fourniture de contenus localisés et de recommandations personnalisées,
- La communication avec le Client à propos des offres et services de SFR CARAIBE (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 CARAIBE,

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 CARAIBE. 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 CARAIBE) 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

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 envoyant un courrier à l'adresse suivante : CNIL - 3 Place de Fontenoy - TSA 80715 - 75334 Paris - Cedex 07.

Le Client qui ne souhaite pas faire l'objet de prospection commerciale par voie téléphonique par un professionnel avec lequel il n'a pas de relation contractuelle en cours peut, gratuitement, s'inscrire sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique, dite « Bloctel », soit en ligne sur le site www.bloctel.gouv.fr, soit par courrier adressé à : Société Opposetel, Service Bloctel, 6 rue Nicolas Siret, 10000 TROYES.

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

- En cas de paiement par chèque, interroger le FNCI (Fichier National des Chèques Irréguliers),
- en cas de paiement par prélèvement (par RIB), contrôler la régularité de celui-ci par l'intermédiaire d'une société spécialisée en la matière,
- en cas de paiement par carte bancaire, consulter les sociétés prestataires de services de paiement qui réalisent des prestations de prévention et de détection des fraudes effectuées par carte de paiement lors des achats sur les canaux de vente dématérialisée,

Par ailleurs, quel que ce soit le mode de paiement, dans le cadre de la prévention de la fraude et de la lutte contre les impayés, SFR CARAIBE consulte le fichier constitué des informations des clients en situation d'incidents de paiement.

D'autre part, dans le cadre du contrôle des commandes sur le site SFR CARAIBE, le Client peut être contacté en vue de la validation d'une transaction et, le cas échéant, SFR CARAIBE pourra lui demander des pièces justificatives complémentaires et/ou annuler une commande en ligne et/ou orienter le Client vers un point de vente.

Article 17. CESSIBILITE DU CONTRAT PAR SFR CARAIBE

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

Article 18. 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 19. 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 CARAIBE s'efforcera de parvenir à un règlement amiable. A défaut, il sera fait application des règles habituelles de compétence.

Toute réclamation concernant SFR CARAIBE doit être adressée en premier recours au Service Clients à l'adresse suivante :

- 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 trente (30) jours calendaires, il peut soumettre sa réclamation, par écrit, au service consommateurs à l'adresses suivante :

- 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 trente (30) jours calendaires, il peut saisir gratuitement le médiateur des communications électroniques selon les modalités décrites sur le site www.mediation-telecom.org

Signature du Client

