

## **CONDITIONS GENERALES DES FORFAITS BOX 4G**

25 mai 2017

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 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](http://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 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 les FIS.

### **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 à l'adresse indiquée, le Service avec un équipement composé d'une Box et d'une carte SIM (ci-après l'« Equipement ») 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 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,

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'impayé sur d'autres offres/produits commercialisés par SFR et en l'absence de contestation sérieuse de la créance de SFR, 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 9 des présentes.

Le Client devra régulariser sa situation avant de pouvoir souscrire.

En outre, SFR se réserve le droit de demander un dépôt de garantie/caution dont la valeur est précisée dans les FIS. Toute somme versée au titre du dépôt de garantie/caution 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/caution ne pourra être compensé 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/caution 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 - MISE EN SERVICE ET DUREE DU CONTRAT**

Le Service est souscrit pour une durée indéterminée avec une période initiale d'engagement éventuelle et selon l'offre choisie mentionnée dans les FIS. Le Contrat peut être résilié selon les conditions visées à l'article 11 « Résiliation » des présentes CGV.

#### **ARTICLE 5 - OBLIGATIONS ET DROITS DU CLIENT**

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

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 10 « Restriction/Suspension », et le cas échéant, de résilier le Contrat dans les conditions définies à l'article 11 « 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 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 10 et 11 des présentes, l'accès au réseau radio « Long Term Evolution » (4G ou boucle locale radio) qui contreviendrait aux usages interdits.

De plus, conformément à la loi n°2009-669 du 12 juin 2009, le Client s'interdit d'utiliser son accès à Internet 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 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.

Enfin, SFR informe le Client :

- qu'Internet n'est pas un réseau sécurisé. Dans ces conditions, il lui appartient 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,
- 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. Le Client ne doit donc pas transmettre via le réseau Internet des messages dont il souhaiterait voir la confidentialité garantie de manière infaillible,
- et que les réclamations relative à l'exécution des services ou à la vente de produits, offres ou contenus proposés sur le réseau Internet doivent être adressées directement aux fournisseurs ayant commercialisés lesdits produits, offres ou contenus.

##### **• 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. Le Client doit prévenir immédiatement SFR de tout changement de domicile ou de coordonnées bancaires.

## ARTICLE 6 - RESPONSABILITE

### • **Limitation de responsabilité**

SFR 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,
- 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 la Société,
- 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,
- 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 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 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 sont à l'origine de ce préjudice. Le Client devra rapporter la preuve du montant des préjudices. SFR 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 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 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 en raison de survenance d'une cause étrangère ou du fait du Client.

## ARTICLE 7 - CONDITIONS D'ACCES AU RESEAU

### • **Equipement**

L'accès au réseau de SFR suppose l'utilisation par le Client d'une Box et d'une carte SIM exclusivement fournies par SFR 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.

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

Le débit présenté dans l'offre souscrite est mentionné dans les FIS. 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 ne pourra en aucun cas être tenue pour responsable de la garantie du débit maximum de la ligne.

## ARTICLE 8 – EQUIPEMENT MIS A DISPOSITION PAR SFR (CARTE SIM ET BOX)

### • **Mise à disposition**

La carte SIM et la Box sont la propriété exclusive, incessible et insaisissable de SFR. 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 la Société 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.

Toute utilisation non-conforme aux présentes, toute intervention sur les Equipements quelle qu'en soit la cause et notamment toute ouverture du boîtier donnera lieu à un versement à SFR du montant indiqué dans les FIS en vigueur.

En cas de perte, vol ou détérioration de toute sorte (tel que par exemple choc, dégât des eaux, dommage électrique, modification de branchements de cordons (hors vice de l'Équipement ou simple usure)) des Equipements mis à disposition le Client doit en informer SFR dans les huit (8) jours de la découverte et est tenu d'indemniser SFR à concurrence de la valeur indiquée dans les FIS. SFR recommande au Client d'assurer les Equipements mis à sa disposition dans le cadre de sa police multirisque habitation.

- **Restitution**

A compter de la résiliation du (des) Service(s), 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/caution 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'Équipement (hors usure normale de l'Équipement, vice caché ou fait d'un prestataire), tels que ces coûts sont détaillés dans les FIS.

A défaut de récupération du (des) Equipement(s), la Société, facturera au Client la valeur du (des) Equipement(s) en cause indiquée dans les FIS, déduction faite, le cas échéant, du montant du Dépôt de garantie/caution. 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 pourra modifier, en cours de Contrat, l'Équipement et/ou sa configuration matérielle ou logicielle. Le Client ne pourra s'opposer à cette modification ou échange de l'Équipement. Cette substitution et/ou modification ne constitue pas une modification du Contrat.

Toute consommation de données effectuée à partir de la carte SIM et/ou Box est réputée émaner du Client.

## **ARTICLE 9 – CONDITIONS FINANCIERES**

- **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 d'un 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. Il est précisé que la résiliation ne concerne exclusivement que le service complémentaire et/ou option.

- **Facturation et paiement**

La facturation du Service est forfaitaire, à terme à échoir, selon une périodicité mensuelle. La première facture est établie prorata temporis à compter de la date de mise en service, incluant notamment le mois à venir. Les factures sont émises sur support dématérialisé. Sur simple demande, par tout moyen et à tout moment, le Client peut demander à recevoir ses factures gratuitement par courrier à la place du support dématérialisé. 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.

Le Client pourra s'acquitter de ses factures par prélèvement automatique ou par tout autre moyen de paiement tel que précisé aux FIS.

- **Dépôt de garantie /caution**

Un dépôt de garantie/caution sera demandé au Client lors de la souscription du contrat dans le cadre de la mise à disposition du (ou des) Equipement(s). Ce montant est fonction du (ou des) Equipement(s) et indiqué dans les FIS. Le dépôt de garantie/caution est exigible à la souscription et le Contrat est souscrit sous réserve du versement effectif du montant. Le dépôt de garantie/caution est restituable, déduction faite des éventuels impayés, dans un délai de dix (10) jours suivant la justification par le Client de la disparition du motif ci-dessus ayant justifié leur versement ou dans un délai de dix(10) jours suivant la résiliation du Service.

- **retard ou défaut de paiement**

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 10 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/caution 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 de régularisation de l'impayé postérieurement à la résiliation du Contrat, le Client pourra souscrire un nouveau Contrat. A ce titre, le Client reconnaît être informé que ses anciens Identifiants pourront ne plus être disponibles.

### **ARTICLE 10 - 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 11 - RESILIATION**

Sans préjudice du droit de rétractation, la résiliation ne résulte en aucun cas de l'opposition non justifiée du Client à la mise en service des Equipements et/ou à la seule restitution ou déconnexion non justifiées des Equipements par le Client, la Société se réservant le droit de continuer à facturer le Client jusqu'à résiliation effective par courrier recommandé avec accusé réception. Le Client est tenu de fournir à l'appui de sa demande les éléments nécessaires à l'identification de son Contrat.

Le Client peut résilier à tout moment le Contrat, sous réserve des modalités exposées ci-après, en adressant une lettre recommandée avec avis de réception à l'adresse du Service Client de son département (article 16 « Réclamation »). La résiliation prendra effet dans un délai de dix (10) jours à compter de la réception de la lettre par La Société. Toutefois, le Client peut demander que la résiliation intervienne dans un délai supérieur à dix (10) jours.

La Société attire l'attention du Client sur le fait que la résiliation d'option n'entraîne pas la résiliation du Contrat. La résiliation du Contrat entraîne la résiliation des services délivrés 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 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,
- 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 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 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. Le Client doit également restituer les Equipements mis à sa disposition. En cas de non restitution des Equipements ou en cas de restitution des Equipements endommagés une somme forfaitaire sera facturée en sus du Dépôt de Garantie/caution.

#### **• Résiliation pour faute**

La résiliation pourra intervenir immédiatement et de plein droit après mise en demeure sans préjudice de tous dommages et intérêts, si le Client :

- introduit sur Internet des perturbations de toute nature (virus, éléments logiques, envois en masse de données...)
- détériore tout Equipement mis à sa disposition,
- connecte d'autres Equipements que ceux fournis par SFR,
- gêne ou paralyse les échanges et le fonctionnement d'Internet,
- enfreint la réglementation applicable (notamment l'ordre public, diffamation, injure, discrimination, des droits de la personnalité et de la propriété intellectuelle,
- cherche à nuire aux usagers des forums de discussion.

### **ARTICLE 12 - 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 Equipements sont à la charge du Client.

### **ARTICLE 13 - 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.

Dans le cadre des services géo-localisés proposés grâce à son réseau, SFR peut être amenée à communiquer à un prestataire ou à un partenaire les données de localisation géographique du Client qui souhaite bénéficier de ces services et qui aura consenti préalablement à être localisé.

Le Client est informé que ses conversations avec le Service Client sont susceptibles d'être enregistrées ou écoutées par SFR 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 ses 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.

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

- interroger le FNCFI (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 dématérialisés.

### **ARTICLE 14 - CESSIBILITE DU CONTRAT PAR SFR**

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

### **ARTICLE 15- 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 16 - 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 »