

Conditions générales du prêt de mobile dans le cadre de l'offre mobile Bonus GOLD

Article 1 – OBJET

Les présentes conditions générales définissent les conditions dans lesquelles **OUTREMER TELECOM**, Société par Actions Simplifiée, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Fort de France sous le numéro 383 678 760, sis ZI La Jambette – 97200 Fort de France ("SFR Caraïbe"), propose à ses clients abonnés mobiles de SFR Caraïbe (Martinique, Guadeloupe, et Guyane) ayant souscrit simultanément à l'achat d'un nouveau mobile ou ayant migré vers une nouvelle offre, avec engagement de 24 mois, en formule GOLD (à compter du 24 octobre 2019) (ci-après dénommés le "Bénéficiaire"), un service de prêt de téléphone mobile identifié par son numéro IMEI (ci-après dénommé le "Mobile") et ses accessoires (batterie, chargeur...), valable uniquement en boutiques SFR participantes (Martinique, Guadeloupe et Guyane), dans l'hypothèse où le mobile initial du Bénéficiaire est tombé en panne.

Ce prêt de Mobile est accessible :

- aux nouvelles souscriptions en formule GOLD (à partir du 24 octobre 2019) avec achat simultané d'un mobile chez SFR Caraïbe,
- aux Bénéficiaires ayant migré vers une nouvelle offre éligible (à partir du 24 octobre 2019) en formule GOLD,
- aux Bénéficiaires ayant accepté les présentes conditions,
- aux Bénéficiaires dont le mobile initial est en panne résultant d'un vice inhérent au mobile initial (hors casse, vol, perte et fait du Bénéficiaire) et disposant de la garantie légale du constructeur de 24 mois ainsi que, pris en charge par le service après-vente de SFR Caraïbe,
- aux Bénéficiaires n'étant pas en situation d'impayés,
- aux Bénéficiaires n'ayant pas d'autre prêt de Mobile en cours sur une même ligne,
- aux Bénéficiaires n'ayant pas déjà effectué deux prêts de mobile sur une même ligne au cours de la même année,
- sous réserve du versement d'une caution dont le montant est précisé dans la Fiche d'Information Standardisée (« FIS ») disponible sur sfrcaraibe.fr (rubrique Documentations et tarifs).

Les dommages d'origine externe ou consécutifs à une mauvaise utilisation du mobile initial ou à une utilisation non conforme, une intervention autre que celle des personnes habilitées par le constructeur, d'un choc, d'une mauvaise utilisation, d'une exposition à l'humidité (oxydation), sont exclus de la garantie légale de 24 mois. A ce titre, SFR Caraïbe ne pourra pas prendre en charge la réparation du mobile initial et par conséquent, accorder le prêt de Mobile.

En cas de migration vers une offre non éligible (offre sans mobile, formule SILVER, ou Carte), le Bénéficiaire ne sera plus éligible au prêt gratuit de Mobile et ne pourra donc pas en bénéficier en cas de panne de son mobile initial.

Il est rappelé au Bénéficiaire que SFR Caraïbe ne fournit qu'un service de prêt de téléphone mobile. En aucun cas, SFR Caraïbe ne fournit également au Bénéficiaire une souscription à un forfait mobile associée au Mobile. Par ailleurs, le forfait mobile rattaché au mobile initial du Bénéficiaire demeure actif pendant toute la durée du prêt de Mobile et peut par conséquent, être rattaché au Mobile pendant toute la durée du prêt.

Article 2 – PROPRIETE DU MATERIEL PRÊTE

Le Mobile (accessoires compris) reste la propriété exclusive de SFR Caraïbe. Le Mobile et ses accessoires ne peuvent pas à ce titre être prêtés, cédés, modifiés, altérés, donnés en gage ou en nantissement par le Bénéficiaire. Le Bénéficiaire s'engage à ne pas faire disparaître ou masquer les numéros d'identification apposés sur le Mobile et s'engage à ce titre à assurer le bon état d'entretien et de propreté du Mobile et de ses accessoires.

Le Mobile est un téléphone standard non équivalent au modèle initial du Bénéficiaire sous réserve de la disponibilité et de la correspondance. Le choix du Mobile reste à la discrétion de SFR Caraïbe et sous réserve des stocks disponibles.

Article 3 – PRIX

La mise à disposition visée à l'article 1 des présentes est réalisée à titre gratuit par SFR Caraïbe dans la limite du temps de la réparation du mobile initial ou de sa remise à disposition au Bénéficiaire.

Article 4 – DUREE

Les présentes conditions générales prennent effet à la date de mise à disposition du Mobile et de ses accessoires par SFR Caraïbe au Bénéficiaire jusqu'à leur complète restitution telle que précisée à l'article 5 des présentes.

Les présentes conditions générales prennent fin lors de la restitution concomitante du Mobile et de ses accessoires par le Bénéficiaire en boutique SFR Caraïbe (Martinique, Guadeloupe et Guyane), et de la reprise de son mobile initial. A défaut de restitution, les présentes conditions générales prennent fin à l'expiration du délai précisé dans le(s)dit(s) SMS et email.

Article 5 – RESTITUTION DU MOBILE ET DE SES ACCESSOIRES

Dans un délai maximum de quinze (15) jours calendaires suivant l'envoi du premier SMS et email par SFR Caraïbe de la réception en boutique du mobile initial réparé (ou de sa remise à disposition), le Bénéficiaire est tenu de restituer concomitamment à la reprise de son mobile initial, le Mobile complet avec ses accessoires prêtés en bon état de fonctionnement et d'entretien ainsi que son emballage. Le Bénéficiaire devra restituer le Mobile et ses accessoires prêtés dans la même boutique SFR participante où son mobile initial a été remis pour réparation. Une fiche de restitution du Mobile sera remise au Bénéficiaire par la boutique SFR correspondante.

En cas de vol, de détérioration, d'oxydation, de perte du Mobile ou de non restitution totale ou partielle du Mobile et de ses accessoires par le Bénéficiaire dans le délai défini ci-avant, le Bénéficiaire sera redevable de frais de non restitution complémentaires à la caution dont le montant est prévu dans la Fiche d'Information Standardisée (« FIS ») disponible sur sfrcaraibe.fr (rubrique Documentations et tarifs).

Article 6 – ENGAGEMENTS DU BENEFICIAIRE

Le Bénéficiaire s'engage à utiliser le Mobile et ses accessoires conformément à leur destination et dans des conditions normales d'utilisation. Il s'engage, dans ce cadre, à veiller raisonnablement à la garde et à la conservation dans les conditions des articles 1880 et suivants du Code civil.

Le Bénéficiaire s'engage également à restituer le Mobile et ses accessoires mis à sa disposition concomitamment à la reprise de son mobile initial en boutiques, et ce, en bon état de fonctionnement, vidé de ses contenus personnels. A ce titre, le Bénéficiaire s'engage à effectuer des sauvegardes régulières de l'ensemble de ses contenus et données enregistrés sur le Mobile sur un support externe. Lors de la restitution du Mobile et de ses accessoires, toutes les données et contenus seront supprimés, sans que SFR Caraïbe ne puisse encourir une quelconque responsabilité de ce fait.

En cas de panne du Mobile résultant d'un vice inhérent au Mobile (hors dommages d'origine externe ou consécutifs à une mauvaise utilisation du Mobile ou à une utilisation non conforme, une intervention autre que celle des personnes habilitées par le constructeur, d'un choc, d'une mauvaise utilisation, d'une exposition à l'humidité), le Bénéficiaire devra déposer le Mobile (accessoires inclus) dans la boutique où il a remis son mobile initial pour réparation. SFR Caraïbe pourra à ce titre proposer un nouveau prêt de Mobile au Bénéficiaire pendant toute la durée des présentes.

En cas de panne du Mobile ne résultant pas d'un vice inhérent au Mobile (dommages d'origine externe ou consécutifs à une mauvaise utilisation du Mobile ou à une utilisation non conforme, une intervention autre que celle des personnes habilitées par le constructeur, d'un choc, d'une mauvaise utilisation, d'une exposition à l'humidité), de vol, de détérioration, d'oxydation, de perte du Mobile ou de non restitution totale ou partielle du Mobile et de ses accessoires par le Bénéficiaire dans le délai défini à l'article 4, des frais de non restitution complémentaires à la caution seront à régler par le Bénéficiaire à SFR Caraïbe. Le montant de ces frais de non restitution est précisé dans la FIS. Ces frais lui seront alors facturés sur l'une de ses factures mobile suivantes.

Le Bénéficiaire s'engage à restituer le Mobile et ses accessoires à la première demande de SFR Caraïbe.

Article 7 - RESILIATION

Le Bénéficiaire pourra résilier à tout moment les présentes conditions générales. A ce titre, pour résilier les présentes conditions générales, le Bénéficiaire devra restituer le Mobile et ses accessoires dans la boutique où il a remis son mobile initial. Une fiche de restitution de Mobile lui sera alors remise.

SFR Caraïbe peut décider de mettre un terme de façon immédiate au présent prêt de Mobile et de ses accessoires moyennant une notification écrite reçue (SMS, email...) par le Bénéficiaire en cas de manquement du Bénéficiaire à l'une quelconque des obligations mises à sa charge au titre des présentes conditions générales.

La résiliation des présentes impose la restitution du Mobile conformément aux dispositions de l'article « Restitution de Mobile et de ses accessoires » des présentes.

A défaut de restitution du Mobile et de ses accessoires, des frais complémentaires correspondants seront facturés dans les conditions prévues dans la Fiche d'Information Standardisée (« FIS ») disponible sur sfrcaraibe.fr (rubrique Documentations et tarifs).

Article 8 – FRAIS

Le Bénéficiaire est responsable de toute destruction, dégradation, vol ou perte du Mobile et de ses accessoires prêtés.

A ce titre, au-delà du délai précisé à l'article 5 des présentes ou en cas de non restitution, ou en cas de restitution du Mobile et/ou de ses accessoires cassé(s) ou dégradé(s), des frais complémentaires à la caution seront facturés sur une de ses factures mobile suivantes, le Bénéficiaire en ayant été informé au préalable par SMS et/ou email. Le montant de ces frais complémentaires est prévu dans la Fiche d'Information Standardisée (« FIS ») disponible sur sfrcaraibe.fr (rubrique Documentations et tarifs).

Article 9 – RECLAMATIONS

▪ Service Client

Toute réclamation doit être formulée auprès du Service Client par courrier à l'adresse suivante :

Pour les Antilles à : Outremer Telecom, Service Clients, ZI Jambette, 97200 Fort de France.

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

▪ Service Consommateurs

Si toutefois le Bénéficiaire estime que la réponse obtenue à sa réclamation n'est pas satisfaisante, il peut alors formuler, par écrit, un recours auprès du Service Consommateurs, soit directement, soit par une association de consommateurs, à l'adresse suivante :

Pour les Antilles à : Outremer Telecom, Service Consommateurs, ZI Jambette, 97200 Fort de France

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

Enfin, si un désaccord subsiste, le Bénéficiaire peut saisir gratuitement le médiateur des communications électroniques, soit directement, soit par une association de consommateurs. Pour cela, il doit compléter directement le formulaire mis à disposition sur le site du médiateur : www.mediateur-telecom.fr ou disponible sur simple demande auprès du Service Consommateurs, en y joignant les pièces qui justifient sa demande.

Article 10 - DONNEES A CARACTERE PERSONNEL (« DCP »)

1. Lois applicables

SFR Caraïbe prend les mesures propres à assurer la protection et la confidentialité des DCP en sa possession concernant les Bénéficiaires 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 »).

2. Contact

Le responsable du traitement des DCP est OUTREMER TELECOM (« SFR Caraïbe »), dont le siège est sis ZI la Jambette – 97200 Fort de France. Le Délégué à la Protection des Données (ci-après « DPD ») peut être contacté à l'adresse suivante : OUTREMER TELECOM – Service Clients – Données Personnelles – ZI la Jambette – 97200 Fort de France.

3. Nature des données

Les DCP sont collectées par SFR Caraïbe dans le cadre d'un prêt de mobile en cas de panne de son mobile par le Bénéficiaire dans le cadre de la formule GOLD.

4. Finalités

Le traitement des DCP a pour finalités : l'identification du Client, la gestion du prêt de Mobile, la gestion des droits et des demandes d'exercice des droits des Bénéficiaires, l'hébergement des données du Client, la réalisation d'études statistiques et d'analyses, le respect par SFR de ses obligations légales et réglementaires.

5. Durées de conservation

Les DCP sont conservées pour la durée des présentes conditions générales et/ou pour la durée des traitements spécifiques auxquels le Bénéficiaire a consenti et/ou pour les durées légales de conservation.

6. Destinataires

Les DCP pourront être traitées par le personnel habilité de SFR Caraïbe et du Groupe Altice dont fait partie SFR Caraïbe, des sous-traitants, partenaires ou prestataires de SFR Caraïbe. Si ces sous-traitants, partenaires ou prestataires sont situés en dehors de l'Union européenne, ils auront alors, conformément à la Réglementation, préalablement soit fait l'objet d'une décision d'adéquation de la Commission européenne soit signé des « clauses contractuelles types ». Le recours à ces prestataires est nécessaire à la bonne exécution des conditions générales passées entre SFR Caraïbe et le Bénéficiaire.

7. Droits des personnes

A tout moment, le Bénéficiaire peut demander l'accès aux DCP le concernant, recueillies dans le cadre des finalités détaillées ci-dessus, la rectification ou l'effacement de celles-ci (dans la mesure où cela n'empêche pas la bonne exécution des conditions générales ou le respect des obligations légales de SFR Caraïbe) et la limitation d'un ou plusieurs traitements particuliers le concernant, dans les conditions prévues par la Réglementation. Le Bénéficiaire 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 :

Martinique / Guadeloupe	Guyane
Outremer Telecom Service Clients – Données Personnelles ZI Jambette 97200 FORT DE FRANCE	Outremer Telecom Service Clients– Données Personnelles CS 40723 97336, Cayenne Cedex

Il devra fournir ses nom, prénom, numéro de contrat ainsi qu'une copie de sa pièce d'identité.

- par voie électronique, via son espace-client dans la rubrique « Utilisation de vos données personnelles ».
- par courriel à l'adresse suivante : donnees-personnelles@sfrcaraibe.com

Article 11 – ATTRIBUTION DE JURIDICTION

Les présentes sont régies par la loi française.

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

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