

CONDITIONS GENERALES DE VENTE DES OFFRES BOX 4G / BOX 5G

19 juin 2026

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) et 5G, 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.

La BOX 5G est accessible sous réserve de couverture 5G au domicile du Client. Le réseau 5G est accessible selon éligibilité de l'adresse de souscription du Client et utilisable uniquement depuis cette adresse.

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) ou 5G 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

- **Equipement**

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 5G (selon éligibilité) 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/5G), 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.

- **Indemnités en matière de portabilité**

Conformément à l'article L.224-42-1 du Code de la consommation, la Société indemnise le Client selon les règles suivantes :

1° En cas de retard de portage du numéro, le Client a droit sur simple demande motivée de sa part à une indemnité égale à un cinquième du prix mensuel toutes taxes comprises de l'abonnement au service souscrit, par jour de retard. Le nombre de jours de retard est calculé jusqu'au rétablissement du service de communication électronique. L'indemnité est due par le fournisseur responsable du retard de portage du numéro ;

2° En cas de perte du numéro ayant fait l'objet d'une demande de portabilité, le Client a droit sur simple demande motivée de sa part à une indemnité égale à vingt-quatre (24) mensualités toutes taxes comprises de l'abonnement au service souscrit par le consommateur auprès du fournisseur responsable de la perte de la portabilité. L'indemnité est due par le fournisseur responsable du retard de portage du numéro.

L'indemnisation est due au Client sauf :

- dans les cas de refus de portabilité indiqués ci-dessus,
- de demande d'annulation du Client au-delà des délais,
- d'une faute du Client, ou
- d'un cas de force majeure.

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

SFR CARAIBE se réserve le droit de demander au Client la fourniture d'un dépôt de garantie, ou de toute autre garantie permettant la préservation des intérêts de SFR CARAIBE en cas de défaillance du Client, dont le montant sera défini par SFR CARAIBE (ci-après « Garantie »), soit lors de la commande d'un Service, ou de sa mise en service, soit en cours d'exécution du Contrat notamment en cas de survenance de l'un des événements suivants :

- changement de délai de règlement,
- incident de paiement du Client,
- dégradation de la santé financière du Client,
- nombre total de Commandes par Contrat supérieur à dix (10),
- cession de Contrat.

La Garantie n'est pas productive d'intérêts. Dans l'attente du versement de la Garantie ou en cas de dépassement de la limite d'encours, la fourniture des Services sera suspendue. La Garantie peut se compenser avec des sommes dont le Client serait débiteur de SFR CARAIBE même au titre d'un ou plusieurs autres contrats conclus avec SFR CARAIBE. Le Client s'engage à reconstituer le dépôt de garantie à chaque fois que SFR CARAIBE actionnera ladite Garantie. En l'absence de différend entre les Parties, lié ou non à un retard de paiement du Client, SFR CARAIBE restituera ou prononcera la mainlevée de la Garantie trois (3) mois après la fin du ou des Contrats concernés.

• 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 jusqu'à leur paiement intégral. Dans l'hypothèse où un titre de paiement émis au profit de SFR ne serait pas en tout ou partie honorée, les sommes restant dues à SFR CARAIBE par le Client sont les cas échéant, conformément aux articles L.441-9 et L.441-10 du Code de Commerce, majorées d'intérêts de retard sur la base du taux d'intérêt appliqué par la Banque centrale européenne à son opération de refinancement la plus récente majoré de dix (10) points de pourcentage, ceux ne pouvant être inférieurs à trois (3) fois le taux de l'intérêt légal en vigueur à la date d'émission de la facture concernée. Les pénalités de retard sont exigibles sans qu'un rappel soit nécessaire et sont calculées sur le montant HT des sommes dues à compter du premier jour de retard. En outre,

les frais de toutes sortes engendrés pour le recouvrement des sommes dues seront à la charge du Client. A ce titre, le Client sera redevable vis-à-vis de la société SFR CARAIBE de l'indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement dont le montant s'élève à quarante (40) euros, ou le cas échéant toute autre somme qui sera ultérieurement ajustée du fait de l'évolution de la législation et/ou de la réglementation.

En cas d'impayé, SFR CARAIBE se réserve le droit de restreindre ou suspendre le Service dans les conditions décrites à l'article « Suspension ». Si la régularisation n'intervient pas 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.

Les redevances d'abonnement restant dues deviennent immédiatement exigibles. Les frais afférents à chaque incident de paiement seront refacturés au Client. La suspension et le rétablissement de la ligne donneront lieu à la perception de frais de remise en service égale à dix pourcent (10%) des montants dus par ligne. Les redevances d'abonnement restent dues par le Client pendant toutes les périodes de suspension. En outre, SFR se réserve le droit de facturer une pénalité dont le montant sera de quinze pourcent (15%) du montant total de la facture.

- **Contestation de paiement**

En cas de litige, les sommes facturées au Client restent exigibles par SFR CARAIBE, le montant non contesté restant, en tout état de cause, payable par le Client à son échéance. Les Parties prendront les mesures nécessaires pour que la contestation soit résolue dans les meilleurs délais.

A défaut de résolution de la contestation, si le Client a retenu une partie de ses paiements, il paiera, en plus des sommes dues, les intérêts de retard et de recouvrement dus. Par dérogation aux modalités définies aux articles 1219 et 1220 du Code Civil, les Parties sont déjà convenues que SFR CARAIBE se réservera le droit de prendre des mesures conservatoires sur l'ensemble ou une partie des Services commandés par le Client, telles que la suspension, la limitation d'accès aux Services, l'accès aux Services avec une limitation d'encours. Enfin, le non-paiement, total ou partiel, par le Client d'une facture emportera immédiatement et automatiquement déchéance du terme de l'ensemble des factures émises par SFR CARAIBE au titre du Contrat en cause, qui deviendront ainsi exigibles à tout moment.

L'envoi par SFR CARAIBE d'une lettre de relance ou d'une mise en demeure de payer, même par courrier simple, interrompt toute prescription.

Article 11. RESTRICTION / SUSPENSION

Afin de préserver les intérêts des Parties, les Parties conviennent que SFR CARAIBE peut restreindre ou suspendre les Services après en avoir prévenu le Client. 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 par email et/ou par lettre recommandée avec avis de réception dans un délai de quinze (15) jours:

- en cas d'utilisation abusive et/ou anormale et/ou frauduleuse par le Client telle que précisée ci-avant à l'article « OBLIGATIONS ET DROITS DU CLIENT »,
- en cas d'exigence légale réglementaire, administrative ou judiciaire,
- en cas d'acte incivil et/ou d'agression envers tout collaborateur de l'Opérateur,
- 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

12.1 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.

12.2 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.

12.3 Modifications contractuelles

Toute modification des conditions contractuelles d'un Service est notifiée par SFR CARAIBE, sur support durable au moins trente (30) jours avant son entrée en vigueur. Le Client peut, s'il n'accepte pas ces nouvelles conditions, résilier le Contrat sans aucun frais dans les conditions précisées ci-avant et sans droit à dédommagement dans un délai de quatre (4) mois suivant la notification. À défaut de demande de résiliation par le Client dans le délai imparti, la modification sera réputée acceptée par le Client.

Les dispositions du présent article ne s'appliquent pas lorsque les modifications envisagées :

- 1° sont toutes exclusivement au bénéfice du Client
- 2° ou ont un caractère purement administratif et n'ont pas d'incidence négative pour le Client
- 3° ou découlent directement de la législation applicable.

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 (accessible depuis le site internet de SFR rubrique « Documentations et tarifs » puis « Documents contractuels »), ou sur tous autres supports (courrier, courriel ...) dénuée d'ambiguïté, exprimant sa volonté de se rétracter.

Le Client peut aussi saisir sa demande de rétractation sur l'outil en ligne disponible sur www.sfrcaraibe.fr, en cliquant sur le lien dénommé « Rétractation » situé en bas de page dudit site Internet.

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. CESSIBILITE DU CONTRAT PAR SFR CARAIBE

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

Article 17. 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 18. ENGAGEMENT ETHIQUE ET ANTICORRUPTION

Dans le cadre de l'exécution du Contrat, les Parties déclarent être parfaitement informées et se conformer aux réglementations applicables en matière de prévention et de lutte contre la corruption et le trafic d'influence, incluant la loi française Sapin II, le Foreign Corrupt Practices Act (FCPA) et le United Kingdom Bribery Act (UKBA).

En conséquence, les Parties s'engagent notamment à prohiber toute pratique, sous quelque forme que ce soit, en France ou à l'étranger, pouvant être considérée comme de la corruption et/ou du trafic d'influence au sens de la loi française et de toute loi applicable comme mentionné supra, et en particulier à ne pas :

- proposer, promettre, donner, directement ou indirectement (y compris par le biais d'une tierce partie et/ou tout acteur de sa chaîne contractuelle), à toute personne, tout paiement, cadeau ou tout autre avantage, de quelque nature que ce soit, pour elle ou pour autrui, en vue d'accomplir, retarder ou s'abstenir d'accomplir un acte entrant, d'une façon directe ou indirecte, dans le cadre de ses fonctions, de sa mission ou de son mandat ou afin d'abuser de son influence réelle ou supposée en vue de faire obtenir d'une autorité ou d'une administration publique des distinctions, des emplois, des marchés ou toute autre décision favorable.
- solliciter, accepter ou recevoir, directement ou indirectement (y compris par le biais d'une tierce partie et/ou tout acteur de sa chaîne contractuelle), tout paiement, cadeau ou tout autre avantage, de quelque nature que ce soit, pour elle ou pour autrui, en vue d'accomplir, retarder ou s'abstenir d'accomplir un acte entrant, d'une façon directe ou indirecte, dans le cadre de ses fonctions, de sa mission ou de son mandat ou afin d'abuser de son influence réelle ou supposée en vue de faire obtenir d'une autorité ou d'une administration publique des distinctions, des emplois, des marchés ou toute autre décision favorable.

Les Parties s'engagent à exiger de leurs dirigeants, salariés, cocontractants, agents, intermédiaires, sous-traitants, fournisseurs, prestataires, et de tout autre tierce partie intervenant dans le cadre du Contrat, qu'ils appliquent le même engagement éthique et anticorruption que celui prévu au présent article.

Les Parties s'engagent expressément à répondre favorablement à première demande, dans un délai ne pouvant dépasser dix jours ouvrés, aux demandes d'informations et questionnaires adressés par le groupe Altice dans le cadre de la présente clause.

Toute violation d'une des dispositions du présent article sera considérée comme un manquement grave au présent contrat donnant le droit de suspendre et/ou de résilier le Contrat.

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'adresse 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



ANNEXE 1 : DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

La présente Annexe a pour objet de définir les conditions dans lesquelles SFR CARAIBE traite, dans le cadre de la commercialisation et de la fourniture des Services, des données à caractère personnel (ci-après les « Données Personnelles »)

relatives aux personnes physiques utilisatrices des Services du Client (ci-après « Utilisateurs ») et aux personnes physiques désignées par le Client (ci-après « Interlocuteurs »).

Pour les besoins de la présente Annexe, il est convenu que :

- le « Client » désigne l'entité morale signataire du Contrat, interface entre SFR CARAIBE et les Utilisateurs et les Interlocuteurs, notamment dans le cadre de l'exercice de leurs droits ;
- la « Réglementation Données Personnelles » désigne les législations relatives à la protection des données personnelles applicables et en particulier le Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel (RGPD) et à la libre circulation de ces données et la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés modifiée.
- Les termes figurant à l'article 4 « Définitions » du RGPD ont la même définition dans la présente Annexe.

Les dispositions de la présente Annexe survivent jusqu'à l'échéance de la plus longue des durées de traitements mis en œuvre.

Le Client est informé par SFR CARAIBE sur son Espace Client des mises à jour relatives aux traitements des Données Personnelles nécessaires à la fourniture des Services, au travers de la « Politique de Protection des Données Personnelles ».

1. SFR CARAIBE agissant en qualité de Responsable de Traitement

1.1. Traitements et rôle de SFR CARAIBE

Traitement(s) mis en œuvre par SFR CARAIBE en qualité de responsable de traitement :

Traitement 1 : Gestion du compte client

Finalité du traitement :

Le traitement a pour finalité la gestion du compte client du Client tels que la relation commerciale (par exemple des enquêtes de satisfaction), la gestion administrative, la livraison, la facturation, le traitement des incidents techniques, la gestion des réclamations.

Fondement du traitement :

Le traitement répond à des intérêts légitimes propres à SFR CARAIBE et à certaines obligations réglementaires pesant sur elle, ainsi qu'à l'intérêt légitime propre au Client de fournir des moyens de communication à son personnel.

Personnes concernées par le traitement : les Utilisateurs et les Interlocuteurs

Données Personnelles concernées :

Les données d'identité des Interlocuteurs : Nom - Prénom - Adresse postale pro - N° de tel fixe pro - N° de portable pro - @ email pro - Fonction

Les données d'identification des Interlocuteurs : Identifiants et mot de passe du Client chiffré par SFR CARAIBE du Client utilisés pour se connecter à l'«Espace Client » de SFR CARAIBE.

De plus, pour les Services de communications électroniques, les Données Personnelles concernées par ce traitement peuvent être pour :

- Les Services Voix et Data Fixe

Les données de connexion des Utilisateurs définies comme :

- les caractéristiques techniques ainsi que la date, l'heure et la durée de chaque communication ;
- les données relatives aux services complémentaires demandés ou utilisés et leurs fournisseurs ;
- les données permettant d'identifier le ou les destinataires de la communication ;
- les données permettant d'identifier l'origine et la localisation de la communication.

Les données d'identité des Utilisateurs (uniquement si renseigné par le Client dans l'espace client) : nom et prénom

Les Services de communications électroniques ne sont pas destinés à être utilisés par des enfants au sens du RGPD, ainsi SFR CARAIBE ne collecte pas volontairement des Données Personnelles d'enfants.

Durée de conservation des Données Personnelles susvisées :

- Pour les données de connexion nécessaires notamment à la facturation : pendant un (1) an au titre du Code des Postes et des Communications Electroniques ;

- Pour les données d'identité des Interlocuteurs : pendant la durée du Contrat et pendant une durée additionnelle de cinq (5) ans à compter de la fin de la relation commerciale avec le Client ;
- Pour les données d'authentification des Interlocuteurs : pendant la durée du Contrat et pendant une durée additionnelle de un (1) an à compter de la fin de la validité du Contrat ;
- Pour les données d'identification du terminal et les données d'identification de la ligne mobile : pendant la durée du Contrat et pendant une durée additionnelle d'un (1) an à compter de la fin de la relation commerciale avec le Client ;
- Pour les données d'identité des Utilisateurs (si communiquées) : pendant la durée du Contrat.

Si d'autres traitements que celui (ceux) visé(s) ci-dessus sont réalisés, ils sont décrits aux Conditions Particulières et Spécifiques des offres concernées.

1.2. Destinataires

Pour l'exécution du Contrat et, le cas échéant, de certaines mesures précontractuelles, les Données Personnelles sont nécessairement traitées par SFR CARAIBE, ainsi que par les sociétés de Altice France, leurs distributeurs ou prestataires.

Notamment au titre de son obligation d'information, SFR CARAIBE pourra utiliser librement les Données Personnelles des Interlocuteurs à des fins de prospection relative à des produits ou services analogues par email, sauf opposition de la personne concernée auprès du Client. Par ailleurs, le Client se charge d'obtenir le consentement préalable des Interlocuteurs afin que ces derniers puissent faire l'objet de prospections SMS, MMS, e-mail, téléphone, courrier postal ou automate d'appel, sur les autres services que SFR CARAIBE pourrait lui proposer.

Les autres sociétés de Altice France pourront utiliser les Données Personnelles des Interlocuteurs à des fins de prospection par SMS, MMS, e-mail, téléphone, courrier postal ou automate d'appel, sous réserve que le Client ait obtenu le consentement préalable de la personne concernée.

SFR CARAIBE pourra en outre communiquer les Données Personnelles à ses partenaires (comme son réseau de distribution indirecte), afin de réaliser des opérations marketing et commerciales, conjointes ou non, à destination des Interlocuteurs, sous réserve que le Client ait obtenu le consentement préalable de la personne concernée.

1.3. Engagements de SFR CARAIBE à l'égard du Client

SFR CARAIBE s'engage à :

- traiter les Données Personnelles uniquement pour les finalités prévues par le Contrat ;
- notifier à l'autorité nationale de protection compétente dans les meilleurs délais, et, si possible, soixante-douze (72) heures après en avoir pris connaissance, toute violation des Données Personnelles pour laquelle une notification à l'autorité nationale de protection compétente est requise ;
- notifier au Client dans les meilleurs délais toute violation des Données Personnelles pour laquelle une notification aux personnes concernées est requise, afin de permettre au Client d'en informer ces dernières ;
- à prendre les mesures nécessaires pour assurer l'intégrité, la conservation et la sauvegarde des Données Personnelles.

1.4. Engagements du Client à l'égard de SFR CARAIBE

La nature de la relation liant SFR CARAIBE et le Client, établie entre deux personnes morales, chacune mettant en œuvre ses propres traitements, individuellement et séparément, en qualité de responsable de traitement, a notamment pour conséquence, et selon les cas :

- de placer SFR CARAIBE dans une position dans laquelle elle n'est pas en mesure d'identifier les personnes physiques, Utilisateurs et Interlocuteurs, concernées par les traitements mis en œuvre. Cette impossibilité résulte tant de l'absence de lien, notamment contractuel, direct entre SFR CARAIBE et lesdites personnes physiques, que de la nécessaire absence d'information de SFR CARAIBE sur la gestion par le Client de ses ressources humaines, ce au titre du principe de minimisation ;
- en raison de la nature des services fournis, une méconnaissance par les personnes physiques, Utilisateurs et Interlocuteurs, concernées par les traitements mis en œuvre, de l'identité de SFR CARAIBE en tant que fournisseur des Services.

De conséquence, dans le cadre des traitements indépendamment mis en œuvre par le Client, tels que ceux relatifs à la gestion de son personnel, et, le cas échéant, à la gestion de sa téléphonie sur le lieu de travail, celui-ci joue un rôle primordial entre SFR CARAIBE et les Utilisateurs et Interlocuteurs, concernant l'information des personnes concernées, l'exercice de leurs droits, et les éventuelles notifications de violations de Données Personnelles.

A cet effet :

- Le Client garantit à SFR CARAIBE avoir fourni aux Utilisateurs et Interlocuteurs, l'information requise par la Réglementation Données Personnelles et avoir, quand le consentement est nécessaire en application de ladite Réglementation Données Personnelles, obtenu leur consentement pour le traitement.
- Le Client s'engage à transmettre à SFR CARAIBE dans le mois suivant la Commande du Service, ainsi qu'à chaque fois que nécessaire durant l'exécution du Contrat, la liste des Interlocuteurs n'acceptant pas d'être sollicités par Voie Electronique par SFR CARAIBE.
- Le Client s'engage également à informer SFR CARAIBE de tout retrait de consentement d'un Interlocuteur à l'utilisation de ses Données Personnelles à des fins de prospection et de toute opposition d'un Utilisateur ou d'un Interlocuteur au traitement de ses Données Personnelles, si l'Interlocuteur ou l'Utilisateur n'a pas exercé directement son droit auprès de SFR CARAIBE.
- Le Client s'engage à notifier aux personnes concernées dans les meilleurs délais toute violation des Données Personnelles pour lesquelles une notification aux personnes concernées est requise.

Le Client traite également des Données Personnelles des Interlocuteurs désignés par SFR CARAIBE en conformité avec la Réglementation Données Personnelles pour des finalités de gestion de sa relation commerciale avec SFR CARAIBE (en particulier, la gestion du contrat, des factures, et de la comptabilité).

Le Client s'engage à notifier à SFR CARAIBE, par e-mail à l'adresse dpo-notifications@sfrcaraibe.com toute violation de Données Personnelles des interlocuteurs désignés par SFR CARAIBE dans des délais et modalités permettant à SFR CARAIBE de remplir ses obligations de Responsable du traitement en sa qualité d'employeur.

Les interlocuteurs désignés par SFR CARAIBE disposent d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement des Données à caractère personnel les concernant conformément à la Réglementation Données Personnelles qu'ils peuvent exercer selon la procédure définie en interne. SFR CARAIBE informe ses interlocuteurs désignés de ce traitement ainsi que de leurs droits.

1.5. Exercice des droits des personnes

Les personnes concernées peuvent exercer leurs droits auprès du Client, étant entendu qu'elles conservent la faculté d'entrer directement en contact avec SFR CARAIBE responsable de traitement dont les coordonnées figurent sur le site internet <https://www.business.sfrcaraibe.fr/>

Le Client adressera, dans les plus brefs délais, les demandes des personnes concernées pour l'exercice de leurs droits, à l'adresse suivante :

Par courrier postal :

- 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, CS 40723, 97336, CAYENNE CEDEX

Par voie électronique : via son espace-client ou à l'adresse suivante donnees-personnelles@sfrcaraibe.com

Lorsque les personnes concernées adressent directement leurs demandes d'exercice des droits auprès de SFR CARAIBE, cette dernière donne suite à ces demandes pour satisfaire aux exigences résultant de la Réglementation Données Personnelles.

Le Client apportera son aide à SFR CARAIBE pour répondre aux demandes, reçues par tout moyen, au titre de ses traitements déjà mis en œuvre notamment relatif à la gestion de son personnel. Le Client aidera SFR CARAIBE à vérifier l'intérêt légitime des demandes notamment sur l'identité de la personne dont elles émanent afin de respecter les droits des personnes concernées.

1.6. Localisation et transferts

Dans le cadre de la fourniture des Services, SFR CARAIBE est susceptible de recourir à des prestataires agissant pour son compte et sous sa responsabilité en France ou à l'étranger. Si ces prestataires sont situés en dehors de l'Union européenne et dans un pays n'assurant pas un niveau de protection adéquate au sens de la Réglementation Données Personnelles, ils auront alors préalablement signé les « clauses contractuelles types » rédigées par la Commission européenne. Le recours à ces prestataires est nécessaire à la bonne exécution du Contrat passé entre SFR CARAIBE et le Client.

1.7. Devoir de coopération avec les autorités nationales de protection compétentes

Les Parties s'engagent à coopérer avec les autorités de protection des données compétentes, notamment en cas de demande d'information qui pourrait leur être adressée ou en cas de contrôle.

1.8. Sort des Données Personnelles

Sauf durée de conservation plus longue en application d'une nouvelle obligation légale en cours d'exécution du Contrat, SFR CARAIBE s'engage à ne conserver les Données Personnelles que dans la limite des durées de conservation mentionnées à l'article 1 de la présente annexe.

Au terme des durées de conservation spécifiées, SFR CARAIBE s'engage à détruire, avec une solution conforme à la réglementation en vigueur, toutes les Données Personnelles, qu'il a été amené à traiter dans le cadre de la fourniture des Services en application du Contrat et à en fournir la preuve sur demande du Client.

2. SFR CARAIBE agissant en qualité de Sous-Traitant

2.1. Description du traitement faisant l'objet de la sous-traitance

SFR CARAIBE est autorisée à traiter pour le compte du Client les Données Personnelles nécessaires pour fournir les Services décrits en Annexe du Contrat.

La finalité et le fondement du traitement sont la fourniture des Services par SFR CARAIBE au Client selon les instructions de ce dernier. Le cas échéant, des traitements spécifiques peuvent être décrits aux Conditions Particulières et Spécifiques SFR CARAIBE des offres concernées ou tout autre document décrivant l'offre SFR CARAIBE.

Les catégories de personnes concernées : les Utilisateurs et les Interlocuteurs.

2.2. Obligations de SFR CARAIBE agissant en tant que sous-traitant à l'égard du Client

SFR CARAIBE s'engage à :

- fournir au Client les garanties suffisantes quant aux mesures techniques et organisationnelles mises en œuvre, en termes de formation des membres du personnel de SFR CARAIBE affecté aux Services, d'équipements utilisés, de manière à ce que les traitements de Données Personnelles mis en œuvre pour les besoins de l'exécution du présent Contrat répondent aux exigences de la Règlementation Données Personnelles ;
- traiter les Données Personnelles uniquement pour les finalités prévues par le Contrat, exception faite des traitements ultérieurs à des fins statistiques dont le Client reconnaît à SFR CARAIBE la légitimité de les mettre en œuvre ;
- traiter les Données Personnelles conformément aux instructions documentées du Client, au sein desquelles figurent le cas échéant la liste des informations nécessaires, étant précisé que si SFR CARAIBE considère qu'une instruction du Client constitue une violation de la Règlementation Données Personnelles, il en informe immédiatement le Client ;
- mettre à disposition du Client toute information ou document utile, en vue de lui permettre l'accompagnement de toutes formalités ou autres diligences requises en tant que Responsable de traitement, en particulier la réalisation d'analyses d'impact relative à la protection des Données Personnelles et de la consultation préalable de l'autorité nationale de protection compétente ;
- sauf prescription contraire d'une autorité compétente ou d'une réglementation applicable, informer le Client en cas de demande provenant d'une autorité administrative ou judiciaire reçue par SFR CARAIBE à propos du traitement des Données Personnelles qu'il effectue au titre des Services ;
- ne pas conserver les Données Personnelles au-delà de la durée de conservation fixée par le Client au regard des finalités pour lesquelles elles ont été collectées et, en tout état de cause, à ne pas les conserver après la fin du Contrat, sauf en cas de disposition législative ou réglementaire, ainsi que de décision administrative ou judiciaire contraire ;
- à prendre les mesures nécessaires pour assurer l'intégrité, la conservation et la sauvegarde des Données Personnelles ;
- tenir par écrit un registre de toutes les catégories d'activités de traitement effectuées comprenant :
 - le nom et les coordonnées du Client pour le compte duquel il agit, et, le cas échéant, du délégué à la protection des données ;
 - les catégories de traitements effectués ;
 - le cas échéant, les transferts de Données Personnelles vers un pays tiers ou à une organisation internationale, y compris l'identification de ce pays tiers ou de cette organisation internationale et, le cas échéant, les documents attestant de l'existence de garanties appropriées ;
 - dans la mesure du possible, une description générale des mesures de sécurité techniques et organisationnelles.

2.3. Obligations du Client à l'égard de SFR CARAIBE

Le Client s'engage notamment à :

- documenter avec toutes les précisions nécessaires les instructions qu'il donne à SFR CARAIBE, afin que SFR CARAIBE traite les Données Personnelles conformément à ces instructions ;
- insérer dans le registre des activités de traitement, que le Client effectue pour son compte en application de la Règlementation Données Personnelles, notamment l'objet et la durée du traitement, sa nature et sa finalité ainsi que le type de Données Personnelles et les catégories de personnes concernées ;
- procéder ou faire procéder aux diligences nécessaires en vue de mener une analyse d'impact et, le cas échéant, consulter l'autorité nationale de protection compétente, lorsque le traitement envisagé sera susceptible d'engendrer un risque élevé pour les droits et libertés des personnes concernées tel qu'identifié par l'autorité nationale de protection compétente, et, plus généralement, dès lors qu'il implique la mise en place de technologies considérées comme particulièrement intrusives (géolocalisation, biométrie, profilage) ou porte sur des données jugées sensibles (notamment origines géographiques ethniques, santé, mais également données bancaires ou numéro de sécurité sociale) ;

2.4. Sécurité et confidentialité des Données Personnelles

En termes de mesures techniques et organisationnelles relatives à la sécurité et la confidentialité des Données Personnelles, SFR s'engage à :

- s'assurer de la sécurité tant physique que matérielle de ses locaux, de façon à empêcher la destruction, la perte, l'altération, la divulgation ou à l'accès par des personnes non autorisées des Données Personnelles dont SFR CARAIBE a eu communication, qu'il stocke ou, plus généralement, qu'il traite pour le compte du Client ;
- respecter les instructions éventuellement convenues entre SFR CARAIBE et le Client dès lors que le Client les aura exprimées, notamment les mesures techniques et organisationnelles à respecter et ce, en vue de garantir un niveau de sécurité adapté et proportionné au risque, y compris entre autres, selon les besoins :
 - le cas échéant, la pseudonymisation et le chiffrement des Données Personnelles ;
 - les moyens permettant de garantir la confidentialité, l'intégrité, la fiabilité, la sécurité, la disponibilité, la traçabilité et la résilience constantes des systèmes et des services de traitement ;
 - les moyens permettant de rétablir la disponibilité des Données Personnelles et l'accès à celles-ci dans des délais appropriés en cas d'incident physique ou technique ;
 - une procédure visant à tester, à analyser et à évaluer régulièrement l'efficacité des mesures techniques et organisationnelles pour assurer la sécurité du traitement.
- à respecter les obligations suivantes et à les faire respecter par son personnel :
 - ne prendre aucune copie des documents et supports d'informations qui lui sont confiés, à l'exception de celles nécessaires à l'exécution du Contrat;
 - ne pas utiliser les documents et informations traités à des fins autres que celles spécifiées au Contrat ;
 - ne pas divulguer ces documents ou informations à d'autres personnes, qu'il s'agisse de personnes privées ou publiques, physiques ou morales, sauf dans les cas prévus par le Contrat; et
 - prendre toutes mesures permettant d'éviter toute utilisation détournée ou frauduleuse des fichiers informatiques en cours d'exécution du Contrat.

2.5. Notification d'une violation des Données Personnelles

Si un incident de sécurité, une divulgation non-autorisée et/ou une violation des Données Personnelles survenaient de manière accidentelle ou illicite, SFR CARAIBE s'engage à :

- notifier, conformément à la législation applicable, au Client toute violation de Données Personnelles dont il a connaissance en communiquant et par tout moyen dans les meilleurs délais, des informations exhaustives afin que le Client puisse respecter ses obligations dans les délais légaux. Cette notification est accompagnée de toute documentation utile afin de permettre au Client, si nécessaire, de notifier cette violation à l'autorité nationale de protection compétente ;
- fournir dans le cadre de la notification :
 - la nature de la violation des Données Personnelles en cause, ainsi que les circonstances qui en sont à l'origine ;
 - les catégories, ainsi que le nombre approximatif à la fois de personnes concernées et d'enregistrements concernés ;
 - le nom et les coordonnées du Délégué à la protection des données auprès duquel des informations complémentaires peuvent être demandées ;

- les conséquences probables de la violation de Données Personnelles, ainsi que les mesures proposées pour y remédier, y compris celles envisagées en vue d'atténuer les éventuelles conséquences négatives ;
- prendre dans les meilleurs délais les mesures adéquates pour y remédier, y compris toute démarche utile auprès de l'autorité nationale de protection compétente ;
- collaborer avec le Client en vue d'une communication par ce dernier de l'existence de la violation des Données Personnelles auprès des personnes concernées.

2.6. Audits

Le Client pourra après avoir préalablement informé SFR CARAIBE, effectuer un audit RGPD par lui ou par un cabinet d'audit externe (ci-après « l'Auditeur ») suivant les modalités, limites et obligations décrites ci-après. Est considéré comme un audit RGPD, un audit conforme à l'article 28.3 du RGPD permettant de s'assurer du respect de la Réglementation Données Personnelles sur les traitements où SFR agit comme Sous-traitant et le Client comme Responsable de Traitement.

Cet audit pourra se dérouler au travers d'une analyse des traitements opérés par SFR CARAIBE en tant que Sous-traitant et de toutes les mesures techniques et organisationnelles appropriées, garantissant notamment la confidentialité, la sécurité, l'intégrité, la disponibilité, le respect des droits des Personnes concernées en lien avec les exigences du RGPD.

Pendant la durée du Contrat, SFR CARAIBE garantit également la consultation d'informations et documents confidentiels strictement nécessaires et facilement disponibles, permettant de démontrer sa conformité conformément aux exigences de l'article 28 du RGPD.

Cet audit ne pourra excéder une durée maximum d'une (1) journée.

SFR CARAIBE acceptera une demande d'audit si elle estime que celui-ci :

- est légitime et que la demande respecte les modalités définies au présent article,
- porte sur le périmètre des Services objet du Contrat,
- ne va pas à l'encontre d'impératifs business ou opérationnels de SFR CARAIBE. SFR CARAIBE motivera sa réponse,
- ne concerne pas une plateforme mutualisée à plusieurs clients,
- est réalisable techniquement,
- ne constitue pas un risque au niveau de la sécurité des systèmes d'information pour SFR CARAIBE ou pour les clients de SFR CARAIBE.

Identification de l'Auditeur :

L'Auditeur nommé par le Client et tenu au secret professionnel :

- ne pourra pas être un concurrent de SFR CARAIBE ;
- ne pourra pas être un client SFR CARAIBE du Service, objet de l'audit ;
- pourra être refusé pour motif légitime par SFR CARAIBE.

Modalités et conditions génériques d'audit :

• Le Client devra en informer SFR CARAIBE par lettre recommandée avec accusé de réception avec un préavis de trente (30) jours avant la date effective du début de l'audit, en lui indiquant notamment :

- le Service audité,
- l'objet et le motif de déclenchement de l'audit,
- la durée de l'audit dans la limite donnée par la nature d'audit,
- le(s) Site(s) audité(s),
- l'identité de la société ou des personnes qui effectueront l'audit.

- Un accord de confidentialité sera signé par le Client, l'Auditeur et SFR CARAIBE.
- Le Client reconnaît que lui-même, ses préposés et ses prestataires y compris l'Auditeur sont tenus à une obligation de confidentialité, et se porte garant du respect de cette obligation par les personnes concernées.
- Si l'audit se déroule dans les locaux de SFR CARAIBE, le Client et/ou l'Auditeur et son personnel seront accompagnés en permanence par au moins un représentant de SFR CARAIBE. L'audit aura lieu aux heures de bureau entre 9h00 et 17h30.
- L'audit ne devra pas interférer avec les activités commerciales de SFR CARAIBE et/ou perturber la fourniture du Service par SFR CARAIBE.
- SFR CARAIBE s'engage à fournir tous moyens et assistance nécessaires au bon déroulement des audits.
- Les frais de l'audit seront à la charge exclusive du Client sauf en cas de manquement uniquement du fait du Sous-traitant.
- A l'issue de la procédure d'audit, un exemplaire du rapport d'audit sera remis gratuitement à SFR CARAIBE.
- Dans l'hypothèse de conclusions défavorables du rapport d'audit pour SFR CARAIBE, SFR CARAIBE apportera les mesures techniques ou organisationnelles complémentaires ou les modifiera par rapport à celles mises en place dans les meilleurs délais.

Limites génériques d'audit :

- L'audit pourra avoir lieu au maximum une fois par année contractuelle et à l'issue de la première année de la Durée Initiale du Contrat.
- L'audit du Client doit porter uniquement sur le périmètre des services de l'offre(s) souscrite(s) par le Client.
- Le Client ou l'Auditeur ne pourra, en tout état de cause, avoir accès aux outils, méthodes et savoir-faire propriété de SFR CARAIBE.
- Les manipulations qui s'avèreraient nécessaires, lors de l'audit, seront effectuées par SFR CARAIBE en présence du Client ou de l'Auditeur.
- L'audit peut se dérouler via des outils à distance (téléphone, visioconférence,...). Les outils à distance seront alors ceux de SFR CARAIBE.
- La collecte d'informations pendant l'audit par le Client ou l'Auditeur n'est pas permise et sera considérée comme une violation de ses engagements de confidentialité.

2.7. Droit d'information des personnes concernées

Il appartient au Client de fournir l'information aux personnes concernées en tant que Responsable de traitement, en particulier les employés du Client, par les opérations de traitement au moment de la collecte des Données Personnelles et s'engage à :

- s'assurer que les mentions d'information destinées aux personnes concernées leur sont rendues facilement accessibles et compréhensibles et que ces mentions prévoient les catégories requises par la Règlementation Données Personnelles, en particulier l'identité et les coordonnées du Client en tant que responsable de traitement, le cas échéant celles de son Délégué à la protection des données, les bases juridiques du traitement, la durée de conservation des Données Personnelles ainsi que le droit d'introduire une réclamation auprès de l'autorité nationale de protection compétente ;
- mettre en place ou faire mettre en place un système de gestion des réclamations par les personnes concernées, en vue de l'exercice de leurs droits d'accès, de modification, d'effacement, de limitation, de portabilité ou, le cas échéant, d'opposition ou même de retrait de leur consentement ;
- notifier lui-même ou à s'assurer qu'est notifié, notamment par courrier électronique, à la personne concernée toute rectification, tout effacement de ses Données Personnelles ou toute limitation du traitement une fois que l'opération en question aura été effectuée.

2.8. Exercice des droits des personnes

SFR CARAIBE s'engage à coopérer avec le Client et à l'aider à satisfaire aux exigences résultant de la Règlementation Données Personnelles qui incombent à ce dernier, afin notamment de respecter les droits des personnes concernées en application de la Règlementation Données Personnelles.

Dans la mesure du possible, SFR CARAIBE doit aider le Client à s'acquitter de son obligation de donner suite aux demandes d'exercice des droits des personnes concernées : droit d'accès, de rectification, d'effacement et d'opposition, droit à la limitation du traitement, droit de ne pas faire l'objet d'une décision individuelle automatisée (y compris le profilage).

Lorsque les personnes concernées exercent auprès de SFR CARAIBE des demandes d'exercice de leurs droits, SFR CARAIBE adressera ces demandes dès réception par tout moyen, notamment électronique au Client.

2.9. Localisation et transferts

Dans le cadre de la fourniture des Services, SFR CARAIBE est susceptible de recourir à des prestataires agissant pour son compte et sous sa responsabilité en France ou à l'étranger. Si ces prestataires sont situés en dehors de l'Union européenne et dans un pays n'assurant pas un niveau de protection adéquate au sens de la Règlementation Données Personnelles, ils auront alors préalablement signé les « clauses contractuelles types » rédigées par la Commission européenne. Le recours à ces prestataires est nécessaire à la bonne exécution du Contrat passé entre SFR CARAIBE et le Client.

Si pour certaines offres, SFR CARAIBE transfère des Données Personnelles vers d'autres pays situés en dehors de l'Union Européenne et n'assurant pas un niveau de protection adéquate au sens de la Règlementation Données Personnelles, les prestataires auront alors préalablement signé les « clauses contractuelles types » rédigées par la Commission européenne. Les dispositions requises seraient décrites aux Conditions Particulières et Spécifiques SFR CARAIBE des offres concernées ou tout autre document décrivant l'offre SFR CARAIBE. Si au cours de l'exécution du Contrat, une telle alternative était envisagée, l'information serait

préalablement communiquée au Client par la mise à jour de la « Politique de Protection des Données Personnelles », afin de permettre à ce dernier d'en informer les Interlocuteurs et les Utilisateurs.

2.10. Sous-traitance à des tiers

Conformément à la réglementation Données Personnelles, le Client déclare accorder à SFR CARAIBE au titre d'une autorisation générale la possibilité de sous-traiter une partie de ses obligations au titre du Contrat.

Dans ce cadre, SFR CARAIBE s'engage à ne faire appel qu'à des sous-traitants qui présentent des garanties suffisantes, conformément à celles prévues au titre du présent Contrat, en particulier lorsque ceux-ci interviennent pour les besoins de la mise en œuvre de mesures techniques et organisationnelles appropriées aux traitements de données personnelles effectués en application du Contrat. SFR CARAIBE s'en assure pour chaque nouveau sous-traitant et en informe le Client préalablement afin que le Client puisse faire part de ses objections dans un délai ne pouvant toutefois pas excéder quinze (15) jours à l'issue duquel, en cas de silence du Client, le nouveau sous-traitant sera réputé avoir dûment reçu son accord et son agrément.

2.11. Devoir de coopération avec les autorités nationales de protection compétentes

Les Parties s'engagent à coopérer avec les autorités de protection des données compétentes, notamment en cas de demande d'information qui pourrait leur être adressée ou en cas de contrôle.