

SFR

SFR la carte conditions générales

Société Française du Radiotéléphone

ALTICE CAMPUS

Siège social : 16, Rue du Général Alain de Boissieu. 75015 PARIS
SA au capital de 3 423 265 720 euros. 343 059 564 RCS Paris

En application de l'article L.541-10-13 du Code de l'Environnement, SFR, pour les cas où elle est endosse le statut de Producteur, s'est vue attribuer par l'ADEME les identifiants uniques suivants, qui attestent de l'enregistrement au registre des producteurs et de la réalisation de ses déclarations de mises sur le marché :

- pour la filière des piles & accumulateurs, l'identifiant FR011036_066UCC
- pour la filière des d'équipements électriques et électroniques, l'identifiant FR011036_05L4H7
- pour la filière des papiers graphiques, l'identifiant FR212004_03OBPU
- pour la filière des emballages ménagers, l'identifiant FR212004_01VKZT

conditions générales SFR la carte

janvier 2023

Les présentes conditions générales ont pour objet de définir dans quelles conditions la Société Française de Radio-téléphone, ci-après "SFR", fournit les services de radiotéléphonie publique numérique GPRS/3G/3G+/4G/5G par carte prépayée, ci-après les "Services". Ces conditions sont complétées par les tarifs de SFR et par les éventuelles conditions particulières rattachées à des offres spécifiques, avec lesquels elles forment un tout indivisible.

Article 1 - Description des services

La carte prépayée, ci-après "SFR La Carte" est une carte SIM (identification) à microprocesseur à laquelle est associé un numéro d'appel attribué par SFR. Selon l'offre souscrite, elle peut comprendre un crédit de communication initial. La présence de ce crédit et les modalités de ce dernier sont alors indiquées dans la documentation commerciale établie par SFR. Le Client peut utiliser de la monnaie électronique pour payer des biens ou services à l'occasion d'une commande dématérialisée (par exemple par SMS ou sur une page web) qu'il aura effectuée auprès de marchands qui l'acceptent. Ce moyen de paiement est alors proposé par des émetteurs de monnaie électronique partenaires de SFR. Son utilisation est soumise à l'acceptation, auprès de chaque partenaire, des conditions d'utilisation de la monnaie électronique et d'exécution des opérations de

paiement pour le compte du Client. Le Client accepte expressément que son crédit de communication soit débité du montant de monnaie électronique collectée par SFR en tant que distributeur de monnaie électronique pour le compte de ses partenaires. Cette Carte SFR est valable durant 6 mois à compter de la fin de la durée de validité du dernier crédit de communication. Au-delà de ce délai, l'accès aux Services sera résilié sans préavis. Le Client ne pourra donc, en particulier, ni émettre ni recevoir d'appels, ni consulter son répondeur. Sous réserve du délai précité, elle permet notamment au Client de recevoir, et d'émettre des appels nationaux et internationaux dans la zone de couverture du réseau GPRS/3G/3G+/4G/5G de SFR. Elle permet également de bénéficier de services complémentaires ou optionnels donnant accès aux prestations définies dans les tarifs de SFR. Par ailleurs, le Client peut se connecter, dans les conditions figurant dans les tarifs de SFR au(x) réseau(x) de radiotéléphonie publique numérique GSM fournis et exploités par d'autres opérateurs que SFR (ci-après "Opérateurs Tiers") avec lesquels SFR a des accords d'itinérances. Conformément à une demande ministérielle, le Client s'engage à communiquer son identité au moment de l'achat de sa Carte en remplissant le formulaire d'identification. Si ces formalités n'ont pas été effectuées au moment de l'achat de sa Carte, notamment en cas d'achat sur le site Internet de vente en ligne SFR, le Client s'engage à envoyer le formulaire d'identification de l'acheteur dûment complété dans les 15 jours à compter de l'activation de sa ligne. A défaut, SFR suspend le Service sous 15 jours. Le Client s'engage à prévenir SFR de tout

changement d'adresse dans un délai maximum de une semaine. A défaut, le Client ne pourra s'en prévaloir auprès de SFR, pour quelque cause que ce soit.

Article 2 – Conditions financières

Rechargement

SFR La Carte peut faire l'objet d'un rechargement en crédit de communication, ci-après "la Recharge", notamment en composant depuis son mobile le numéro d'un serveur vocal, dans la limite d'un rechargement par appel. Le numéro du serveur précité ainsi que les heures d'ouverture de ce service sont indiqués dans la documentation commerciale établie par SFR. Le paiement du rechargement peut notamment s'opérer :

- soit par carte bancaire émise en France, après communication du numéro de la carte bancaire et de sa date d'expiration au serveur de rechargement,
- soit par achat d'un coupon ou ticket de rechargement. Le rechargement par carte bancaire est plafonné à un montant maximum par mois, par numéro d'appel SFR et/ou par carte bancaire. Ce plafond est indiqué dans la documentation commerciale établie par SFR. La durée d'utilisation du crédit de communication d'un nouveau rechargement ne s'ajoute pas à celle du rechargement précédent. Lorsque le paiement s'effectue par carte bancaire, en cas de contestations répétées des ordres de PAYER, SFR se réserve le droit de suspendre l'accès aux Services.

Article 3 – Conditions d'utilisation SFR La Carte

SFR La Carte est utilisable sur le réseau de SFR avec un équipement mobile compatible. Elle doit être mise en service selon les modalités prévues dans la documentation fournie avec le kit d'accès La Carte, et utilisée aux périodes prévues à l'article 1. SFR La Carte doit être utilisée conformément à l'usage qui lui est destiné et aux textes et lois en vigueur. La carte SIM reste la propriété exclusive et insaisissable de SFR qui peut la remplacer soit à son initiative, pour permettre au Client de bénéficier d'améliorations techniques ou en cas de défaillance constatée de la carte, soit à la demande du Client. La carte SIM ne peut pas être utilisée par le Client pour proposer une offre commerciale à un tiers. Plus généralement, le Client s'interdit toute utilisation commerciale de l'accès au réseau SFR qui est mis à sa disposition, notamment en permettant à des tiers d'accéder au réseau de SFR moyennant une contrepartie notamment financière. La carte SIM ne peut pas être utilisée, par le Client, ou par un exploitant de réseau de télécommunication ou par un fournisseur de services de télécommunication, aux fins de modifier l'acheminement d'un service de télécommunication sur un réseau public de télécommunications. Notamment elle ne peut pas être utilisée dans le cadre de boîtiers radio ni en émission, ni en réception. Tout usage de la carte SIM frauduleux ou contraire aux présentes conditions, engage la responsabilité personnelle du Client. La composition de trois codes d'initialisation (code PIN) successifs erronés entraîne la neutralisation de la Carte SIM. Cette dernière peut être réinitialisée sur demande du Client. **Le Client identifié est seul responsable de l'utilisation et de la conservation de la carte SIM,**

donc il s'interdit toute duplication, ainsi que de l'utilisation des Services et plus généralement de l'exécution de l'ensemble des obligations souscrites au titre du présent contrat.

Article 4 – Obligations de SFR

Pour les offres SFR La Carte, SFR s'engage à satisfaire toute demande d'abonnement dans la limite de la capacité des systèmes de radiotéléphonie publique qu'elle exploite et des contraintes de qualité de ses services. SFR s'engage à tout mettre en œuvre pour assurer la permanence, la continuité et la qualité du service de radiotéléphonie publique pour lequel l'abonnement est souscrit dans la zone de couverture de ce service. Pour les services autres que ceux détaillés ci-dessous, l'Opérateur ne s'engage pas sur un niveau minimal de qualité de service.

4.1 Disponibilité du réseau SFR et rétablissement de service

SFR s'engage, à l'égard de ses Clients, à assurer, en zone couverte, une disponibilité de l'accès à son réseau supérieure à 90% chaque mois calendaire pour les différents services (voix, SMS, et internet mobile). Dans l'hypothèse d'une non-disponibilité du réseau SFR supérieure ou égale à 10% (soit en durée cumulée, soit plus de 48h consécutives) sur un mois calendaire, SFR s'engage à attribuer au Client ayant été affecté par cette non-disponibilité (selon sa localisation géographique et les moments (date heure) auxquels il a souhaité avoir accès au réseau SFR) des compensations soit financières (attribution d'avoirs au prorata de la durée d'indisponibilité), soit en usages (internet/minutes d'appels/SMS/services...).

La demande de compensation devra être formulée par écrit par le Client et indiquer précisément : les dates, heures et localisation en précisant le code postal à 5 chiffres, ainsi que la durée pendant laquelle le Client n'a pu avoir accès au réseau SFR.

Cette demande sera traitée par SFR dans le mois qui suit sa réception. La non-disponibilité de l'accès au réseau SFR se traduit par l'absence d'indice de réception du réseau SFR sur le téléphone mobile, alors même que le Client se situe dans une zone couverte, et qu'il dispose d'un terminal compatible, allumé et en parfait état de fonctionnement. L'interruption de service le jour de la probabilité du client n'ouvre pas droit à compensation et n'engage pas la responsabilité de SFR. SFR s'engage à rétablir l'accès au Service dans un délai moyen de 48 heures lorsque celui-ci est interrompu, sauf en cas de force majeure.

4.2. Réseau mobile

Le réseau de SFR est un réseau 3G/4G/4G+ et 5G. Le réseau 5G est accessible dans le cadre d'offres compatibles 5G et sous réserve de couverture 5G et d'utilisation d'un terminal compatible. Son déploiement est progressif. Le réseau 4G/4G+/5G étant actuellement en cours de déploiement, le Client reconnaît que les conditions d'accès et d'usage des services puissent ne pas être optimales à tout moment. L'accès au réseau 3G/4G/4G+/5G de SFR se fait en France exclusivement, et dans la limite des zones de couverture telles qu'indiquées dans la documentation établie et régulièrement mise à jour par SFR. Le réseau 3G/4G/4G+ /5G étant mutualisé entre tous les Clients SFR, la Bande Passante indiquée dans la documentation établie et

mise à jour par SFR est une Bande Passante de référence en réception d'informations. Elle peut varier selon notamment le nombre de Clients connectés à un même instant et leur usage du réseau et des services. Il ne s'agit donc pas de débits garantissant des valeurs maximales pouvant être atteintes. Le Client est informé qu'en cas d'encombrement du réseau sur une zone donnée, SFR pourra prioriser certaines communications ou/et réduire les débits. L'utilisation d'un VPN est susceptible de perturber la localisation des Clients lors de leurs appels d'urgences en WIFI. Le VPN doit être désactivé avant d'effectuer ce type d'appel afin d'être orienté vers le bon centre de secours. En cas de difficultés d'acheminement des appels d'urgence vers les numéros nationaux de services d'urgence (15,17,18,...), SFR recommande de composer le 112 à la place des numéros nationaux d'urgence. Afin d'élargir l'accès à la téléphonie mobile au plus grand nombre, les opérateurs de téléphonie mobile métropolitains se sont réunis afin de permettre à chacun d'émettre et de recevoir des appels dans certaines zones de France métropolitaine, dites zones blanches. Les services accessibles essentiellement limités aux communications voix et aux SMS depuis ces zones le seront soit à partir du réseau de SFR, soit à partir du réseau d'un des autres opérateurs métropolitains de téléphonie mobile.

4.3 Informations relatives aux conditions de service en itinérance dans l'Union Européenne/ DOM. Les réseaux mobiles ont une architecture très différente d'un pays à l'autre et, il en est de même à l'intérieur d'un même Etat Membre. Aussi la qualité de service peut varier dans une même

journée. La qualité de service sur le réseau de SFR ne sera pas identique à celle d'un autre réseau en itinérance dans l'Union Européenne/DOM (en raison notamment de fréquences, couverture et services différents). Différents facteurs peuvent avoir une influence sur la qualité de service (débit et latence) tels que par exemple :

- le choix du terminal mobile utilisé,
- les conditions climatiques,
- la topographie,
- la couverture de la zone où l'utilisateur se trouve,
- le nombre de clients connectés à un même instant.

Pendant l'utilisation des services en itinérance, la qualité délivrée est notamment de la responsabilité de l'opérateur du réseau visité et, celle-ci dépend également des accords conclus entre les opérateurs dans les différents pays selon la génération de réseau. En cas d'écart significatif entre la qualité de service délivrée et les performances de la qualité de service mentionnées au Contrat, le Client peut contacter le Service Client SFR au 1023. Enfin, SFR informe le Client que les usages vers les Services à Valeur Ajoutée en itinérance peuvent générer une surfacturation.

Article 5 - Obligations du client

Le Client s'engage à utiliser l'offre qu'il a souscrite conformément à l'usage pour lequel elle a été conçue et commercialisée. Le Client est seul responsable de l'utilisation et de la conservation de la carte SIM dont il s'interdit toute duplication. La carte SIM demeure la propriété exclusive, incessible et insaisissable de l'Opérateur ou de ses ayants droit. La Carte SIM ne pourra être cédée ou mise à disposition d'un tiers

sous quelle que forme que ce soit. Le Client s'interdit toute utilisation commerciale de l'accès au réseau SFR qui est mis à sa disposition. La carte SIM ne peut pas être utilisée, par le Client, par un exploitant de réseau de télécommunications ou par un fournisseur de services de télécommunications, aux fins de modifier l'acheminement d'un service de télécommunications sur un réseau public de télécommunication, notamment dans le cadre de boîtiers radio, ni en émission, ni en réception. Tout usage frauduleux de la carte SIM, ou contraire aux présentes conditions, engage la responsabilité personnelle du Client. En cas de perte ou de vol de sa carte SIM, le Client en informe immédiatement SFR par téléphone et sa ligne est mise hors service dès réception de l'appel. En cas d'utilisation d'un équipement déclaré volé, SFR se réserve le droit de procéder au blocage dudit équipement. En cas de modification de ses coordonnées bancaires ou des adresses (postales ou email), le Client s'engage à en informer sans délai le Service Client SFR et à lui adresser une mise à jour de ces dernières. Le Client s'engage à respecter les lois et règlements en vigueur. 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. SFR 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, préalablement et postérieurement à la mise en place des services. Le

Client est informé que les offres TV SFR doivent être utilisées à des fins strictement privées et personnelles au sein du cercle de famille. Toute autre utilisation notamment à des fins professionnelles ou commerciales est interdite. Le Client s'engage à respecter les termes et conditions de licence de tout logiciel utilisé dans le cadre du Service. Il s'engage également à respecter les droits de propriété intellectuelle des tiers auxquels il aura accès du fait de l'utilisation du Service et à obtenir des tiers, titulaires de droits sur les œuvres (textes, images, vidéos, sons ou tout autre élément protégé) qu'il pourrait utiliser et, en particulier, inclure dans ses pages personnelles, les autorisations préalables et concession de droits nécessaires. 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. Si le Client est une personne physique agissant à des fins privées, il s'engage à utiliser le Service pour ses besoins propres dans le cadre d'un usage strictement privé et personnel. Il s'engage en particulier à n'utiliser les Matériels qu'à destination de ses propres équipements, les Matériels ne pouvant en aucun cas être utilisés, directement ou indirectement, pour permettre à un tiers de bénéficier du Service. Toute autre utilisation du Service, sous quelque que forme et en quelque lieu que ce soit, est illicite, notamment toute commercialisation du Service ou toute utilisation du Service par de multiples utilisateurs autres que ceux

du foyer. L'accès au réseau mobile de SFR suppose l'utilisation par le Client de matériels et de logiciels compatibles, correctement paramétrés. Le Client est informé que sa connexion peut être interrompue automatiquement en cas d'inactivité. Le Client s'interdit toute utilisation frauduleuse, abusive ou excessive des Services (telle que notamment : créer un serveur vocal et/ou rerouter et/ou détourner des communications ; détourner la finalité ou dégrader le Service ; diffuser tout virus ou fichier informatique conçu pour limiter, interrompre ou détruire le réseau et/ou tout terminal ou autre outil de télécommunication, transmettre toute publicité non sollicitée ou non autorisée...) pouvant ainsi perturber la disponibilité des dits serveurs ou réseau. SFR se réserve donc la possibilité de suspendre et/ou de résilier, l'accès au réseau mobile du Client qui contreviendrait aux usages interdits En application de la réglementation européenne, les usages (appels, SMS, MMS et l'internet mobile) de certaines recharges seront utilisables depuis l'Union Européenne et les DOM vers ces mêmes destinations, aux mêmes tarifs que ceux appliqués en France métropolitaine selon les conditions décrites pour chaque recharge.

Article 6 - Suspension - Interruption de Services

L'accès aux Services peut être suspendu de plein droit par SFR, et cette suspension peut entraîner la perte du crédit de communication, sans que le Client puisse prétendre à une quelconque indemnisation dans les cas suivants :

- absence ou fausse déclaration du Client relative à son identité lors de

L'achat du Coffret ou Pack SFR La Carte ou du Kit d'accès,

- décès du Client - l'annulation du numéro d'appel s'opère dès que SFR en a eu connaissance, sauf s'ils ayants droit désirent le reprendre,
- fraude ou tentative de fraude du Client, notamment dans le cadre du rechargement, ou visant à créer un serveur vocal et/ou rerouter et/ou détourner des communications ; détourner la finalité ou dégrader le Service ; diffuser tout virus ou fichier informatique conçu pour limiter, interrompre ou détruire le réseau et/ou tout terminal ou autre outil de télécommunication, transmettre toute publicité non sollicitée ou non autorisée...
- non respect, dans le cadre d'une offre comportant des SMS illimités, d'un usage strictement privé et interpersonnel dans la limite de 200 destinataires par recharge si l'offre se présente sous forme d'une recharge, ou par mois, si le client bénéficie d'une offre mensuelle.
- non respect dans le cadre d'une offre comportant des appels illimités d'un usage strictement privé et interpersonnel dans la limite de 100 destinataires par recharge.
- non respect par le Client de l'une quelconque de ses obligations telles que visées à l'article 5 des présentes conditions. Cette suspension pourra être suivie de la résiliation du contrat au terme d'un délai d'un (1) mois, après que SFR ait avisé le Client, et en l'absence de contestation sérieuse dûment motivée.

Article 7 - Portabilité du numéro

7.1 Le Client peut demander la portabilité de son numéro. Celle-ci est possible en trois jours ouvrables,

sous réserve d'éligibilité technique. La ligne à porter doit être active jusqu'au transfert du numéro. Lors de sa souscription, le Client doit transmettre à SFR le numéro à conserver, la date de portage souhaitée ainsi que le relevé d'Identité Opérateur (RIO) et doit mandater SFR afin de résilier en son nom et pour son compte le contrat auprès de son ancien opérateur le cas échéant.

7.2 Conformément aux dispositions de l'article L224-42-1, dans le cadre d'une portabilité suite à un changement de fournisseur, l'Opérateur indemnise le Client dans les cas suivants : 1° en cas de retard de portabilité du numéro, l'indemnité offerte au Client ne peut être inférieure par jour de retard, au cinquième du prorata de la validité du crédit restant ramené à trente jours. Le nombre de jours de retard est calculé jusqu'au rétablissement du service de communication électronique par l'Opérateur. 2° en cas de perte du numéro ayant fait l'objet d'une demande de portabilité, l'indemnité ne peut être inférieure à vingt-quatre fois le prorata de la validité du crédit restant ramené à trente jours.

7.3 Conformément à l'article L44-4 du Code des Postes et Télécommunications, le Client effectuant un changement d'opérateur pourra demander le remboursement du crédit restant.

Article 8 - Données à caractère personnel (« DCP »)

1- Lois applicables

SFR prend les mesures propres à assurer la protection et la confidentialité des données à caractère personnel (« DCP ») en sa possession concernant les Clients et les traite dans le respect des dispositions de

la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés et de la réglementation européenne en vigueur sur la protection des DCP (« Réglementation »).

2 - Contact

Le responsable du traitement des DCP est SFR S.A., dont le siège est sis 16 rue du Général Alain de Boissieu - 75015 Paris, représentée par son PDG. Le Délégué à la Protection des Données (ci-après « DPD ») peut être contacté à l'adresse suivante : SFR - DPD - 16 rue du Général Alain de Boissieu - 75015 Paris.

3 - Nature des données

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

4 - Finalités

Le traitement des DCP a pour finalités : la gestion du compte du Client y compris la prévention des impayés et la lutte contre la fraude, l'identification et l'authentification du Client, la gestion des précontentieux, des contentieux et des impayés, la gestion des droits et des demandes d'exercice des droits des personnes, la fourniture et le fonctionnement du Service, l'hébergement des données du Client, le développement de produits et services de SFR, ou analogues, ou de tiers, la réalisation d'études statistiques, d'analyses et de mesures d'audience, l'enrichissement et la valorisation de la base clients, l'organisation de jeux-concours, la fourniture de contenus localisés et de recommandations personnalisées basés sur l'analyse des usages (dont les programmes TV visualisés le

cas échéant), la communication avec le Client à propos des offres et services de SFR ou analogues (par e-mail, messages instantanés, SMS et via des services de messagerie en ligne) et dans le cadre de l'assistance technique (le cas échéant, après recueil du consentement préalable du Client conformément à la Réglementation), le déploiement, l'exploitation et la sécurisation du réseau, l'administration et la gestion du réseau et des Services, le respect par SFR de ses obligations légales et réglementaires. La fourniture de certaines DCP par le Client conditionne la conclusion et, dans certains cas, l'exécution du contrat par SFR. Les DCP du Client pourront être transmises à des partenaires de SFR à des fins d'identification et d'authentification du Client ou de lutte contre la fraude sous la responsabilité de ceux-ci.

5 - Durées de conservation

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

6 - Destinataires

Les DCP pourront être traitées par le personnel habilité du Groupe, des sous-traitants, partenaires ou prestataires de SFR. 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 ». Une copie de ces documents peut être obtenue auprès du DPD de SFR. Le recours à ces prestataires est nécessaire à la

bonne exécution du contrat passé entre SFR et le Client.

7 - Prospection

SFR pourra utiliser les DCP pour des actions de prospection relative à des produits ou services analogues par téléphone ou par courrier postal. SFR se réserve également le droit d'utiliser les DCP dans le cadre d'opérations marketing et commerciales de partenaires ou de tiers, par email, SMS, MMS, courrier postal ou téléphone, avec le consentement du Client. Dans tous les cas visés au présent paragraphe, le Client aura la possibilité de s'opposer à tout moment à l'utilisation des DCP de manière simple et sans frais.

8 - Données de géolocalisation

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

9 - Enregistrement des appels

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

10 - Droits des personnes

A tout moment, le Client peut demander l'accès aux DCP le concer-

nant, 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 du contrat ou le respect des obligations légales de SFR) et la limitation d'un ou plusieurs traitements particuliers le concernant, dans les conditions prévues par la Réglementation. Le Client dispose également du droit de s'opposer à un traitement de ses DCP et du droit à leur portabilité, dans les conditions fixées par la Réglementation.

Il peut exercer ces droits :

- en envoyant un courrier postal à : Service client SFR - données personnelles - TSA 10101- 69947 Lyon Cedex 20. Il devra fournir ses nom, prénom, numéro d'appel ainsi qu'une copie d'une pièce d'identité.
- par voie électronique, via son espace-client. Lorsqu'un traitement de DCP est fondé sur le recueil de son consentement, le Client dispose du droit de retirer ledit consentement à tout moment, sans porter atteinte à la licéité du traitement fondé sur le consentement effectué avant le retrait de celui-ci, via les mentions contenues dans chaque message publicitaire, via SMS/MMS/Email ou via son espace personnel. Le Client a le droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL. Le Client est informé que les DCP le concernant sont conservées ou supprimées après son décès conformément à la Réglementation et qu'il dispose du droit de donner instruction de communiquer ou non ces données à des tiers qu'il aura préalablement désigné.

11 - Prévention des impayés

En cas d'impayé ou de déclaration irrégulière, les informations concer-

nant le Client sont susceptibles d'être inscrites dans un fichier accessible aux opérateurs et sociétés de commercialisation du service de radiotéléphonie publique GSM/GPRS géré par le GIE PREVENTEL, auprès duquel le droit d'accès peut être exercé à l'adresse suivante : GIE PREVENTEL - Service des Consultations TSA 56934, 95905 CERGY PONTOISE CEDEX 9. Afin de se prémunir contre d'éventuels impayés et de lutter contre les fraudes, SFR pourra : - interroger le FNCI (Fichier National des Chèques Irréguliers) en cas de paiement par chèque ou le GIE Carte bancaire en cas de paiement par carte bancaire et ce même en cas de paiement d'avance ou de dépôt de garantie, - en cas de paiement par prélèvement (par RIB), contrôler la régularité de celui-ci par l'intermédiaire de la société Viamobis, prestataire de SFR, - consulter le GIE PREVENTEL sur le signalement du Client dans le cadre des consultations multiples du GIE.

12 - Annuaire Universel

Les coordonnées d'un Client titulaire d'une ligne mobile ne figurent pas dans les annuaires, sauf demande expresse contraire de sa part. Le Client peut s'opposer à la publication de ses coordonnées dans les annuaires, via son espace Client en ligne ou en envoyant un courrier postal à : SFR Service Client - TSA 10101 - 69947 Lyon Cedex 20. Il peut également s'inscrire sur les listes anti-prospection, anti-annuaire inversé et sur les listes communiquant partiellement les coordonnées ou modifier les critères de parution par les mêmes moyens.

Article 9 – Réclamations

Le Service Client accessible par téléphone au 1023 ou par courrier postal (SFR Service Client – TSA 10101 – 69947 LYON Cedex 20) ou électronique. Ce service d'assistance technique et commerciale est composé de trois niveaux de contact : premier niveau de contact par téléphone/ courrier postal ou électronique. Les demandes seront traitées dans un délai compris entre 10 jours ouvrés et un mois à compter de la date de l'appel, sauf cas exceptionnels. Si le premier niveau n'a pas donné satisfaction, un deuxième niveau de contact peut être saisi par courrier a : SFR Service Consommateurs – TSA 20102 – 69947 LYON Cedex 20. Sauf cas exceptionnel, le Client recevra une réponse écrite dans un délai d'un mois. Après épuisement des recours amiables internes, le Client est en droit de saisir le troisième niveau de contact, le médiateur des communications électroniques en complétant en ligne le formulaire mis à sa disposition sur le site du médiateur (www.mediateur-telecom.fr)

Article 10 – cession

SFR pourra librement céder, transférer, déléguer, sous-traiter ou aliéner tout ou partie de ses obligations, droits, titres ou intérêts en vertu du Contrat, dans le respect des dispositions légales en vigueur.

Article 11 – Loi applicable

Le Contrat est régi par la loi française.

notes

This image shows a full page of primary-ruled paper. It consists of multiple horizontal rows, each defined by two parallel dashed lines. The lines are evenly spaced across the entire page, providing a guide for handwriting practice. There are no margins, text, or other markings present.

vous souhaitez nous contacter ?

Votre site Internet sfr.fr

Rubrique Espace Client

- Gérer et suivre votre offre ou changer de mobile
- Vous pouvez également accéder à votre Espace Client depuis votre mobile

Assistance

- Retrouver des conseils pratiques, des documents utiles et les réponses à vos questions sur votre ligne SFR.

Votre service vocal SFR disponible 24h/24

Mobile

- **963** depuis une ligne mobile SFR (appel gratuit)
- **06 1000 1963** depuis un poste fixe pour les abonnés SFR*
(* prix d'un appel vers un mobile SFR)

Votre service client mobile composez

le **1023** Service gratuit
+ prix appel **du lundi au samedi, de 8h à 20h**



403238 - Autorité de Régulation des Communications Electroniques et des Postes (ARCEP)
7, square Max Hymans 75015 Paris.

SFR - SA au capital de 3.423.265.720,00 euros - Siège Social : 16, rue du Général Alain de
Boissieu - 75015 Paris - 343 059 564 R.C.S. Paris