

*Vous souhaitez nous contacter ?*

### *Votre service client*

▶ **Composez le 1077**

7j/7, 8h-22h (prix d'un appel local depuis une ligne fixe en France métropolitaine)

▶ **Contactez notre service gratuit d'aide vocal ou 0 805 701 801**

disponible 7j/7 et 24h/24 (prix d'un appel local depuis une ligne fixe en France métropolitaine).

### *Votre site web [sfr.fr](http://sfr.fr)*

▶ **Mon Compte**

Gérer et suivre votre offre (messagerie service client)

▶ **Assistance**

Retrouver des conseils pratiques, des documents utiles et les réponses à vos questions sur votre ligne Internet 3G+, votre mobile ou votre offre ADSL.

▶ **Boutique en ligne Mobile et Internet**

Ouvrir une ligne mobile, une ligne Internet 3G+ ou une ligne ADSL et bénéficier d'offres exclusives.



**sfr.fr**

Brochure tarifaire  
et conditions  
générales  
d'inscription  
offre  
neufbox de SFR

Tarifs valables au 19/01/2010

# Sommaire

## LISTE DES DESTINATIONS depuis un téléphone branché sur la neufbox de SFR.

France métropolitaine, Union Européenne, DOM : Guadeloupe, Martinique, Réunion et Guyane Française, Reste du monde : Açores, Afrique du Sud, Alaska, Albanie, Algérie (uniquement vers les fixes connectés à l'Assila box dont le numéro commence par 00 213 98 20), Andorre, Argentine, Australie, Bahamas, Bahreïn, Bermudes, Bosnie-Herzégovine, Brésil, Brunei, Canada, Canaries, Chili, Chine, Colombie, Corée du Sud, Costa-Rica, Croatie, Etats-Unis, Géorgie, Gibraltar, Guam, Guernesey, Hawaï, Hong-Kong, Iles de Pâques, Iles vierges américaines, Inde, Indonésie, Islande, Israël, Japon, Jersey, Jordanie, Laos, Liechtenstein, Macao, Macédoine, Madère, Malaisie, Moldavie, Monaco, Norvège, Nouvelle-Zélande, Panama, Pérou, Puerto Rico, Russie, Saint-Marin, Saint-Pierre-et-Miquelon, Singapour, Suisse, Taiwan, Thaïlande, Turquie, Vatican, Venezuela (hors mobiles sauf États-Unis et Canada).

## LISTE DES CHÂNES INCLUSES avec l'offre neufbox de SFR en zone dégroupée :

TF1, France 2, France 3, Canal+ (plages en clair), France 5, M6, Arte, Direct 8, W9, TMC, NT1, NRJ12, France 4, BFM TV, i-TELE, LCP -AN 24/24 <sup>(1)</sup>, Virgin 17, Gulli, Paris Première, RTL9, Téva, TV5, France Ô, L'Equipe TV, Equidia, NRJ Hits , M6 Music Hits, i-concerts SD<sup>(1)</sup>, Game one, No Life, Taffy Kids, Liberty TV, Dailymotion <sup>(1)</sup>, Fashion TV, My Zen.TV <sup>(1)</sup>, Art Channel, TéléPlaisance, Astro Center<sup>(1)</sup>, Ma Chaîne Etudiante, Luxe TV <sup>(1)</sup>, KTO, Demain TV, M6 Boutique, Best of Shopping, TFI HD\*, France 2 HD\*, Arte HD\*, M6 HD\*, NRJ12 HD\*, Game One Music HD\*, The Poker Channel <sup>(1)</sup>, Weo <sup>(1)</sup>, France 24 <sup>(1)</sup>, Euronews <sup>(1)</sup>, TVP Info, Bloomberg Pan-European, Guysen TV <sup>(1)</sup>, France 24 Anglais <sup>(1)</sup>, CNN International, Sky News, CNBC Europe<sup>(1)</sup>, Al Jazeera English, Al Jazeera, Al Jazeera Children <sup>(1)</sup>, France 24 Arabe <sup>(1)</sup>, Medi 1 Sat <sup>(1)</sup>, La Locale <sup>(1)</sup>, 24 France 3 Régions <sup>(1)</sup>, France 3-Alpes, France 3-Alsace, France 3-Aquitaine, France 3-Auvergne, France 3-Basse-Normandie, France 3-Bourgogne, France 3-Bretagne, France 3-Centre, France 3-Champagne-Ardenne, France 3-Corse, France 3-Côte d'Azur, France 3-Franche-Comté, France 3-Haute-Normandie, France 3-Languedoc, France 3-Limousin, France 3-Lorraine, France 3-Midi-Pyrénées, France 3-Nord-Pas-de-Calais, France 3-Paris IDF, France 3-Pays de la Loire, France 3-Picardie, France 3-Poitou-Charentes, France 3-Provence-Alpes, France 3-Rhône-Alpes, NRI Paris, Telf <sup>(1)</sup>, Telessonne <sup>(1)</sup>, Tropik TV<sup>(1)</sup>, Télévision Numérique Alternative <sup>(1)</sup>, TV8 Mont-Blanc, Normandie TV, Alsatic TV <sup>(1)</sup>, TVE Internacional, RTP1, Record News, DW, TVM International, 2M Maroc, Canal Algérie, TV7 Tunisia, ESCI, Beur TV, Future News <sup>(1)</sup>, TRT 1, TRT International, TVE, 24h TVE, Dubai TV <sup>(1)</sup>, Vox Africa <sup>(1)</sup>, Africa 24 <sup>(1)</sup>, Russia Today <sup>(1)</sup>, RTR Planeta <sup>(1)</sup>, , Apsara <sup>(1)</sup>, CCTV-F <sup>(1)</sup>, CCTV-9 <sup>(1)</sup>, Public Sénat <sup>(1)</sup>, IDF 1 <sup>(1)</sup>, CAP 24<sup>(1)</sup>, Canal 21<sup>(1)</sup>, Kuwait TV <sup>(1)</sup>, Jordan Satellite Channel <sup>(1)</sup>, 3A Telesud, TV Romania <sup>(1)</sup>, RTCG Sat <sup>(1)</sup>, Zee Muzic <sup>(1)</sup>, BNT Sat <sup>(1)</sup>, Ishtar TV <sup>(1)</sup>, Baraem <sup>(1)</sup>, ETB Sat, Extra 3 Channel, VTV4 <sup>(1)</sup>, TVCi, ERT World, TV Biznes <sup>(1)</sup>, Armenia TV <sup>(1)</sup>, Armenia 1<sup>(1)</sup>.

(sous réserve de l'accord des chaînes et des modifications éventuelles apportées par le CSA. La liste des chaînes est susceptible d'évoluer). (1) Décodeur TV HD indispensable. \* Sous réserve d'éligibilité à la Haute Définition.

## LES OFFRES NEUFBOX DE SFR

Fiche d'information standardisée	
<b>Offre neufbox de SFR en zone dégroupée</b> .....	p 4
Fiche d'information standardisée	
<b>Offre Internet Seul en zone dégroupée</b> .....	p 5
Fiche d'information standardisée	
<b>Offre neufbox de SFR en zone NON dégroupée</b> .....	p 6
Fiche d'information standardisée	
<b>Offre Internet Seul en zone NON dégroupée</b> .....	p 7
Fiche d'information standardisée	
<b>Série limitée neufbox de SFR</b>	
<b>+ Forfait Internet 3G+ Spécial neufbox</b> .....	p 8

## GUIDE DES TARIFS DES SERVICES NEUFBOX DE SFR

Tarifs ADSL.....	p 10
Tarifs téléphoniques .....	p 12
Pénalités forfaitaires .....	p 14

## CONDITIONS GÉNÉRALES .....

p 15



# Fiche d'information standardisée

## Offre neufbox de SFR en zone dégroupée

INTERNET + TÉLÉPHONE + TÉLÉVISION HD + MUSIQUE + NEUFBOX + SERVICE SFR

Offre proposée en zone dégroupée, sous réserve de compatibilité technique et d'éligibilité.

Pour tester l'éligibilité de votre ligne appelez le 0800 950 074 (appel gratuit depuis un poste fixe en France métropolitaine).

PRIX HORS PROMOTION DE L'OFFRE/MOIS	29,90€ TTC/mois
ENGAGEMENT MINIMUM	SANS ENGAGEMENT DE DURÉE
DESCRIPTION DE L'OFFRE	<ul style="list-style-type: none"> <li>Un accès Internet Haut Débit incluant : <ul style="list-style-type: none"> <li>10 boîtes e-mail de 2 Go,</li> <li>Un antispam, un antivirus de messagerie et le contrôle parental.</li> </ul> </li> <li>Les appels illimités vers les postes fixes de plus de 90 destinations dont la France métropolitaine depuis un téléphone branché sur la neufbox (cf p. 2 "Liste des destinations").</li> <li>Sur demande, conservation de l'abonnement téléphonique auprès de l'opérateur historique avec présélection obligatoire au même tarif. Portabilité selon faisabilité.</li> <li>Le service de Télévision HD (service facultatif inclus sur demande).</li> <li>Le service de Télévision sur ordinateur. Voir liste des chaînes ci-dessous<sup>(1)</sup>.</li> <li>9Giga : 9 Go d'espace disque en ligne pour partager ou stocker vos données et y avoir accès depuis Internet.</li> <li>neufbox Music Initial : musique en téléchargement illimité dans le genre musical de votre choix parmi les neuf proposés (Français ou Pop ou Rock ou Electro ou Rap/R'nB ou Disco/Funk ou World ou Jazz/Blues ou Classique) (voir conditions sur www.neufbox.fr).</li> <li>Service SFR : Installation garantie<sup>(2)</sup> + Assistance 48h<sup>(3)</sup> + Suivi personnalisé SFR<sup>(4)</sup>.</li> </ul>
ÉQUIPEMENT	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Modem WiFi</b> : Modem mis à disposition pour toute souscription à cette offre et remboursé en cas d'achat d'un pack en magasin.</li> <li><b>Décodeur TV</b> : Inclus avec le service de Télévision HD.</li> </ul>
FRAIS DE MISE EN SERVICE	Aucun
DÉLAI INDICATIF DE MISE À DISPOSITION DE L'ACCÈS	2 à 4 semaines
DÉPÔT DE GARANTIE	Aucun
CONDITIONS DE RÉSILIATION	<ul style="list-style-type: none"> <li>10 jours à compter du lendemain de la réception de la demande de résiliation.</li> <li>Frais de fermeture de l'accès ADSL = 45€TTC.</li> </ul>
DÉBIT ESTIMÉ EN RÉCEPTION (EN BPS ATM/IP)	Débit maximum disponible de 512 K (débit IP) à 20 M (débit ATM, soit 16,6M IP).
COMMUNICATIONS TÉLÉPHONIQUES INCLUSES	Téléphone illimité vers les téléphones fixes de plus de 90 destinations (cf p. 2 "Liste des destinations") dont la France métropolitaine (hors numéros courts et spéciaux).
CARACTÉRISTIQUES TECHNIQUES/ÉQUIPEMENTS	Technologie ADSL/ADSL2+
SERVICES, CHAÎNES OU BOUQUETS TV INCLUS	<ul style="list-style-type: none"> <li>Plus de 140 chaînes en qualité numérique (cf p. 2 "Liste des chaînes incluses").</li> <li>Service de TV à la Demande M6 Replay, service inclus en chaîne N° 994.</li> <li>De nombreux services interactifs et des fonctions de Média Center.</li> <li>Services de TV à la Demande CANAL + A LA DEMANDE en chaîne N°46 (inclus dans l'abonnement LES CHAÎNES CANAL +) et CANALSAT A LA DEMANDE sur la chaîne N°217 en univers CANAL (inclus dans l'abonnement CANALSAT).</li> </ul>
SERVICES, CHAÎNES OU BOUQUETS TV ACCESSIBLES PAYANTS	<ul style="list-style-type: none"> <li>Bouquet Sélection, Bouquet Grand Spectacle (avec ou sans adultes), CANALSAT, LES CHAÎNES CANAL+, Bouquet Tentations, Bouquet Lusophone, Mezzo, Télé Melody, HD1*, Pink TV, Berbère TV, Bouquet Chine<sup>(5)</sup>, RTBF Sat<sup>(5)</sup>, TV Globo Internacional<sup>(5)</sup>, Bouquet Arabesque, Bouquet Africain<sup>(5)</sup>, Bouquet Rai<sup>(5)</sup>, VHI Premium<sup>(5)</sup>, JSTV<sup>(5)</sup>, 24 TVE, Bouquet Digiturk<sup>(5)</sup>, Bouquet Türksat Max<sup>(5)</sup>, Chanel One Russia<sup>(5)</sup>, Thuan Viet<sup>(5)</sup>, Bouquet Zee, Bouquet RTV Pink, Bouquet Hispanique<sup>(5)</sup>, Bouquet Pologne<sup>(5)</sup>.</li> <li><b>La Vidéo à la Demande</b> : + de 5000 programmes disponibles en location. Pass Kids illimité. Pass Series M6.</li> <li>Magnétoscope numérique et contrôle du direct grâce au Décodeur TV HD avec Disque Dur intégré : +5€/mois</li> </ul>
SERVICE CLIENT	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Assistance Technique et Commerciale</b> : 1077 (temps d'attente gratuit depuis une ligne neufbox de SFR, puis tarif d'un appel local depuis une ligne fixe en France métropolitaine), 7j/7 de 8h à 22h.</li> <li><b>Assistance en ligne</b> : sfr.fr (rubrique Assistance).</li> </ul>

(1) France 2, France 3, France 5, Arte, Direct 8, NTV, NRJ12, LCP, France 4, BFM TV, TV5, France Ô, NRJ Hits, Liberty TV, KTO, Euronews, Al Jazeera, Beur TV, Apsara. (2) **Installation garantie : valable pour les lignes neufbox de SFR activées.** Assistance téléphonique spécialisée au 1077 (temps d'attente gratuit depuis une ligne neufbox de SFR, puis tarif d'un appel local depuis une ligne fixe en France métropolitaine) du lundi au dimanche de 8h à 22h (hors jours fériés) pour l'installation de la neufbox. Si nécessaire, nous envoyons un technicien à votre domicile sans frais. (3) **Assistance 48h : réservée aux clients neufbox de SFR activés** ayant contacté le Service Client. Nous mettons tout en œuvre pour vous dépanner sous 48h et vous informons des actions en cours sur votre ligne ADSL. En cas de coupure totale ou au-delà de ces 48h, prêt d'une Clé Internet pour continuer à surfer (caution de 59€) pendant la coupure, selon les modalités indiquées par le Service Client. (4) **Suivi personnalisé SFR : valable pour toutes les lignes neufbox de SFR activées.** Suivi personnalisé SFR au 1077 (disponible 7j/7 de 8h à 22h). Temps d'attente gratuit depuis une ligne neufbox plus prix d'un appel local depuis un poste fixe en France métropolitaine, pour toute question technique relative à votre offre neufbox de SFR. Nous mettons systématiquement à votre disposition, sans coût supplémentaire, une cellule unique d'experts pour traiter votre dossier jusqu'à sa résolution. Si jamais vous devez rappeler au sujet du même incident, vous êtes mis en relation avec la cellule qui a traité votre précédent appel, sans avoir besoin d'exposer de nouveau le problème rencontré. (5) Décodeur TV HD indispensable. \* Sous réserve d'éligibilité à la Haute Définition.

# Fiche d'information standardisée

## Offre Internet seul jusqu'à 20 méga en zone dégroupée avec TV sur ordinateur inclus

Offre proposée en zone dégroupée, sous réserve de compatibilité technique et d'éligibilité.

Pour tester l'éligibilité de votre ligne appelez le 0800 950 074 (appel gratuit depuis un poste fixe en France métropolitaine).

PRIX HORS PROMOTION DE L'OFFRE/MOIS	14,90€ TTC/mois
ENGAGEMENT MINIMUM	SANS ENGAGEMENT DE DURÉE
DESCRIPTION DE L'OFFRE	<ul style="list-style-type: none"> <li>Accès Internet Haut débit avec le service de téléphonie en présélection (sans présélection, ajouter 5€ TTC/mois).</li> <li>L'offre inclut : <ul style="list-style-type: none"> <li>10 boîtes e-mail de 2 Go,</li> <li>Antispam, antivirus de messagerie et contrôle parental.</li> </ul> </li> <li>Le service de Télévision sur ordinateur. Voir liste des chaînes ci-dessous<sup>(1)</sup>.</li> <li>Service SFR : Installation garantie<sup>(2)</sup> + Assistance 48h<sup>(3)</sup> + Suivi personnalisé SFR<sup>(4)</sup>.</li> </ul>
ÉQUIPEMENT	<b>Modem ADSL</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>neufbox non obligatoire ou modem compatible.</li> <li>Location modem neufbox 3€ TTC/mois. Disponible également à la vente.</li> </ul>
FRAIS DE MISE EN SERVICE	Aucun
DÉLAI INDICATIF DE MISE À DISPOSITION DE L'ACCÈS	2 à 4 semaines
DÉPÔT DE GARANTIE	Aucun
CONDITIONS DE RÉSILIATION	<ul style="list-style-type: none"> <li>10 jours à compter du lendemain de la réception de la demande de résiliation.</li> <li>Frais de fermeture de l'accès ADSL = 45€TTC.</li> </ul>
DÉBIT ESTIMÉ EN RÉCEPTION (EN BPS ATM/IP)	Débit maximum disponible de 512 K (débit IP) à 20 M (débit ATM, soit 16,6M IP).
CARACTÉRISTIQUES TECHNIQUES/ÉQUIPEMENTS	Technologie ADSL/ADSL2+
SERVICE CLIENT	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Assistance Technique et Commerciale</b> : 1077 (temps d'attente gratuit depuis une ligne neufbox de SFR, puis tarif d'un appel local depuis une ligne fixe en France métropolitaine), 7j/7 de 8h à 22h.</li> <li><b>Assistance en ligne</b> : sfr.fr (rubrique Assistance).</li> </ul>

(1) France 2, France 3, France 5, Arte, Direct 8, NTV, NRJ12, LCP, France 4, BFM TV, TV5, France Ô, NRJ Hits, Liberty TV, KTO, Euronews, Al Jazeera, Beur TV, Apsara. (2) **Installation garantie : valable pour les lignes neufbox de SFR activées.** Assistance téléphonique spécialisée au 1077 (temps d'attente gratuit depuis une ligne neufbox de SFR, puis tarif d'un appel local depuis une ligne fixe en France métropolitaine) du lundi au dimanche de 8h à 22h (hors jours fériés) pour l'installation de la neufbox. Si nécessaire, nous envoyons un technicien à votre domicile sans frais. (3) **Assistance 48h : réservée aux clients neufbox de SFR activés** ayant contacté le Service Client. Nous mettons tout en œuvre pour vous dépanner sous 48h et vous informons des actions en cours sur votre ligne ADSL. En cas de coupure totale ou au-delà de ces 48h, prêt d'une Clé Internet pour continuer à surfer (caution de 59€) pendant la coupure, selon les modalités indiquées par le Service Client. (4) **Suivi personnalisé SFR : valable pour toutes les lignes neufbox de SFR activées.** Suivi personnalisé SFR au 1077 (disponible 7j/7 de 8h à 22h). Temps d'attente gratuit depuis une ligne neufbox plus prix d'un appel local depuis un poste fixe en France métropolitaine, pour toute question technique relative à votre offre neufbox de SFR. Nous mettons systématiquement à votre disposition, sans coût supplémentaire, une cellule unique d'experts pour traiter votre dossier jusqu'à sa résolution. Si jamais vous devez rappeler au sujet du même incident, vous êtes mis en relation avec la cellule qui a traité votre précédent appel, sans avoir besoin d'exposer de nouveau le problème rencontré.

# Fiche d'information standardisée

## Offre neufbox de SFR en zone NON dégroupée

INTERNET (avec TV sur ordinateur inclus) + TÉLÉPHONE + MUSIQUE + NEUFBOX + SERVICE SFR

Offre proposée en zone NON dégroupée, sous réserve de compatibilité technique et d'éligibilité.

Pour tester l'éligibilité de votre ligne appelez le 0800 950 074 (appel gratuit depuis un poste fixe en France métropolitaine).

PRIX HORS PROMOTION DE L'OFFRE/MOIS	<b>34,90€</b> TTC/mois
ENGAGEMENT MINIMUM	<b>SANS ENGAGEMENT DE DURÉE</b>
DESCRIPTION DE L'OFFRE	<ul style="list-style-type: none"> <li>Un accès Internet Haut Débit incluant : <ul style="list-style-type: none"> <li>10 boîtes e-mail de 2 Go,</li> <li>Un antisipam, un antivirus de messagerie et le contrôle parental.</li> </ul> </li> <li>Les appels illimités vers les postes fixes de plus de 90 destinations (cf p. 2 "Liste des destinations") dont la France métropolitaine depuis un téléphone branché sur la neufbox.</li> <li>Sur demande, conservation de l'abonnement téléphonique auprès de l'opérateur historique avec présélection obligatoire au même tarif. Portabilité selon faisabilité.</li> <li>Le service de Télévision sur ordinateur. Liste des chaînes ci-dessous<sup>(1)</sup>.</li> <li>9 Giga : 9 Go d'espace disque en ligne pour partager ou stocker vos données et y avoir accès depuis Internet.</li> <li>neufbox Music Initial : musique en téléchargement illimité dans le genre musical de votre choix parmi les neuf proposés (Français ou Pop ou Rock ou Electro ou Rap/R'nB ou Disco/Funk ou World ou Jazz/Blues ou Classique) (voir conditions sur <a href="http://www.neufbox.fr">www.neufbox.fr</a>).</li> <li>Service SFR : Installation garantie<sup>(2)</sup> + Assistance 48h<sup>(3)</sup> + Suivi personnalisé SFR<sup>(4)</sup>.</li> </ul>
ÉQUIPEMENT	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Modem Wifi</b> : Modem mis à disposition pour toute souscription à cette offre et remboursé en cas d'achat d'un pack en magasin.</li> </ul>
FRAIS DE MISE EN SERVICE	Aucun
DÉLAI INDICATIF DE MISE À DISPOSITION DE L'ACCÈS	2 à 4 semaines
DÉPÔT DE GARANTIE	Aucun
CONDITIONS DE RÉSILIATION	<ul style="list-style-type: none"> <li>10 jours à compter du lendemain de la réception de la demande de résiliation.</li> <li>Frais de fermeture de l'accès ADSL = 45€TTC.</li> </ul>
DÉBIT ESTIMÉ EN RÉCEPTION (EN BPS ATM/IP)	Débit maximum disponible de 512K (débit IP) à 8 M (débit ATM, soit 6,6M IP).
COMMUNICATIONS TÉLÉPHONIQUES INCLUSES	Téléphone illimité vers les téléphones fixes de plus de 90 destinations (cf p. 2 "Liste des destinations") dont la France métropolitaine (hors numéros courts et spéciaux).
CARACTÉRISTIQUES TECHNIQUES/ÉQUIPEMENTS	Technologie ADSL
SERVICE CLIENT	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Assistance Technique et Commerciale</b> : 1077 (temps d'attente gratuit depuis une ligne neufbox de SFR, puis tarif d'un appel local depuis une ligne fixe en France métropolitaine), 7j/7 de 8h à 22h.</li> <li><b>Assistance en ligne</b> : sfr.fr (rubrique Assistance).</li> </ul>

(1) France 2, France 3, France 5, Arte, Direct 8, NTL, NRJ12, LCP, France 4, BFM TV, TV5, France Ô, NRJ Hits, Liberty TV, KTO, Euronews, Al Jazeera, Beur TV, Apsara. (2) **Installation garantie : valable pour les lignes neufbox de SFR activées.** Assistance téléphonique spécialisée au 1077 (temps d'attente gratuit depuis une ligne neufbox de SFR, puis tarif d'un appel local depuis une ligne fixe en France métropolitaine) du lundi au dimanche de 8h à 22h (hors jours fériés) pour l'installation de la neufbox. Si nécessaire, nous envoyons un technicien à votre domicile sans frais. (3) **Assistance 48h : réservée aux clients neufbox de SFR activés** ayant contacté le Service Client. Nous mettons tout en oeuvre pour vous dépanner sous 48h et vous informons des actions en cours sur votre ligne ADSL. En cas de coupure totale au-delà de ces 48h, prêt d'une Clé Internet pour continuer à surfer (**caution de 59€**) pendant la coupure, selon les modalités indiquées par le Service Client. (4) **Suivi personnalisé SFR : valable pour toutes les lignes neufbox de SFR activées.** Suivi personnalisé SFR au 1077 (disponible 7j/7 de 8h à 22h. Temps d'attente gratuit depuis une ligne neufbox puis prix d'un appel local depuis un poste fixe en France métropolitaine), pour toute question technique relative à votre offre neufbox de SFR. Nous mettons systématiquement à votre disposition, sans coût supplémentaire, une cellule unique d'experts pour traiter votre dossier jusqu'à sa résolution. Si jamais vous devez rappeler au sujet du même incident, vous êtes mis en relation avec la cellule qui a traité votre précédent appel, sans avoir besoin d'exposer de nouveau le problème rencontré.

# Fiche d'information standardisée

## Offre Internet Seul 512 K en zone NON dégroupée avec TV sur ordinateur inclus

Offre proposée en zone NON dégroupée, sous réserve de compatibilité technique et d'éligibilité.

Pour tester l'éligibilité de votre ligne appelez le 0800 950 074 (appel gratuit depuis un poste fixe en France métropolitaine).

PRIX HORS PROMOTION DE L'OFFRE/MOIS	<b>19,90€</b> TTC/mois
ENGAGEMENT MINIMUM	<b>SANS ENGAGEMENT DE DURÉE</b>
DESCRIPTION DE L'OFFRE	<ul style="list-style-type: none"> <li>Accès Internet Haut débit avec le service de téléphonie en présélection (sans présélection, ajouter 5€ TTC/mois).</li> <li>L'offre inclut : <ul style="list-style-type: none"> <li>10 boîtes e-mail de 2 Go,</li> <li>Antispam, antivirus de messagerie et contrôle parental.</li> </ul> </li> <li>Le service de Télévision sur ordinateur. Voir liste des chaînes ci-dessous<sup>(1)</sup>.</li> <li>Service SFR : Installation garantie<sup>(2)</sup> + Assistance 48h<sup>(3)</sup> + Suivi personnalisé SFR<sup>(4)</sup>.</li> </ul>
ÉQUIPEMENT	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Modem ADSL</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>neufbox non obligatoire ou modem compatible.</li> <li>Location modem neufbox 3€ TTC/mois. Disponible également à la vente.</li> </ul> </li> </ul>
FRAIS DE MISE EN SERVICE	Aucun
DÉLAI INDICATIF DE MISE À DISPOSITION DE L'ACCÈS	2 à 4 semaines
DÉPÔT DE GARANTIE	Aucun
CONDITIONS DE RÉSILIATION	<ul style="list-style-type: none"> <li>10 jours à compter du lendemain de la réception de la demande de résiliation.</li> <li>Frais de fermeture de l'accès ADSL = 45€TTC.</li> </ul>
DÉBIT ESTIMÉ EN RÉCEPTION (EN BPS ATM/IP)	620 K ATM soit 512 K IP.
CARACTÉRISTIQUES TECHNIQUES/ÉQUIPEMENTS	Technologie ADSL
SERVICE CLIENT	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Assistance Technique et Commerciale</b> : 1077 (temps d'attente gratuit depuis une ligne neufbox de SFR, puis tarif d'un appel local depuis une ligne fixe en France métropolitaine), 7j/7 de 8h à 22h.</li> <li><b>Assistance en ligne</b> : sfr.fr (rubrique Assistance).</li> </ul>

(1) France 2, France 3, France 5, Arte, Direct 8, NTL, NRJ12, LCP, France 4, BFM TV, TV5, France Ô, NRJ Hits, Liberty TV, KTO, Euronews, Al Jazeera, Beur TV, Apsara. (2) **Installation garantie : valable pour les lignes neufbox de SFR activées.** Assistance téléphonique spécialisée au 1077 (temps d'attente gratuit depuis une ligne neufbox de SFR, puis tarif d'un appel local depuis une ligne fixe en France métropolitaine) du lundi au dimanche de 8h à 22h (hors jours fériés) pour l'installation de la neufbox. Si nécessaire, nous envoyons un technicien à votre domicile sans frais. (3) **Assistance 48h : réservée aux clients neufbox de SFR activés** ayant contacté le Service Client. Nous mettons tout en oeuvre pour vous dépanner sous 48h et vous informons des actions en cours sur votre ligne ADSL. En cas de coupure totale au-delà de ces 48h, prêt d'une Clé Internet pour continuer à surfer (**caution de 59€**) pendant la coupure, selon les modalités indiquées par le Service Client. (4) **Suivi personnalisé SFR : valable pour toutes les lignes neufbox de SFR activées.** Suivi personnalisé SFR au 1077 (disponible 7j/7 de 8h à 22h. Temps d'attente gratuit depuis une ligne neufbox puis prix d'un appel local depuis un poste fixe en France métropolitaine), pour toute question technique relative à votre offre neufbox de SFR. Nous mettons systématiquement à votre disposition, sans coût supplémentaire, une cellule unique d'experts pour traiter votre dossier jusqu'à sa résolution. Si jamais vous devez rappeler au sujet du même incident, vous êtes mis en relation avec la cellule qui a traité votre précédent appel, sans avoir besoin d'exposer de nouveau le problème rencontré.

# Fiche d'information standardisée

## Série limitée neufbox de SFR à 29,90€\* + Forfait Internet 3G+ Spécial neufbox\*\*

PRIX HORS PROMOTION DU FORFAIT SPÉCIAL NEUFBOX/MOIS	Sans engagement
<b>Jusqu'à 3H</b>	<b>10€</b>
6H	20€
12H	30€
DURÉE DE LA PROMOTION	Série Limitée « neufbox + Clé Internet 3G+ » valable du 19/01/10 au 15/03/10, dans la limite de 20 000 nouvelles souscriptions et de 20 000 souscriptions pour les clients neufbox de SFR
PRIX PROMOTIONNEL DU FORFAIT SPÉCIAL NEUFBOX/MOIS	Sans engagement
<b>Jusqu'à 3H</b>	<b>5€</b>
6H	15€
12H	25€
ENGAGEMENT MINIMUM	SANS ENGAGEMENT DE DURÉE
NATURE DE L'OFFRE	FORFAIT INTERNET 3G+
DESCRIPTION DE L'OFFRE / COMMUNICATIONS INCLUSES	Connexions DATA en mode GPRS, 3G, 3G+, émises en France métropolitaine. TV sur ordinateur***
FACTURATION DES CONNEXIONS DATA en mode GPRS, 3G, 3G+ en France métropolitaine	Facturation à la seconde.
OPTIONS INCLUSES	Alerte Conso, Option 3G+, Alerte Conso Dépassement, Info Conso, Facture sur Internet.
CONDITIONS DE RÉSILIATION	<b>En cas de résiliation de ce forfait, des frais de 15€ au titre du traitement de la résiliation vous seront facturés.</b> Résiliation en appelant le Service Client. A l'issue de la période minimale d'abonnement, préavis de 10 jours à compter de la confirmation orale de la prise en compte de la demande de résiliation. Perte du bénéfice de la promotion en cas de résiliation de l'offre neufbox de SFR.
RÉSEAUX / TECHNOLOGIES	GSM/GPRS/3G/3G+. SFR WiFi inclus (sous réserve de téléchargement du gestionnaire de connexion, gestionnaire de connexion intégré dans certains équipements).
DÉBIT ESTIMÉ EN RÉCEPTION	Débit théorique maximum en réception : jusqu'à 54,6Kb/s (GPRS), jusqu'à 384Kb/s (3G), jusqu'à 3,6Mb/s (3G+).
SERVICE CLIENT CLÉ INTERNET	1023 (prix d'un appel local) depuis un fixe. Accessible 7j/7, de 7H à 21H.

Pour accéder à Internet en mobilité depuis votre ordinateur Portable avec un Forfait Internet 3G+, **vous devez être équipé d'une Clé Internet 3G+.**

\* Voir conditions en page 4.

\*\* Le Forfait Internet 3G+ spécial neufbox s'ajuste automatiquement sur le palier de facturation le plus favorable : Soit le palier le plus proche + facturation des consommations au-delà, soit sur le palier supérieur (3H : 10€/mois ; 6H : 20€/mois ; 12H : 30€/mois – hors promotion, 0,15€/Min au-delà).

Conditions générales des offres d'accès à Internet en mobilité et tarifs non compris dans la brochure « tarifs des offres d'accès en mobilité SFR » en vigueur.\*\*\*TV sur ordinateur inclus en WiFi. Sélection de chaînes TV, liste susceptible d'évolution. Disponible sous couverture WiFi de SFR avec ordinateur compatible et sous réserve de disponibilité technique des hotspots SFR WiFi, Neuf WiFi et Neuf WiFi FON. Liste des chaînes disponibles sur neufbox.fr.

## Principes généraux de tarification

### ■ Durée minimale d'Abonnement

Pour le Forfait Internet 3G+ Spécial neufbox : aucun engagement de durée.

### ■ Les connexions incluses dans le Forfait Internet 3G+ Spécial neufbox

Le Forfait Internet 3G+ Spécial neufbox inclut les connexions Data en mode GPRS, 3G et 3G+, émises et reçues en France métropolitaine depuis votre Clé Internet 3G+ connectée à votre ordinateur portable compatible uniquement avec les ordinateurs portables fonctionnant avec Windows XP SP2 minimum, Vista, 7 et MAC OS Tiger, Leopard, Snow Leopard (incompatible avec Linux).

### ■ Et au-delà du Forfait Internet 3G+ Spécial neufbox ?

Une fois votre volume dépassé, vos connexions sont facturées au-delà du Forfait (0,15€/min).

### ■ Les communications non incluses sont :

- Les connexions Data en mode Wap ou Wap CSD (non accessibles avec l'offre Internet 3G+ en France métropolitaine).
- Les connexions émises lorsque vous êtes à l'étranger ou dans les DOM-TOM.
- Les appels (voix).
- L'envoi de Texto.

### ■ Les communications interdites sont les usages suivants :

Peer to Peer, Newsgroup, Voix sur IP (conformément aux Conditions Particulières d'accès au réseau UMTS de SFR).

### ■ Conditions générales de tarification

- Forfait Internet 3G+ Spécial neufbox : La facturation des communications émises et reçues en mode GPRS/3G/3G+ s'effectue à la seconde.
- Afin d'éviter des connexions involontaires, une déconnexion automatique intervient toutes les 30 minutes en cas d'inactivité sur le réseau.

### ■ Communication

Chaque mois, votre Forfait Internet 3G+ Spécial neufbox vous donne accès à des connexions Data correspondant à la durée d'échange de données inclus dans votre forfait mensuel.

# Guide des tarifs des services neufbox de SFR

## Tarifs ADSL

### ■ Offres en zone dégroupée

INTERNET SEUL	Internet jusqu'à 20 méga	14,90€ TTC/mois <sup>(1)</sup>	19,90€ TTC/mois sans présélection <sup>(1)</sup>
INTERNET SEUL + NEUFBOX	Internet jusqu'à 20 méga	17,90€ TTC/mois	22,90€ TTC/mois sans présélection
OFFRE NEUFBOX DE SFR	Internet jusqu'à 20 méga + Téléphone illimité vers les fixes + sur demande, conservation de l'abonnement auprès de l'opérateur historique avec présélection obligatoire + Télévision HD (Décodeur TV HD inclus) + neufbox incluse ou remboursée	29,90€ TTC/mois	• Appels illimités vers les fixes de plus de 90 destinations dont la France métropolitaine <sup>(2)</sup> . • Pour la Télévision HD (service facultatif) débit IP minimum nécessaire de 3 Méga.

Nous ne facturons aucun frais de mise en service. En cas de résiliation, nous facturons 45€ de frais de fermeture de l'accès. ADSL jusqu'à 20 Méga : débit ATM, soit 16,6 débit IP. Portabilité selon faisabilité.

### ■ Offres en zone NON dégroupée

INTERNET SEUL	512 K	19,90€ TTC/mois <sup>(1)</sup>	24,90€ TTC/mois sans présélection
INTERNET SEUL + NEUFBOX	512 K	22,90€ TTC/mois	27,90€ TTC/mois sans présélection
OFFRE NEUFBOX DE SFR	Internet jusqu'à 8 méga + Téléphone illimité vers les fixes + sur demande, conservation de l'abonnement auprès de l'opérateur historique avec présélection obligatoire + neufbox incluse ou remboursée	34,90€ TTC/mois	• Appels illimités vers les fixes de plus de 90 destinations dont la France métropolitaine <sup>(2)</sup> .

Nous ne facturons aucun frais de mise en service. En cas de résiliation, nous facturons 45€ de frais de fermeture de l'accès. ADSL jusqu'à 8 Méga : débit ATM, soit 6,6 débit IP. Portabilité selon faisabilité.

### ■ Services inclus

DÉCODEUR TV HD (adaptateur TNT inclus)	Inclus dans le service de Télévision HD
TV À LA DEMANDE	Inclus dans le service de Télévision HD
10 BOÎTES EMAIL DE 2 Go	Inclus
WEBMAIL	Inclus
ANTI-SPAM ET ANTI-VIRUS MESSAGERIE	Inclus
CONTRÔLE PARENTAL	Inclus
PAGES PERSO 100 Mo	Inclus
FACTURE ÉLECTRONIQUE DÉTAILLÉE	Inclus
TÉLÉVISION SUR ORDINATEUR	Inclus
9GIGA (stockage en ligne)	Inclus dans l'offre neufbox de SFR
NEUFBOX MUSIC INITIAL <sup>(3)</sup>	Inclus dans l'offre neufbox de SFR

### ■ Options

PACK SÉCURITÉ (Anti-virus, Firewall, Anti-spyware, Contrôle parental)	+5€/mois	Protection de 3 postes PC sous Windows
9GIGA (stockage en ligne)	+3,90€/mois	Disponible avec l'offre Internet seul
ADAPTEUR WIFI POUR PC	+29€ TTC	
DÉCODEUR TV HD AVEC DISQUE DUR 80 Go	+5€/mois	Disque dur intégré
NEUFBOX MUSIC OPTIMAL <sup>(3)</sup>	+4,99€/mois	
FORFAIT INTERNET 3G+ SPÉCIAL NEUFBOX	Voir tarifs page 8	
BOUQUET SÉLECTION <sup>(4)</sup>	9,90€/mois	
GRAND SPECTACLE (SANS ADULTES) <sup>(4)</sup>	15,90€/mois	
GRAND SPECTACLE <sup>(4)</sup>	19,90€/mois	
LES PASS SVOD <sup>(4)</sup> ; PASS KIDS ILLIMITÉ, PASS SERIES M6	5,99€/mois	
FRAIS DE DUPLICATA DE FACTURE	7,50€/facture	

Le piratage nuit à la création artistique.

Tous les tarifs sont exprimés en € TTC. Offres soumises à conditions. Voir conditions détaillées des offres sur [www.neufbox.fr](http://www.neufbox.fr).

(1) Modem ADSL nécessaire : modem neufbox en location pour 3€/mois ou tout autre modem compatible : voir sur [www.neufbox.fr](http://www.neufbox.fr) également disponible à la vente. (2) Depuis le téléphone fixe branché sur la neufbox (hors n° courts, n° spéciaux, n° d'urgence, n° Internet, serveurs vocaux et Internet avec un numéro d'accès géographique). (3) Pendant la durée de votre abonnement à l'offre neufbox, téléchargez et écoutez, sur PC/lecteurs MP3 compatibles avec Windows Media Player et la DRM Windows, les titres du catalogue Universal Music. Acceptation préalable nécessaire des conditions générales du service sur [www.neufbox.fr](http://www.neufbox.fr) et renouvellement mensuel de la licence obligatoire. Avec "neufbox Music Initial", accès au choix (non modifiable) à UN des 9 genres. Avec l'option "neufbox Music Optimal", accès à tous les titres musicaux et vidéos clips du Catalogue Universal Music sur [www.neufbox.fr](http://www.neufbox.fr). (4) Liste des bouquets et chaînes optionnels disponible sur [www.tv.sfr.fr](http://www.tv.sfr.fr)

# Tarifs téléphoniques

Tarifs des appels avec le service de téléphonie en présélection ou dans l'offre neufbox de SFR. Tous les tarifs sont valables à partir d'un poste fixe situé en France métropolitaine. Tous les appels sont décomptés à la seconde dès la première seconde.

## ■ Pour les appels vers les postes fixes en France (tarifs pour les abonnés ne bénéficiant pas du téléphone illimité)

	Prix de la minute	Coût de la mise en relation par appel
LOCAL 7j/7 et 24h/24	<b>0,009€</b>	<b>0,12€</b>
NATIONAL 7j/7 et 24h/24	<b>0,03€</b>	<b>0,12€</b>

Un appel local est un appel émis entre deux circonscriptions tarifaires dont les chefs-lieux sont distants de plus de 30 Km environ hors numéros courts, numéros spéciaux, numéros d'urgence.

## ■ Pour les appels vers les mobiles en France

		Prix de la minute	Coût de la mise en relation par appel
ORANGE ET SFR	Heures creuses	<b>0,03€</b>	<b>0,22€</b>
	Heures pleines	<b>0,19€</b>	<b>0,22€</b>
BOUYGUES TELECOM	Heures creuses	<b>0,07€</b>	<b>0,29€</b>
	Heures pleines	<b>0,25€</b>	<b>0,29€</b>

**Heures pleines** : du lundi au vendredi de 8h00 à 21h30 et samedi de 8h00 à 12h00.

**Heures creuses** : du lundi au vendredi de 21h30 à 8h00, samedi de 0h00 à 8h00 et de 12h00 à 0h00 et dimanche et jours fériés.

## ■ Pour les appels internationaux

Pour les appels vers les fixes à l'étranger listés ci-dessous, le coût de la mise en relation est facturé 0,12€ TTC par appel. Pour tous les appels vers les mobiles d'opérateurs étrangers, ajouter une surtaxe de 0,27€/minute au tarif de la minute du pays concerné, en plus du coût de la mise en relation de 0,12€ TTC par appel. Tous les tarifs sont consultables sur [www.neufbox.fr](http://www.neufbox.fr).

Les appels vers les postes fixes des destinations identifiées par un astérisque sont inclus pour les clients de l'offre neufbox de SFR.

	€/min		€/min		€/min		€/min
AÇORES*	0,08	ARGENTINE*	0,45	BERMUDES*	0,35	CANARIES*	0,08
AFGHANISTAN	0,91	ARMÉNIE	0,35	BHOUTAN	0,60	CAP VERT	0,60
AFRIQUE DU SUD*	0,35	ARUBA	0,60	BIÉLORUSSIE	0,35	CHILI*	0,45
ALASKA*	0,05	ASCENSION	0,70	BOLIVIE	0,45	CHINE*	0,30
ALBANIE*	0,25	AUSTRALIE*	0,12	BOSNIE-HERZÉGOVINE*	0,35	CHYPRE*	0,35
ALGÉRIE	0,25	AUTRICHE*	0,08	BOTSWANA	0,60	COLOMBIE*	0,45
ALGÉRIE - vers Assilo box EEPAD*	0,25	AZERBAÏDJAN	0,35	BRÉSIL*	0,45	COMORES	0,50
ALLEMAGNE*	0,08	BAHAMAS*	0,60	BRUNEI*	0,60	CONGO	0,50
ANDORRE*	0,12	BAHRÉÏN*	0,60	BULGARIE*	0,35	CORÉE DU NORD	0,70
ANGOLA	0,50	BANGLADESH	0,70	BURKINA FASO	0,60	CORÉE DU SUD*	0,25
ANGUILLA	0,60	BARBADE	0,60	BURUNDI	0,60	COSTA RICA*	0,60
ANTIGUA ET BARBUDA	0,60	BELGIQUE*	0,08	CAMBODGE	0,70	CÔTE D'IVOIRE	0,60
ANTILLES NÉERL.	0,70	BELIZE	0,60	CAMEROUN	0,50	CROATIE*	0,25
ARABIE SAOUDITE	0,60	BÉNIN	0,60	CANADA*	0,05	CUBA	0,70

	€/min		€/min		€/min		€/min
DANEMARK*	0,08	ILES SALOMON	0,70	MONACO*	0,08	SAMOA OCCIDENTALES	0,70
DIEGO GARCIA	0,70	ILES VIERGES US*	0,65	MONGOLIE	0,70	SAO TOME	0,70
DJIBOUTI	0,50	ILES VIERGES GB	0,65	MONTERRAT	0,65	SATELLITES	6,50
DOMINIQUE	0,60	ILE WAKE	0,70	MONTÉNÉGRO	0,25	SÉNÉGAL	0,50
EGYPTE	0,60	INDE*	0,14	MOZAMBIQUE	0,70	SERBIE	0,25
EL SALVADOR	0,60	INDONÉSIE*	0,60	MYANMAR	0,70	SEYCHELLES	0,70
EMIRATS ARABES UNIS	0,45	IRAN	0,65	NAMIBIE	0,65	SIERRA-LEONE	0,70
EQUATEUR	0,45	IRAQ	0,65	NAURU	0,65	SINGAPOUR*	0,25
ERYTHRÉE	0,70	IRLANDE*	0,08	NÉPAL	0,70	SLOVAQUIE*	0,20
ESPAGNE*	0,08	ISLANDE*	0,35	NICARAGUA	0,65	SLOVÉNIE*	0,20
ESTONIE*	0,30	ISRAËL*	0,12	NIGER	0,65	SOMALIE	0,70
ETATS-UNIS*	0,05	ITALIE*	0,08	NIGERIA	0,65	SOUDAN	0,65
ETHIOPIE	0,70	JAMAÏQUE	0,60	NIUE	0,70	SRI LANKA	0,65
FALKLAND	0,70	JAPON*	0,20	NORFOLK	0,70	SUÈDE*	0,08
FINLANDE*	0,08	JERSEY*	0,05	NORVÈGE*	0,08	SUISSE*	0,08
GABON	0,50	JORDANIE*	0,65	NOUVELLE GUINÉE	0,70	SURINAM	0,35
GAMBIE	0,60	KAZAKHSTAN	0,65	NOUVELLE-CALÉDONIE	0,50	SWAZILAND	0,65
GÉORGIE*	0,30	KENYA	0,65	NOUVELLE-ZÉLANDE*	0,12	SYRIE	0,65
GHANA	0,70	KIRGHIZISTAN	0,30	OMAN	0,65	TADJIKISTAN	0,70
GIBRALTAR*	0,35	KIRIBATI	0,70	OUGANDA	0,70	TAÏWAN*	0,20
GRÈCE*	0,08	KOSOVO	0,25	OUBÉKISTAN	0,60	TANZANIE	0,70
GRENADE	0,60	KOWEÏT	0,65	PAKISTAN	0,65	TCHAD	0,65
GROENLAND	0,70	LAOS*	0,70	PALAU	0,70	TERRE ADÉLIE	2,00
GUADELOUPE*	0,20	LESOTHO	0,65	PALESTINE	0,25	THAÏLANDE*	0,30
GUAM*	0,70	LETONNIE*	0,30	PANAMA*	0,25	TIMOR ORIENTAL	0,60
GUATEMALA	0,65	LIBAN	0,50	PARAGUAY	0,45	TOGO	0,60
GUERNESEY*	0,05	LIBÉRIA	0,65	PAYS-BAS*	0,08	TOKELAU	0,91
GUINÉE	0,50	LIBYE	0,35	PÉROU*	0,45	TONGA	0,70
GUINÉE BISSAU	0,70	LIECHTENSTEIN*	0,08	PHILIPPINES	0,30	TRINITÉ-ET-TOBAGO	0,65
GUINÉE EQUA.	0,35	LITUANIE*	0,30	POLOGNE*	0,20	TRISTAN DA CUNHA	0,60
GUYANE	0,45	LUXEMBOURG*	0,08	POLYNÉSIE FR.	0,35	TUNISIE	0,25
GUYANE FRANÇAISE*	0,20	MACAO*	0,65	PORTUGAL*	0,08	TURKMÉNISTAN	0,30
HÀÏTI	0,60	MACÉDOINE*	0,35	PUERTO RICO*	0,65	TURKS ET CAÏCOS	0,65
HAWAÏ*	0,05	MADAGASCAR	0,50	QATAR	0,60	TURQUE*	0,25
HONDURAS	0,65	MADÈRE*	0,08	RÉP. CENTRAFRICAINE	0,60	TUVALU	0,70
HONG-KONG*	0,20	MALAISIE*	0,30	RÉP. DOMINICAINE	0,60	UKRAINE	0,25
HONGRIE*	0,20	MALAWI	0,65	RÉP. TCHÈQUE*	0,35	URUGUAY	0,45
ILE DE PÂQUES*	0,70	MALDIVES	0,70	RÉUNION*	0,20	VANUATU	0,70
ILES CAÏMANS	0,65	MALI	0,50	ROUMANIE*	0,35	VATICAN*	0,08
ILES CANARIES	0,08	MALTE*	0,35	ROYAUME-UNI*	0,05	VENEZUELA*	0,45
ILES CHATHAM	0,70	MAROC	0,25	RUSSIE*	0,20	VIETNAM	0,70
ILES CHRISTMAS	0,70	MARTINIQUE*	0,20	RWANDA	0,70	WALLIS ET FUTUNA	0,55
ILES COCOS	0,70	MAURICE	0,70	ST VINCENT	0,65	YÉMEN	0,65
ILES COOK	0,70	MAURITANIE	0,50	STE-HÉLÈNE	0,70	ZAMBIE	0,65
ILES FÉROES	0,35	MAYOTTE	0,20	STE-LUCIE	0,65	ZANZIBAR	0,70
ILES FIDJI	0,70	MEXIQUE	0,30	ST-KITTS ET NEVIS	0,45	ZIMBABWE	0,70
ILES MARSHALL	0,70	MICRONÉSIE	0,70	ST-MARIN*	0,08		
ILES RODRIGUEZ	0,70	MOLDAVIE*	0,30	ST-PIERRE-ET-MIQUELON*	0,35		



et d'installation à ce service. Le Client bénéficiera dudit service à compter de l'installation du logiciel sur son ordinateur. Le Client s'engage à utiliser la licence du logiciel de l'éditeur uniquement sur son ordinateur dont il est propriétaire en se connectant à Internet via le Service. En téléchargeant le service de sécurité optionnel, le Client s'engage à utiliser ledit service dans les conditions d'utilisation définies par l'éditeur dudit service dont il devra prendre préalablement connaissance et qu'il devra accepter.

-un service de partage de données optionnel permettant au Client de stocker en ligne jusqu'à 9 giga de données et de les partager. Le Client recevra par courrier électronique ou postal, la confirmation de son inscription à ce service ainsi que la clé d'activation lui permettant de créer son compte d'accès audit service. Le Client pourra bénéficier de ce service à compter de la réception de la clé d'activation. Le Client s'engage à utiliser ledit service dans les conditions d'utilisation définies par le fournisseur de ce service dont il devra prendre préalablement connaissance et qu'il devra accepter.

-un service de jeu vidéo optionnel, sur PC uniquement, sous forme d'abonnement à un catalogue de titres disponible en ligne. Le Client recevra par courrier électronique ou postal, la confirmation de son inscription à ce service ainsi que les modalités d'accès et d'installation à ce service. Le Client pourra bénéficier de ce service à compter de la réception de ce courrier électronique. Le Client s'engage à utiliser ledit service dans les conditions d'utilisation définies par l'éditeur dudit service dont il devra prendre préalablement connaissance et qu'il devra accepter.

### 3.2 Service de Téléphonie DSL

Le Service de Téléphonie DSL consiste en :

-l'acheminement par l'Opérateur, conformément à la réglementation en vigueur, des communications téléphoniques en provenance ou à destination du poste téléphonique du Client raccordé au Modem.

-l'attribution par l'Opérateur au Client d'un numéro de téléphone. Le Client est informé que ce numéro est incessible et ne peut être considéré comme attribué de manière définitive, l'Opérateur pouvant être contraint de modifier le numéro attribué au Client pour des raisons techniques qui lui sont extérieures.

Sous réserve de possibilité technique, le numéro de téléphone du Client est affiché sur l'équipement terminal de ses correspondants qui ont souscrit, auprès de leur opérateur, au service correspondant.

Le Client a la possibilité de s'opposer à ce que son numéro s'affiche sur l'équipement terminal de ses correspondants, soit appel par appel, soit en activant le secret permanent.

Les appels téléphoniques émis entre les Clients du Service de Téléphonie DSL peuvent ne pas figurer sur la facture détaillée fournie au Client sur demande de ce dernier.

L'utilisation concomitante du Service de Téléphonie DSL et du Service Internet peut réduire le débit de ce dernier.

**3.2.1** En cas de Dégroupage Partiel, le Client bénéficie automatiquement du Service de Téléphonie DSL lorsque ce service est disponible, sans obligation d'utilisation, en branchant son poste téléphonique au Modem.

Les communications vers les numéros d'urgence et vers certains numéros courts ou spéciaux resteront acheminées par l'opérateur historique.

Le Client conservera son numéro de téléphone attribué par l'opérateur historique, en plus du numéro attribué par l'Opérateur.

**3.2.2** Avec l'Abonnement Téléphonique, les communications vers les numéros spéciaux pour lesquels le propriétaire du numéro n'a pas souhaité une collecte possible par un autre opérateur que l'OBL pourront ne pas être acheminées.

Lorsque l'option de Portabilité est disponible pour le Service, le Client pourra demander la Portabilité de son numéro de téléphone existant attribué par l'OBL de façon concomitante à la souscription du Service, en remplacement du numéro de téléphone attribué par l'Opérateur. L'option de Portabilité ne peut être souscrite ultérieurement à la souscription du Service. L'Opérateur pourra le cas échéant facturer au client cette opération dans les conditions prévues dans la Documentation commerciale.

### 3.3 Service de Télévision DSL

#### 3.3.1 Généralités

**a) Le Service de Télévision DSL consiste en la fourniture de programmes de télévision et/ou radio destinés au public, conformément à la loi n°86-1067 du 30 septembre 1986.**

**b) L'utilisation concomitante du Service de Télévision DSL et du Service Internet peut réduire le débit de ce dernier.**

**c) L'Opérateur n'étant pas éditeur des chaînes qu'il propose, il peut être amené à modifier immédiatement et à tout moment pendant la durée du Contrat de Service le positionnement de tout ou partie des chaînes et/ou stations et/ou le numéro de canal attribué aux chaînes et/ou aux stations.**

**d) Le visionnage de programmes de catégorie V (œuvres cinématographiques interdites aux mineurs de 18 ans ainsi que les programmes pornographiques ou de très grande violence, réservés à un public adulte averti) est susceptible de nuire à l'épanouissement physique, mental ou moral des mineurs. Toute personne qui permettrait à des mineurs d'avoir accès à de tels programmes s'expose à des sanctions pénales (articles 227-22 et 227-24 du code pénal).**

Conformément au droit en vigueur, l'Opérateur met à la disposition du Client un dispositif de contrôle parental, à savoir un système de verrouillage rendant impossible l'accès à ces programmes de catégorie V sans la saisie d'un code personnel que le Client s'engage à ne pas communiquer à un tiers. Le Client devra ainsi créer un code d'accès à ces programmes comprenant au moins 4 chiffres et dédié à cet usage, y compris s'il n'envisage pas de visionner de tels programmes, et préserver la confidentialité de ce code. Par la suite, le Client devra obligatoirement renseigner au préalable ce code pour accéder et visionner un de ces programmes.

Dans tous les cas, l'Opérateur invite le Client à se reporter à la signalétique mise en place par les éditeurs des chaînes et/ou stations.

**e) Le Client doit utiliser le Service de Télévision DSL à des fins strictement privées dans le cadre familial du domicile. Toute autre utilisation est strictement interdite. Le Client est autorisé à enregistrer les programmes diffusés dans le cadre du Service de Télévision DSL à des fins strictement privées. Il s'engage ainsi à ce que ces programmes ou leurs enregistrements ne soient pas diffusés en dehors du cadre familial et notamment sur Internet.**

**f) Le Client reconnaît être informé par les présentes que conformément à la Recommandation du Conseil supérieur de l'Audiovisuel et du Ministère de la Santé regarder la télévision, y compris les chaînes présentées comme spécifiquement conçues pour les enfants de moins de trois ans, peut entraîner chez ces derniers des troubles du développement tels que passivité, retards de langage, agitation, troubles du sommeil, troubles de la concentration et dépendance aux écrans.**

#### 3.3.2 Service de Télévision sur ordinateur

Le Service de Télévision sur ordinateur fait partie intégrante du Service et permet au Client de visualiser le Service de Télévision DSL sur son ordinateur. Il est accessible depuis l'espace client sur le site <http://www.sfr.fr> grâce au Logiciel de Télévision sur ordinateur. Le Client est invité à prendre connaissance et à accepter les termes de la licence et des conditions d'utilisation du Logiciel accessibles depuis l'espace client.

#### 3.3.3 Service de Télévision sur TV

Le Service de Télévision sur TV permet au Client qui en bénéficie de visualiser sur son téléviseur dûment raccordé aux Matériels.

Le Client peut modifier les chaînes et bouquets optionnels et/ou stations qu'il a choisis, au moyen de sa télécommande en suivant les instructions sur son téléviseur. A ce titre, le Client autorise expressément l'Opérateur à transmettre les données personnelles nécessaires à la fourniture de ces chaînes et bouquets optionnels et/ou stations au(x) fournisseur(s) de ces dernières.

A titre optionnel le Service de Télévision sur TV peut être disponible en simultanément sur plusieurs téléviseurs, à partir de plusieurs Décodeurs supplémentaires dans la limite d'un (1) maximum en sus du Décodeur principal et ce conformément à la description du service dans la Documentation Commerciale.

Il est également mis à disposition gratuitement du Client un logiciel permettant la diffusion sur son téléviseur des contenus audiovisuels disponibles sur son ordinateur. En téléchargeant le logiciel, le Client s'engage à utiliser ledit logiciel dans les conditions d'utilisation dont il prendra connaissance préalablement à la première utilisation dudit logiciel et qu'il devra accepter. L'Opérateur n'assume pas d'assistance technique sur ce logiciel.

Dans le cas où le Client a souscrit à un Décodeur contenant un disque dur intégré, il autorise l'Opérateur à utiliser une partie de la capacité de l'espace de stockage de ce disque dur notamment pour développer des services innovants.

**3.4 Le Client pourra, trois fois par an au maximum, modifier les options du Service souscrites par téléphone ou par courrier ou depuis l'espace client sur le site [www.sfr.fr](http://www.sfr.fr). L'ancienne option sera valable jusqu'à la date de prise d'effet de la nouvelle option choisie par le Client.**

**3.5** Le Service et ses options sont plus amplement décrits dans la Documentation Commerciale.

## 4 -CONDITIONS PREALABLES A LA FOURNITURE DU SERVICE

**4.1** Préalablement à l'inscription au Service, le Client devra s'assurer qu'il dispose des pré-requis nécessaires définis dans la Documentation Commerciale et dans les présentes Conditions d'Inscription.

**4.2** La ligne téléphonique doit être analogique, isolée et déclarée éligible à la technologie ADSL et aux options choisies par le Client et être située dans la Zone de couverture correspondante pendant toute la durée du Contrat de Service. La ligne téléphonique peut soit faire l'objet d'un contrat d'abonnement avec l'OBL dont le Client doit alors être titulaire au moment de l'inscription au Service, soit être inactive et toujours raccordée au lieu de résidence dont le Client doit alors être locataire ou propriétaire.

**4.2.1** En cas de Dégroupage Partiel, le contrat d'abonnement avec l'opérateur historique devra être maintenu pendant toute la durée du Contrat de Service. Si le Client déménage dans une zone incluse dans la Zone de couverture du Service en Dégroupage Partiel, son Contrat de Service sera poursuivi à sa nouvelle adresse selon les options disponibles les plus proches des options initiales et dans les conditions des options disponibles. Sinon le Contrat de Service sera résilié. Toute résiliation du Contrat de Service demandée par le Client ou résultant de l'impossibilité de fournir tout ou partie du Service suite à un déménagement sera assimilée à une résiliation du fait du Client conformément aux articles 13.2 et 13.3. Si le Client résilie son contrat d'abonnement avec l'opérateur historique, l'Opérateur pourra résilier le Contrat de Service conformément aux articles 13.1 et

13.3. La mise en place d'un service limité sur la ligne téléphonique du Client rend impossible l'utilisation du Service. Le Client notifiera une telle situation à l'Opérateur par courrier recommandé avec avis de réception. La réception dudit courrier vaudra résiliation du Contrat de Service conformément à aux articles 13.2 et 13.3

**4.2.2** Tout déménagement du Client entraînera la résiliation du Contrat de Service du fait du Client conformément aux articles

13.2 et 13.3. Si le Client déménage dans une zone incluse dans la Zone de couverture du Service, et s'il souhaite continuer à bénéficier du Service, il devra souscrire de nouveau au Service et sa nouvelle ligne téléphonique devra remplir les conditions préalables de fourniture du Service susvisées. L'Opérateur effectuera alors les démarches nécessaires à la fourniture du Service à son nouveau domicile et n'appliquera pas les frais de fermeture d'accès de l'article 13.3.2.

**4.3** Si la ligne téléphonique du Client ne remplit pas les conditions préalables de fourniture du Service susvisées, l'Opérateur en annulera l'inscription. Le Client devra renvoyer les Matériels complets, en parfait état et dans leur emballage d'origine, accompagnés d'une copie du courrier lui notifiant l'incompatibilité de sa ligne téléphonique, au service d'assistance technique et commerciale par recommandé avec avis de réception au plus tard quinze jours après réception du courrier susvisé. A défaut, une pénalité forfaitaire sera facturée au Client dans les conditions de l'article 13.3.1

## 5 -MODALITES DE SOUSCRIPTION AU SERVICE

**5.1** Le Service peut être souscrit, selon l'option, dans certains points de vente SFR, par courrier postal ou électronique par téléphone, ou par Internet. Pour le Dégroupage Total sur une ligne téléphonique inactive le Client doit adresser une photocopie de sa pièce d'identité en cours de validité (carte d'identité ou passeport). Le Client dans ce cas devra par ailleurs communiquer le numéro de la ligne téléphonique de l'ancien locataire ou propriétaire du lieu de résidence.

Une fois l'ensemble des éléments nécessaires fournis, tels qu'indiqués lors de l'inscription et ci-dessus en cas de Dégroupage Total sur ligne inactive, et sous réserve du respect par le Client des conditions préalables à la fourniture des options du Service choisies, l'Opérateur activera définitivement le Service et lesdites options, et le Client recevra un courrier électronique ou postal de confirmation d'activation incluant ses Identifiants.

### 5.2 Droits et obligations du Client relatifs au mandat de dégroupage

Le Client donne mandat à l'Opérateur pour effectuer auprès de France Télécom toutes les démarches et opérations techniques nécessaires à la fourniture du Service et, en particulier, aux opérations de Dégroupage Partiel ou Total de sa ligne téléphonique.

La mise en œuvre des opérations techniques de Dégroupage Partiel entraînera l'interruption des services haut débit éventuellement fournis directement ou indirectement par France Télécom ou un autre opérateur et supportés par la ligne téléphonique considérée ; il appartiendra au Client de résilier ces services, dans les conditions contractuelles souscrites auprès de ces derniers. Néanmoins, le contrat d'abonnement du Client au service téléphonique de France Télécom, et les droits et obligations qu'il emporte, n'est pas modifié.

La mise en œuvre des opérations techniques d'accès à l'Abonnement Téléphonique sur une ligne téléphonique existante entraînera la résiliation du contrat d'abonnement au service téléphonique de France Télécom et l'interruption de l'ensemble des services éventuellement souscrites auprès de France Télécom ou un autre opérateur et supportés par la ligne téléphonique considérée; il appartiendra au Client de résilier ces services, dans les conditions contractuelles souscrites auprès de ces derniers.

Le Client s'engage à résilier les offres souscrites auprès des prestataires tiers et garantit France Télécom et l'Opérateur contre tous recours ou actions de ces derniers.

France Télécom, en sa qualité de propriétaire des câbles et équipements qu'elle a installés pour raccorder le local du Client, reste responsable de l'entretien de cette infrastructure. France Télécom intervient aux jours et heures ouvrés de ses services techniques. En conséquence, le Client veillera à assurer aux personnes mandatées par France Télécom, et qui justifient de leur qualité, la possibilité d'accéder aux locaux où sont installés les ouvrages nécessaires à la fourniture de l'accès. Le Client veillera également à informer les personnes mandatées par France Télécom de l'existence et de l'emplacement des canalisations et équipements de toute nature (gaz, électricité, eau...) et de tous autres facteurs de risque lors des interventions.

Par ailleurs, le Client est responsable de la conformité aux normes en vigueur de son installation électrique, et des câbles et équipements terminaux raccordés au réseau. Sur demande de France Télécom ou de l'Opérateur le Client prend toutes les mesures nécessaires pour mettre fin à toute perturbation du réseau ou du service qui lui serait imputable.

En Dégroupage Partiel, le Client signale les dysfonctionnements du service téléphonique à France Télécom et les dysfonctionnements des services haut débit à l'Opérateur.

Avec l'Abonnement Téléphonique, le Client signale tout dysfonctionnement du service à l'Opérateur.

Le Client accepte que, en cas de litige relatif au traitement d'une commande du Service et/ou de contestation, les documents contractuels signés entre l'Opérateur et le Client puissent être communiqués à des opérateurs tiers. Le traitement des situations ayant conduit à exiger de la part du Client la communication desdits documents peut conduire à un report de la date de mise en service.

Le Client est informé que la mise en œuvre de l'Abonnement Téléphonique peut entraîner une coupure momentanée de sa ligne téléphonique et du Service Internet.

### 5.3 Droits et obligations du Client relatifs au mandat de Portabilité

Le Client donne mandat à l'Opérateur pour effectuer les démarches nécessaires auprès de l'OBL afin de mettre en œuvre la Portabilité et tient lieu de demande de résiliation du contrat d'abonnement établi entre le Client et l'OBL.

Les modalités de mise en œuvre de la Portabilité figurant dans les présentes Conditions d'Inscription sont celles s'appliquant avec l'OBL.

Le Client ne pourra en aucun cas céder à un tiers le ou les numéros pour lesquels il a demandé la Portabilité.

L'OBL est libre de rejeter ou de reporter toute demande de Portabilité. L'Opérateur informera le Client de la décision prise par l'OBL dans les meilleurs délais. L'Opérateur ne peut intervenir sur les délais de mise en œuvre de la Portabilité et, en l'absence de faute de l'Opérateur, ne pourra être tenue responsable du non-respect de la date de mise en œuvre du fait de l'OBL.

## 5.4 Matériels

**5.4.1** Lorsque le Service le permet, le Client peut utiliser, s'il le possède déjà, son modem. Il devra vérifier sa compatibilité avec le Service en se référant à la liste des modems compatibles disponibles sur [www.sfr.fr](http://www.sfr.fr). En cas d'utilisation par le Client d'un modem ne figurant pas sur ladite liste, l'Opérateur décline toute responsabilité quant au bon fonctionnement du Service. En cas de perturbations causées par le modem du Client sur le réseau de l'Opérateur ou sur le réseau de l'opérateur historique, la responsabilité du Client sera engagée.

**5.4.2** A défaut, selon les Services choisis, sont adressés au Client le ou les Matériels (mis à disposition ou location) dont le contenu est décrit dans la Documentation Commerciale.

L'envoi est effectué à l'adresse indiquée ou au point relais de livraison choisi par le Client, lors de son inscription par téléphone ou sur le bulletin ou formulaire d'inscription. Il appartient au Client de vérifier le contenu des colis au moment de la livraison et, le cas échéant, de formuler ses réserves au transporteur et de les lui confirmer par lettre recommandée avec avis de réception dans un délai de trois jours à compter de la livraison. La livraison est effectuée lors de la remise des Matériels au Client ou, en cas d'absence, par un simple avis de mise à disposition.

Le Client peut également acheter le Modem dans certains points de vente aux conditions dudit point de vente. Selon le Modem acheté, l'Opérateur rachètera au Client le Modem au moyen d'un remboursement sous forme d'avoir sur la première facture du Client après sa souscription au Service.

Les Matériels demeurent la propriété exclusive, incessible et insaisissable de l'Opérateur ou de ses ayants droit. Les Matériels ne pourront être cédés ou mis à disposition d'un tiers sous quelle que forme que ce soit. Le Client aura la qualité de gardien des Matériels au sens de l'article 1384 alinéa 1 du Code civil et il s'engage à les conserver pendant toute la durée du Contrat de Service. Le Client s'interdit d'effectuer toute ouverture, intervention technique, transformation ou modification sur les Matériels à quelle que fin que ce soit. Le Client informera l'Opérateur sans délai de toute disparition, destruction ou détérioration altérant le fonctionnement de tout ou partie des Matériels et indemnifiera l'Opérateur à concurrence des frais de remise en état ou de la valeur de remplacement des Matériels, sauf en cas de force majeure tel que mentionné à l'article 11 ou de fait exclusivement imputable à l'Opérateur. Le Client pourra, deux fois par an au maximum, échanger les Matériels aux conditions et tarifs en vigueur à la date de l'échange. Le cas échéant, le Client retournera les anciens Matériels complets (accessoires inclus) en bon état et dans un emballage adapté dans un délai de quinze jours suivant la réception des nouveaux Matériels. A défaut, une pénalité forfaitaire pourra être facturée au Client dans les conditions de l'article 13.3.1.

Les garanties et maintenance en cas de défaut des Matériels sont celles consenties par le constructeur des Matériels à l'Opérateur pendant une durée maximum de deux ans.

Conformément aux dispositions de l'article L.211-15 du Code de la consommation, l'Opérateur est tenu de livrer des Matériels conformes au Contrat de Service et répond des défauts de conformité existant lors de la délivrance. L'Opérateur répond également des défauts de conformité résultant de l'emballage, des instructions de montage ou de l'installation lorsque celle-ci a été mise à sa charge par le Contrat de Service ou a été réalisée sous sa responsabilité.

Pour être conforme au Contrat de Service, les Matériels doivent :

**1° Etre propres à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et le cas échéant :**

-correspondre à la description donnée par l'Opérateur et posséder les qualités que celle-ci a présentées à l'acheteur sous forme d'échantillon ou de modèle ;

-présenter les qualités qu'un acheteur peut légitimement attendre eu égard aux déclarations publiques faites par l'Opérateur par le producteur ou par son représentant, notamment dans la publicité ou l'étiquetage ;

**2° Ou présenter les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou être propre à tout usage spécial recherché par l'acheteur, porté à la connaissance de l'Opérateur et que cette dernière a accepté.**

L'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux ans à compter de la délivrance des Matériels.

L'Opérateur est tenu de la garantie à raison des défauts cachés de la chose vendue qui la rendent impropre à l'usage auquel on la destine, ou qui diminuent tellement cet usage, que l'acheteur ne l'aurait pas acquise, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus.

L'action résultant des vices rédhibitoires doit être intentée par l'acquéreur dans un délai de deux ans à compter de la découverte du vice.

**5.4.3** Le Client est informé que le ou les Matériels ne doivent pas être jetés avec les déchets municipaux non triés (conformément au décret 2007-1467 du 16 octobre 2007). Il s'agit en effet d'équipements électriques et électroniques dans lesquels l'éventuelle présence de substances dangereuses peut avoir des effets potentiels sur l'environnement et la santé.

**5.4.4 En raison des spécificités du Modem avec WiFi intégré, l'Opérateur a adapté certains logiciels de ce dernier à partir de logiciels libres relevant de la Licence Publique Générale du Projet GNU. Si le Client souhaite utiliser ces logiciels libres, il devra prendre préalablement connaissance et accepter les termes et conditions du Contrat de Licence Publique Générale GNU, consultable sur le site <http://www.gnu.org/licenses/gpl-3.0.html> ou le cas échéant auprès de la Free Software Foundation Inc, 59 Temple Place, Suite 330, Boston, MA 02111-1307, Etats-Unis, dont une traduction française libre est disponible sur le site <http://www.april.org/groupes/trad-gpl/doc/GPLv3/www.rodge.org/gpl.3.0.fr.html>. Le Client reconnaît, en outre, que ces programmes sont distribués sans aucune garantie, explicite ou implicite, y compris les garanties de commercialisation ou d'adaptation dans un but spécifique. Le Client déclare être informé qu'il pourra accéder aux codes sources de ces logiciels sur le site <http://www.efixo.com/neufbox4/freesoftware/> ou en faisant la demande écrite au Service d'assistance technique et commerciale, dans les trois ans qui suivent la réception du Modem avec WiFi intégré.**

## 5.5 Conditions particulières en cas de souscription à distance

En cas d'inscription à distance, le Client dispose, conformément aux dispositions de l'article L121-20 du Code de la consommation, d'un délai de sept jours francs à compter de l'acceptation de l'offre pour exercer son droit de rétractation en adressant au service d'assistance technique et commerciale visé à l'article 8, un courrier recommandé avec avis de réception faisant état de l'exercice par le Client de son droit de rétractation, accompagné le cas échéant, des Matériels complets (accessoires inclus), en parfait état et dans leur emballage d'origine.

Pendant, dans l'hypothèse où le Client utiliserait le Service dès avant l'expiration du délai précité, il ne pourrait plus exercer le droit de rétractation dont il bénéficiait et ce, conformément aux dispositions prévues par l'article L121-20-2 du Code de la consommation.

Le Client obtiendra le remboursement des redevances éventuellement déjà payées (à l'exclusion, le cas échéant des frais de retour des Matériels) au plus tard dans les trente (30) jours suivants la date de réception par l'Opérateur du courrier de rétractation conformément à l'article L. 121-20-1 du Code de la consommation. Par ailleurs, à défaut pour le Client de retourner lesdits Matériels complets (accessoires inclus) dans un délai de quinze jours suivant son courrier de rétractation, une pénalité forfaitaire lui sera facturée dans les conditions de l'article 13.3.1.

## 6 -ACCES AU SERVICE

L'accès au Service est subordonné à la réception par le Client de ses Identifiants et à l'installation conforme ainsi qu'à la compatibilité des Matériels et logiciels et de ses installations techniques, informatiques, téléphoniques et de télévision. L'Opérateur pourra être contraint d'interrompre de façon exceptionnelle le Service pour effectuer des travaux de maintenance, d'amélioration, d'entretien, de renforcement, de réaménagement ou d'extension des installations de son réseau. Ces interruptions seront notifiées via [www.sfr.fr](http://www.sfr.fr) au minimum 24 heures avant qu'elles n'interviennent sauf lorsqu'elles auront un caractère d'urgence. Afin d'augmenter les capacités d'utilisation du réseau, le Client autorise l'utilisation par des tiers de la partie non exploitée de sa bande passante, sans incidence sur le Service. L'Opérateur mettra à disposition du Client une interface web lui permettant de désactiver cette

fonctionnalité. Par ailleurs, dans le seul cadre de l'utilisation du Service de Télévision sur ordinateur et afin d'optimiser les performances de ce dernier, le Client est informé que l'Opérateur se réserve la possibilité d'utiliser une partie de la partie non exploitée de sa bande passante, sans incidence sur le Service de Télévision sur ordinateur.

Le Client est seul responsable de l'installation, de l'exploitation et de la maintenance de ses équipements techniques, informatiques, téléphoniques, de télévision et, en particulier, des Matériels, nécessaires pour accéder au Service. Ces équipements devront être agréés et conformes au Code des postes et des communications électroniques. En aucun cas l'Opérateur ne sera tenu responsable si le Service s'avère incompatible ou présente des dysfonctionnements avec certains logiciels, configurations, systèmes d'exploitation ou équipements du Client et le Client devra, à première demande de l'Opérateur, mettre fin à toute perturbation du réseau ou des services de l'Opérateur ou de tout tiers qui serait due à des conditions de raccordement ou d'utilisation d'équipements non-conformes.

De même, l'Opérateur ne saurait être tenu responsable des détériorations et/ou interruptions résultant des opérations effectuées par le Client dans le cadre de sa connexion au Service, ou en cas d'interruption résultant de toute cause extérieure à l'Opérateur, telle notamment que l'interruption de fourniture de courant électrique.

Avec l'Abonnement Téléphonique, le Client reconnaît avoir pris connaissance que l'interruption du Service de Téléphonie DSL, pour quelle que cause que ce soit, entraîne notamment une indisponibilité des numéros d'urgence (SAMU, Police, Pompiers...). Le Client est informé que l'Opérateur ne peut garantir la compatibilité de l'Abonnement Téléphonique avec certains systèmes de télésurveillance ou de téléalarme.

Toute connexion au Service devra se faire à partir de la ligne téléphonique que le Client aura mentionnée lors de son inscription au Service et sera subordonnée à l'utilisation par le Client de ses Identifiants. Toute connexion ou opération effectuée à partir de la ligne et/ou des Identifiants du Client sera réputée avoir été effectuée par ce dernier. Les Identifiants sont personnels et confidentiels, le Client s'engage par conséquent à en assurer la sécurité, à en préserver la confidentialité et, en particulier, à ne pas les communiquer à des tiers. Sauf faute de l'Opérateur ou fraude imputable à un tiers prouvée(s) par le Client, ce dernier est seul responsable de l'utilisation qui est faite de ses Identifiants et de sa ligne téléphonique, quel que soit l'utilisateur, et des conséquences qui en résultent. Le Client doit déclarer à l'Opérateur, immédiatement, toute perte, détournement ou utilisation non autorisée de ses Identifiants, l'Opérateur ayant alors la possibilité de bloquer l'accès au Service ou de donner de nouveaux Identifiants. Lors de la déclaration, le Client fournira toutes les informations demandées, étant entendu que l'Opérateur ne saurait être responsable des conséquences de fausses déclarations. Par ailleurs, en cas d'utilisation détournée ou non autorisée des Identifiants du Client, sa responsabilité sera dérogée à l'égard de l'Opérateur à compter de la déclaration susvisée sous réserve de la réception dans les cinq jours qui suivent par le service d'assistance technique et commerciale d'une lettre recommandée avec avis de réception du Client confirmant le détournement ou l'utilisation non autorisée accompagnée de pièces justificatives. Après réception de la lettre recommandée mentionnée ci-dessus, de nouveaux Identifiants seront adressés au Client.

## 7 -UTILISATION DU SERVICE

**7.1** Le Client s'engage à respecter les termes et conditions de licence du Logiciel de Télévision sur ordinateur et de tout logiciel utilisé dans le cadre du Service et, en particulier, ceux joints aux Matériels. 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.

**7.2** L'Opérateur n'exerce pas de contrôle sur les sites Web, courriers électroniques, programmes audiovisuels conversations ou toute donnée accessible au Client, stockés, échangés ou consultés par ce dernier ou transitant par le biais du Service et n'assume aucune responsabilité quant à leur contenu, nature ou caractéristiques, le Client en étant seul responsable.

Il appartient notamment au Client de prendre toutes mesures nécessaires

pour veiller personnellement aux précautions à prendre à l'occasion de toute utilisation du Service qui pourrait être faite par un mineur (par exemple en limitant l'accès à certains programmes télévisuels, contenus ou fichiers par l'utilisation d'un mot de passe. Le Client est seul responsable du maintien de la confidentialité du mot de passe).

Il est rappelé au Client que, si ses sites Web permettent la saisie d'informations nominatives, la constitution d'un fichier automatisé contenant de telles données est soumise à une déclaration à la CNIL en application de la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 qu'il appartient d'effectuer.

Le Client est informé que tout élément constituant ses sites Web encourt le risque d'être copié par les tiers utilisateurs de l'Internet.

**7.3** Le Client s'engage à utiliser le Service en bon père de famille et, en particulier, s'engage expressément à ne pas utiliser le Service ou toute donnée à des fins ou de manière frauduleuse, illégale et, en général, contraire à une disposition réprimée civilement ou pénalement et, notamment, d'une manière :

-qui contrevienne à l'ordre public et aux bonnes mœurs, notamment par l'inclusion d'éléments tels que, sans que cette liste ne soit exhaustive ou limitative, des éléments à caractère pornographique, de proxénétisme ou de pédophilie, ou encore à caractère violent, le contenu étant susceptible d'être vu par des mineurs ;

-qui revête le caractère d'appel au meurtre, d'incitation à la haine raciale ou de négation des crimes contre l'humanité ;

-qui contrevienne aux intérêts légitimes des tiers ou de l'Opérateur et, notamment, par voie d'insulte ou de diffamation, ou qui porte atteinte à la vie privée d'autrui ou aux droits de la personnalité, ainsi qu'aux droits patrimoniaux ou extrapatrimoniaux de tiers ou de l'Opérateur ;

-qui permette, via la création de liens hypertexte vers des sites ou

des pages de tiers, d'enfreindre une disposition ci-dessus ou,

plus généralement, les dispositions de la loi française.

Le Client s'engage également à ne pas utiliser le Service à des fins de piratage sous quelque forme que ce soit, intrusion dans des systèmes informatisés ou audiovisuels, « hacking », propagation de virus, cheval de Troie ou autres programmes destinés à nuire ou en vue de la diffusion de courriers électroniques à des fins publicitaires ou promotionnelles ou d'envoi en masse de courriers électroniques non sollicités (par exemple « spamming » et « e-bombing »).

Conformément à la loi n°2099-669 du 12 juin 2009, le Client a l'obligation de veiller à ce que le Service 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 par 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 la Haute Autorité pour la diffusion des œuvres et la protection des droits sur Internet (« HADOPI ») aux fins de voir mener contre lui une procédure administrative ou judiciaire. Le Client pourra recevoir des notifications relatives au dit 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 3 ans d'emprisonnement et 300 000 euros d'amende, assorties le cas échéant des peines complémentaires prévues au code pénal (par exemple: suspension de l'accès à Internet).

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.

Si le Client est une personne physique agissant à titre professionnel qui souscrit pour les besoins de son activité, le Service pourra être utilisé dans le cadre de son activité professionnelle aux conditions expressées de ne pas commercialiser le Service ou d'en faire un usage abusif ou une utilisation par de multiples utilisateurs autres que les salariés du lieu principal d'exercice de l'activité professionnelle.

**7.4** Le Client reconnaît avoir connaissance de la nature du réseau Internet et, en particulier, de ses performances techniques ainsi que de la possibilité d'interruptions, lenteurs et inaccessibilités au réseau Internet.

Le Client reconnaît avoir été averti que les données circulant sur ce réseau ne sont pas protégées contre toute forme d'intrusion, que la confidentialité de quelque information que ce soit transmise sur Internet ne peut être assurée par l'Opérateur et qu'il appartient au Client de mettre en œuvre les modalités nécessaires afin de préserver la confidentialité de ses informations.

Par ailleurs, le Client devra assurer la protection des données et/ou du Logiciel de Télévision sur ordinateur et/ou des logiciels stockés sur les équipements reliés au Service contre toute forme de contamination par des virus et/ou de tentative d'intrusion par piratage.

Les transmissions effectuées par le Client sur Internet le sont à ses seuls risques et périls.

**7.5** Il appartient au Client de faire des sauvegardes régulières sur son matériel de toute donnée et/ou contenu qu'il souhaite conserver. La responsabilité de l'Opérateur ne saurait être engagée en cas de perte, disparition ou altération de données.

**7.6** Le Client s'engage à ne pas utiliser les options de téléphone illimité de manière inappropriée telle que utilisations simultanées des options sur une même ligne, utilisation des options sur une ligne groupée ou une ligne RNIS, utilisation ininterrompue des options par le biais notamment d'une composition automatique et en continu de numéros sur la ligne, utilisation des options vers toute plate-forme de services se rémunérant directement ou indirectement par la durée des appels passés par le Client, programmation d'un télécopieur en vue de la diffusion de télécopies à des fins publicitaires ou promotionnelles ou d'envoi en masse de télécopies (« fax mailing »), détournement des options, en particulier à des fins commerciales, utilisation des options à caractère professionnel, revente des options.

**7.7** Dans le cadre du Service de Télévision DSL, le Client reconnaît et accepte expressément qu'il ne lui est pas permis de diffuser ou d'enregistrer les programmes en vue d'une représentation ou reproduction au public, hors du cercle familial.

Il s'engage à ce que lesdits programmes ne soient pas disponibles sur le réseau Internet.

**7.8** L'Opérateur rappelle qu'il demeure étranger et ne peut assumer une quelconque responsabilité du fait des relations que le Client pourra nouer, au travers de l'utilisation du Service, avec tous tiers dans le cadre d'opérations de toute nature et notamment commerciales, ces dernières ne concernant exclusivement que le Client et le tiers concerné.

**7.9** Plus généralement, le Client est seul responsable de l'utilisation du Service et il s'engage à respecter en permanence les dispositions légales, réglementaires et administratives en vigueur au moment de son utilisation du Service et applicables à cette dernière. Il tiendra l'Opérateur indemne de tout dommage et/ou de toute plainte ou réclamation de tiers liés à son utilisation du Service. Il reconnaît que la transgression de ses obligations peut, notamment, avoir pour effet de l'exclure de l'accès à Internet, ce dont l'Opérateur ne pourra en aucun cas être tenu responsable.

## 8 - SERVICE D'ASSISTANCE TECHNIQUE ET COMMERCIALE

L'Opérateur met à la disposition du Client un service d'assistance technique et commerciale accessible par téléphone ou par courrier postal ou électronique et dont les coordonnées sont les suivantes : 1077 (temps d'attente gratuit depuis une ligne neufoibox de SFR, puis tarif d'un appel local depuis une ligne fixe en France métropolitaine) ou via l'URL suivante : <http://assistance-neufoibox.sfr.fr> ou via l'adresse postale suivante : Service Client SFR neufoibox et fixe - TSA 30144 - 94098 CRETEIL CEDEX . Le service d'assistance technique et commerciale pourra correspondre avec le Client par téléphone ou par courrier postal ou électronique. Le Client devra fournir ses références client lors de toute relation ou correspondance avec ce service.

Le service d'assistance technique et commerciale est composé de trois niveaux de contact :

-Un premier niveau de contact peut être saisi par le Client par téléphone au numéro précisé ci-dessus. 80% des demandes seront traitées en 10 jours ouvrés à compter de la date de l'appel. Dans les autres cas le délai de traitement est de un mois maximum sauf cas exceptionnels.

Ce premier niveau de contact peut également être saisi par le Client par courrier postal ou électronique ou par courrier recommandé avec avis de réception à l'adresse figurant ci-dessus. Lorsqu'une réponse pourra être apportée au Client sur le fond, 80% des demandes seront traitées en 15 jours ouvrés à compter de la date de réception du courrier du Client. Si une réponse sur le fond ne peut être apportée dans ce délai, le service d'assistance technique et commerciale accusera réception de la demande du Client soit par SMS, soit par un message vocal sur le répertoire du Client soit par courrier postal ou électronique et indiquera au Client le délai de traitement de la demande. Ce délai de traitement ne pourra être supérieur à un mois sauf cas exceptionnels.

Toutefois dans les seuls cas où le Client estime qu'il n'a pas obtenu satisfaction suite à la réponse apportée par le service d'assistance technique et commerciale ou si les délais susvisés n'ont pas été respectés, le Client pourra directement saisir le deuxième niveau de contact.

-Un deuxième niveau de contact qui ne peut être saisi qu'après saisine du premier niveau, sauf en cas de non respect des délais de traitement prévus au premier niveau. Il doit être saisi par courrier postal ou par courrier recommandé avec avis de réception à l'adresse suivante : SFR Service Consommateurs 92915 Paris La Défense Cedex. 80% des demandes seront traitées en un mois maximum à compter de la date de réception du courrier du Client. Toutefois, dans les cas particulièrement complexes, ce délai pourra être dépassé après accord exprès du Client sur le délai maximum prévisible de réponse. En cas de refus du Client de ce nouveau délai, celui-ci peut saisir l'instance de médiation visée ci-dessous. Lorsque la réponse apportée au Client lui est favorable et qu'elle lui est fournie oralement ou par SMS, le Client peut demander une confirmation écrite par courrier postal ou électronique. Le service Consommateurs fournira toute réponse défavorable au Client par courrier postal ou électronique.

-Un troisième niveau de contact : l'instance de Médiation pour l'Internet. Les modalités de saisine de cette instance seront disponibles sur le site internet suivant : [www.mediateurtelecom.fr](http://www.mediateurtelecom.fr) ou jointes aux réponses écrites envoyées au Client par le Service Consommateurs. Elle pourra être saisie par le Client dans le seul cas où celui-ci estime qu'il n'a pas obtenu satisfaction et ce après saisine du premier et du deuxième niveau. Toutefois, en cas d'absence totale de réponse de l'Opérateur dans un délai de deux mois à compter de la première demande du Client au premier niveau, ou en cas de refus exprès du Client du délai maximum prévisible proposé par le Service Consommateurs au deuxième niveau, le Client pourra saisir directement cette instance.

## 9 - CONDITIONS FINANCIERES

**9.1** Les prix du Service sont définis dans la Documentation Commerciale ([www.sfr.fr](http://www.sfr.fr)) Sauf avec l'Abonnement Téléphonique, les appels téléphoniques émis depuis un poste de téléphone non raccordé au Modem ou signalés par la tonalité habituelle seront facturés au Client par son opérateur, aux tarifs en vigueur de ce dernier.

Les appels émis dans le cadre du Service de Téléphonie DSL seront facturés par l'Opérateur au Client aux tarifs en vigueur.

Dans le cadre des options de téléphone illimité, le Client bénéficie depuis son poste téléphonique raccordé au Modem, d'un crédit illimité de communications téléphoniques dont la destination et/ou la plage horaire sont définies dans la Documentation Commerciale. De manière générale sont exclus des options de téléphone illimité, en sus des exclusions spécifiques propres à chaque option de téléphone illimité, les appels vers les numéros courts, vers les numéros spéciaux, vers les numéros d'urgence, vers les numéros Internet, vers des serveurs vocaux de type audiotel avec un numéro d'accès géographique (i.e commençant par 01, 02, 03, 04 et 05) ou un numéro mobile et vers des serveurs Internet avec un numéro d'accès géographique ou un numéro mobile. Les lignes RNIS et les lignes groupées ne peuvent pas faire l'objet d'une inscription aux options de téléphone illimité. Le terme illimité ne signifie pas que la communication peut être permanente du fait de raisons tenant au réseau lui-même.

Il est entendu que les prix du Service ne comprennent pas le prix des offres auxquelles

le Client pourrait souscrire via le Service. Ils ne comprennent pas non plus les frais dus au titre de l'utilisation ou de l'achat de services ou de produits en ligne fournis au Client par l'Opérateur ou par des tiers avec le consentement exprès du client. Ces frais pourront être facturés par l'Opérateur.

**9.2** Les sommes dues par le Client à l'Opérateur au titre du Contrat de Service, font l'objet de factures adressées bimestriellement aux Clients recevant une facture papier ou payant par TIP/Chèque, et de factures adressées mensuellement dans les autres cas :

-d'avance pour le Service, les options du Service, les services

optionnels et les redevances ;

-à terme échu pour les appels non compris dans le Service et/ou les options du Service, tels que les appels passés par le Client n'ayant pas souscrit à une option de téléphone illimité ou passés au-delà de la plage horaire et en dehors de la destination de l'option de téléphone illimité ;

-à terme échu pour les frais d'échange des Matériels et, pour le Service de Télévision DSL, les chaînes et bouquets optionnels et/ou stations,

-à terme échu pour les frais dus au titre de l'utilisation ou de l'achat de services ou de produits en ligne fournis au Client par l'Opérateur ou par des tiers.

L'Opérateur pourra facturer, sur les factures suivantes, toute consommation qui n'aurait pas été facturée à la date de facturation prévue ci-dessus.

La première facture sera adressée au Client au plus tard un mois après la mise en service du Service et inclura notamment selon le Service et/ou les options du Service au prorata entre la date de mise en service du Service et la date de la prochaine facture, les éventuels frais de location ou d'achat des Matériels, les frais éventuellement liés à l'activation du Service, le montant des consommations entre la date d'inscription et la date de facturation et la déduction des sommes éventuellement payées à l'inscription.

Toute période couverte par un Service et/ou les options du Service qui serait entamée est due en totalité.

Une facture détaillée, papier ou électronique, portant sur l'ensemble des communications de la période facturée et faisant apparaître les numéros dans leur intégralité (10 chiffres) peut être envoyée au Client s'il en fait la demande écrite.

Un duplicata de facture pourra être délivré au client sur demande, au tarif indiqué sur la Documentation Commerciale.

Les sommes dues par le Client à l'Opérateur au titre du Contrat de Service feront l'objet d'un paiement par prélèvement automatique sur son compte ou sa carte bancaire dans un délai de quinze jours suivant la date d'émission de la facture correspondante. En cas de règlement par un autre mode de paiement, l'Opérateur se réserve la possibilité de facturer au Client une somme forfaitaire de quatre (4) euros par facture. Le Client est tenu de prévenir l'Opérateur, immédiatement par tous moyens puis de confirmer par lettre, dans un délai d'une semaine, de tout changement de coordonnées bancaires.

**9.3** Le Client est seul responsable du paiement de l'ensemble des sommes facturées.

Les factures émises en vertu du Contrat de Service, si elles ne sont pas réglées, totalement ou partiellement, à leur échéance, portent intérêt, après mise en demeure restée sans effet pendant quinze jours à compter de son envoi, au taux d'intérêt légal en vigueur à la date d'émission de la facture concernée. Ces intérêts sont calculés à compter du jour suivant la date d'échéance du montant non réglé jusqu'à son paiement intégral, ceci sans préjudice des dommages intérêts que pourra réclamer l'Opérateur du fait du retard de paiement.

Les frais de recouvrement restent à la charge du Client en cas d'obtention par l'Opérateur d'un titre exécutoire ou d'exécution forcée contre lui. Dans le cas où un titre de paiement émis au profit de l'Opérateur ne serait pas honoré, les frais divers liés à l'impayé seraient facturés au Client (frais de rejet de chèque impayé ou de prélèvement automatique...).

**9.4** En raison des cas de fraude constatés à l'occasion d'appels vers des satellites, des serveurs vocaux de type audiotel avec un numéro d'accès géographique ou un numéro mobile et vers des serveurs Internet avec un numéro d'accès géographique ou avec un numéro mobile, le Client disposera d'un accès au Service avec une limitation d'encours, par période de facturation,

quelle que soit la nature des appels, d'un montant de 150 euros.

Entreront dans le décompte de l'encours du Client les consommations non encore facturées et/ou correspondant aux factures non encore échues et/ou correspondant aux factures échues et impayées y compris les factures contestées.

En tout état de cause, il appartient au Client de s'informer auprès du service d'assistance technique et commerciale visé à l'article 8 de son niveau d'encours.

## 10 - EVOLUTIONS

Le Client reconnaît que des évolutions techniques ou des mises à jour susceptibles d'améliorer la qualité du Service peuvent être nécessaires. L'Opérateur se réserve la possibilité d'effectuer des modifications ou mises à jour automatiques des Matériels, du Logiciel de Télévision sur ordinateur ou de ses équipements et logiciels. Le Client s'engage à respecter les prescriptions données par l'Opérateur concernant ces évolutions et ces mises à jour. Néanmoins, si il en résulte une augmentation des prix ou une altération de la qualité ou si les évolutions techniques ou mises à jour concernent une caractéristique notifiée par le Client au moment de son inscription comme subordonnant son engagement, le Client pourra, dans un délai de quinze jours suivant l'information des évolutions ou mises à jour, résilier le Contrat de Service dans les conditions de l'article 12. Les modifications ou mises à jour pourront entraîner une indisponibilité momentanée du Service.

Par ailleurs, l'Opérateur pourra être amené à modifier les conditions contractuelles de fourniture du Service. Il informera le Client par écrit au moins un mois avant l'entrée en vigueur d'une modification entraînant une hausse des prix ou une altération de la qualité du Service. Tant que le Client n'a pas expressément accepté cette modification, il peut dans un délai de quatre mois maximum après l'entrée en vigueur de ladite modification résilier le Contrat de Service sans être redevable des frais de résiliation prévus à l'article 13.3.2 et sans droit à dédommagement.

## 11 - RESPONSABILITE DE L'OPÉRATEUR

**11.1** Dans le cadre d'un Contrat de Service conclu avec un Client, la responsabilité de l'Opérateur est limitée à la seule fourniture du Service dans les conditions des présentes Conditions d'Inscription.

Il réparera les dommages causés au Client dans le cadre de l'exécution du Contrat de Service et dont le Client apportera la preuve.

La responsabilité de l'Opérateur ne saurait ainsi être engagée, notamment, dans les cas suivants :

-interruption du Service dans les conditions de l'article 5.2, 6 et 7.4

-force majeure, notamment interruption du Service résultant d'un fait imprévisible imputable à un tiers à l'Opérateur.

## 12 - DUREE

Le Contrat de Service est conclu pour une durée indéterminée et est résiliable à tout moment.

Avant de résilier son contrat ou pour toute information relative à la résiliation, le Client pourra contacter le service d'assistance technique et commerciale visé à l'article 8 ou 1077 (temps d'attente gratuit depuis une ligne neufoibox de SFR, puis tarif d'un appel local depuis une ligne fixe en France métropolitaine).

La demande de résiliation sera effectuée par lettre recommandée avec avis réception (ci-après la « Lettre de résiliation ») :

-par l'Opérateur : moyennant un préavis de dix (10) jours à compter du lendemain de la date de réception par le Client de la Lettre de résiliation

-par le Client : conformément à l'article L.121-84-2 du Code de la consommation moyennant un préavis de dix (10) jours à compter du lendemain de la date de réception par l'Opérateur de la Lettre de résiliation adressée à Service Client SFR neufoibox et fixe - Résiliation, TSA 30144, 94098 CRETEIL CEDEX. Toutefois conformément à l'article L121-84-2 du Code de la consommation, le Client pourra demander à ce que ce préavis soit d'une durée supérieure à dix jours dans la limite maximum de six (6) mois à compter de la date de la demande.

Pour toute information relative à la résiliation, le Client pourra dans tous les cas contacter le service d'assistance technique et commerciale visé à l'article 8 ou

1077 (temps d'attente gratuit depuis une ligne neufbox de SFR, puis tarif d'un appel local depuis une ligne fixe en France métropolitaine).

## 13 - SUSPENSION – RESILIATION

En plus des cas prévus aux présentes Conditions d'Inscription et dans la Documentation Commerciale, le Contrat de Service pourra être suspendu ou résilié par chaque Partie à tout moment, de plein droit, sans que l'autre Partie ne puisse se prévaloir d'une quelconque indemnité, dans les conditions suivantes.

### 13.1 Résiliation ou suspension par l'Opérateur

L'Opérateur pourra restreindre ou suspendre le Service en cas d'absence de régularisation d'un dossier incomplet, de dépassement de l'encours visé à l'article 9 ou d'incident ou retard de paiement non régularisé par le Client cinq (5) jours après l'envoi d'une mise en demeure à cet effet.

L'Opérateur pourra avec un préavis de dix (10) jours, suspendre par lettre simple ou résilier le Service par lettre recommandée avec avis de réception en cas de fausse déclaration du Client, de retrait ou suspension de l'autorisation accordée par le ministre chargé des télécommunications, de perturbation du réseau de l'Opérateur par un équipement ou logiciel du Client ou en cas d'utilisation du Service en violation d'une des clauses du Contrat de Service et, en particulier de l'article 7, une telle violation pouvant être constatée par l'Opérateur ou être portée à sa connaissance par un tiers. Notamment, l'Opérateur pourra retirer des données mises en ligne par le Client ou en rendre l'accès impossible, sans que le Client ne puisse mettre en cause sa responsabilité à cet égard.

Elle pourra également résilier le Contrat de Service lorsqu'une cause de suspension n'aura pas disparu dans un délai de dix (10) jours suivant la suspension du Service.

### 13.2 Résiliation par le Client

Avant de résilier son contrat ou pour toute information relative à la résiliation, le Client pourra contacter le service d'assistance technique et commerciale visé à l'article 8 ou 1077 (temps d'attente gratuit depuis une ligne neufbox de SFR, puis tarif d'un appel local depuis une ligne fixe en France métropolitaine).

**13.2.1** Le Client pourra résilier le Contrat de Service ou cas où l'Opérateur n'aurait pas remédié à un manquement à ses obligations au titre du Contrat de Service dix jours après réception d'une lettre recommandée avec avis de réception adressée par le Client à cet effet.

Conformément à l'article L.121-84-2 du Code de la consommation, en cas de résiliation du Contrat de Service, pour quelle que raison que ce soit, la fin du Service sera effective dans un délai maximum de dix (10) jours à compter du lendemain de la réception par l'Opérateur de la Lettre de résiliation du Client.

**13.2.2** Toutefois, le Client pourra résilier le Contrat de Service sans frais de fermeture d'accès prévus à l'article 13.3.2 dans les deux cas suivants :

- lorsque l'indisponibilité de l'une ou de l'ensemble des caractéristiques essentielles du Service intervient lors de la mise en service ou de son initialisation ;

- lorsque l'indisponibilité intervient à la suite de la souscription à un nouveau service de l'Opérateur ou à une option complémentaire au Service déjà souscrit et que, malgré l'annulation de celui-ci, le rétablissement du Service tel que souscrit initialement est impossible.

**a) La mise en service du Service :** elle est réalisée dès lors que l'Opérateur a effectué, dans le délai et selon les modalités prévues au Contrat de Service les opérations suivantes :

- vérification préalable de l'éligibilité théorique de la ligne du Client en fonction de l'usage souhaité (notamment sur le plan des débits pour les souscriptions au Service Internet) ;

- vérification préalable de la compatibilité des équipements du Client avec les prescriptions décrites par l'Opérateur ;

- connexion effective de la ligne du Client au réseau ;

- mise à disposition du Client, le cas échéant, d'un matériel approprié à la réception du Service et en bon état de marche dans les conditions prévues au Contrat de Service.

Si l'une des opérations décrites ci-dessus n'est pas réalisée le Client pourra résilier le Contrat de Service selon les modalités décrites ci-dessous. Le Client demeure néanmoins libre d'accepter un délai supplémentaire sans que cette acceptation ne le prive ultérieurement de sa faculté de résilier, dans l'hypothèse où ce nouveau délai

ne serait pas respecté.

**b) L'initialisation du Service :** cette opération requiert du Client que, conformément aux prescriptions explicitement délivrées avant la vente ou à la signature du Contrat de Service, il se soit équipé des équipements en bon état de marche dans les conditions prévues au Contrat de Service et qu'il ait suivi les instructions communiquées par l'Opérateur nécessaires à l'initialisation du Service.

En cas d'échec de l'initialisation ou en cas d'indisponibilité survenant dans la semaine qui suit la première initialisation, le Client doit en informer le service d'assistance technique et commerciale visé à l'article 8 selon les modalités prévues au Contrat de Service.

À compter de la date où l'Opérateur a connaissance de l'échec de l'initialisation ou de l'indisponibilité survenue dans la semaine qui suit l'initialisation, et à condition que le Client ait rempli les conditions décrites ci-dessus, court un délai maximum de quatre semaines pendant lequel chacune des deux parties s'efforce de contribuer à l'identification des causes de cet échec et de faciliter l'initialisation du Service.

À l'issue des différents échanges entre les parties, dès lors que les moyens proposés par l'une d'elles entraînent une facturation supplémentaire, l'autre partie dispose de la faculté de les accepter ou de les refuser. Dans ce cas, le refus du Client ne le prive pas de son droit à résiliation sans frais de fermeture d'accès prévus à l'article 13.3.2.

À l'issue de ce délai, si l'initialisation ou les tentatives d'initialisation ne permettent toujours pas d'utiliser de manière effective le Service, le Client peut demander la résiliation du Contrat de Service, sans frais, selon les modalités définies ci-après.

La demande de résiliation sera formulée par le Client par lettre recommandée avec avis de réception ou, à sa convenance, par tout autre moyen défini au Contrat de Service.

**c) Modalités de résiliation : la résiliation à la demande du Client dans ce cas particulier ne pourra intervenir que dans le strict respect des conditions du présent article. Cette procédure permet au Client de résilier le Contrat de Service dans un délai indicatif d'un mois qui, en tout état de cause, ne peut excéder deux mois. Toutefois en cas de circonstances exceptionnelles c'est-à-dire de modification importante et imprévisible de la situation du Client empêchant de respecter la procédure décrite ci-dessus dans les délais prévus, ce dernier pourra néanmoins bénéficier des délais en question qu'après examen de sa situation par l'Opérateur. La résiliation ne pourra intervenir qu'à la demande expresse du Client dans le respect des modalités de résiliation prévues au Contrat de Service notamment en ce qui concerne la restitution des Matériels mis à disposition par l'Opérateur prévues à l'article 13.3.1 l'Opérateur restituera au Client les sommes facturées au titre du Service pendant la durée de l'indisponibilité du Service, à l'exclusion des éventuels appels non compris dans le Service et/ou les options du Service, dans la limite de deux mois maximum.**

### 13.3 Conséquences du terme d'un Contrat de Service

L'Opérateur pourra, au terme du Contrat de Service, supprimer toutes les données et adresses de courriers électroniques stockées sur son serveur y compris les courriers électroniques, les messages téléphoniques ainsi que les pages personnelles du Client.

**13.3.1** En cas de résiliation du Contrat de Service pour quelle que raison que ce soit, à l'expiration du délai de préavis de dix (10) jours prévu à l'article 12.32 et 13.2.1 des présentes, le cas échéant et si les Matériels ont été fournis par l'Opérateur au Client, le Client devra retourner les Matériels complets (accessoires inclus) en bon état et dans un emballage adapté dans un délai maximum de vingt (20) jours à compter de la demande de résiliation.

Le cas échéant, à défaut de retour des Matériels ou en cas de retour incomplet, dans ce délai de vingt (20) jours, ou dans les cas prévus à l'article 5.4.2 et à l'article 5.5, l'Opérateur pourra facturer au Client les pénalités suivantes :

- soixante euros (60€) pour un Modem,

- cent cinquante euros (150€) pour un Décodeur

- vingt et un euros (21€) par accessoire manquant

**13.3.2** Conformément à l'article L.121-84-7 du Code de la consommation, l'Opérateur se réserve le droit de facturer au Client les frais techniques liés à la fermeture de l'accès d'un montant de 45€, en cas d'interruption du Contrat de Service pour toute raison autre qu'une faute de l'Opérateur ou un motif légitime et hors cas prévus à l'article 4.2.2 et à l'article 13.2.2.

La résiliation du service Internet et/ou du Service de Télévision sur ordinateur entraîne la résiliation de la totalité du Service.

La résiliation d'une option du Service n'entraîne pas la résiliation du Service, sauf notification contraire écrite du Client.

**13.3.3** Le terme d'un Contrat de Service entraîne l'exigibilité immédiate de toutes les sommes dues par le Client.

Conformément à l'article L.121-84-1 §), le remboursement des sommes versées d'avance par le Client au sens de l'article 9.2 pourra intervenir au plus tard dans un délai de dix (10) jours à compter du paiement par le Client de la totalité des sommes portées sur la dernière facture, et ce le cas échéant déduction faite par voie de compensation conformément aux dispositions des articles 1289 et suivants du Code civil, des sommes dues à l'Opérateur et non contestées par le Client. La dernière facture sera adressée au Client après la réception des Matériels conformément à l'article 13.3.1.

## 14 - QUALITE DE SERVICE

L'Opérateur s'engage, sous réserve du respect par le Client du Contrat de Service, sur les niveaux de qualité définis ci-dessous.

Le Client pourra bénéficier des compensations correspondantes en adressant un courrier postal au service d'assistance technique et commerciale incluant un justificatif à sa demande de compensation.

### 14.1 Délai de mise en service

Le délai de mise en service du Service Internet par l'Opérateur visé à l'article 13.2.2 a) est compris entre 1 et 3 semaines à compter de la date de réception des éléments nécessaires à l'inscription du Client, selon les modalités définies à l'article 5.

En cas de dépassement du délai de trois (3) semaines et sur demande du Client, un avoir sera émis d'un montant correspondant au tarif mensuel de l'offre d'abonnement ADSL du Client à valoir sur sa prochaine facture. Aucune compensation ne sera due au Client lorsque le non respect du délai de mise en service résultera :

- d'un cas de force majeure tel que mentionné à l'article 11,

- de la construction de la ligne téléphonique du Client par l'opérateur historique

- de la commande d'une installation du Service Internet par un technicien au domicile du Client,

- du fait du Client et, en particulier, du non respect des pré-requis définis dans la Documentation Commerciale ou de la non réception des Matériels ou de l'installation non conforme du Client ou des Matériels et des équipements visés à l'article 6,

- d'une interruption prévue à l'article 6§2.

### 14.2 Le débit de synchronisation

Le débit descendant de synchronisation ADSL garanti par l'Opérateur est compris entre 640 kbps ATM (soit 512kbps IP) et 20Mbps ATM (soit 16,6Mbps IP) en zone dégroupée ou 8Mbps ATM (soit 6,6Mbps IP) en zone non dégroupée en fonction notamment des caractéristiques et de la qualité de la ligne téléphonique et de la distance de l'installation avec le central téléphonique. Le débit descendant de synchronisation ADSL est le débit de réception par le Modem des informations en provenance du réseau de l'Opérateur.

Ce débit peut être vérifié par le Client sur l'interface utilisateur du Modem.

En cas de débit inférieur à 640 kbps ATM (soit 512 K IP), le Client pourra résilier son contrat sans frais dans les conditions de l'article 13.2.2 c), sauf en cas de force majeure et d'interruption prévus aux articles 11 et 6 et/ou de faute du Client.

Si le modem utilisé par le Client n'est pas fourni par l'Opérateur, ce dernier ne peut garantir le débit de synchronisation.

### 14.3. Délai de rétablissement du Service Internet

Le délai de rétablissement du Service Internet, mesuré entre la date de l'appel du Client notifiant au service d'assistance technique une interruption totale du Service Internet imputable à l'Opérateur et la date à laquelle le Service Internet est rétabli par l'Opérateur, est de 48h maximum.

A défaut, l'Opérateur remboursera, sur demande du client, la somme

correspondant au prix du Service Internet au prorata temporis de sa période d'interruption totale, sous forme d'avoir sur sa prochaine facture. Aucune compensation ne sera due au Client lorsque le non respect du délai de rétablissement résultera : - d'un cas de force majeure tel que mentionné à l'article 11,

- de la commande d'une intervention d'un technicien au domicile du Client, - du fait du Client et, en particulier, du fait de l'installation non

conforme du ou des Matériels et des équipements du Client

visée à l'article 6, - d'une interruption prévue à l'article 6§2, - d'un remplacement du Modem ou du Décodeur, - d'un raccordement de la ligne téléphonique du Client sur le

réseau d'un opérateur tiers sans autorisation du Client.

## 15 - DONNEES PERSONNELLES

### 15.1 Traitement des données personnelles

Le Client est informé que l'Opérateur, en tant que responsable du traitement, utilise les données personnelles le concernant afin de lui fournir le Service, le facturer, améliorer et optimiser la qualité du Service, par exemple au moyen de sondage, ainsi que pour lui faire part d'informations relatives au Service et, sous réserve que le Client ait préalablement donné son consentement exprès, lui faire part d'offres commerciales susceptibles de l'intéresser.

Pour ces finalités, le Client accepte que les données personnelles le concernant soient stockées, traitées et transférées par l'Opérateur à sa maison mère et à ses filiales ainsi qu'à ses partenaires commerciaux et ses sous-traitants, notamment hors de l'Union Européenne, qui ne pourront accéder à ses données personnelles que pour s'acquitter de certaines fonctions indispensables à la fourniture du Service, dans le strict respect des droits du Client en matière de protection des données personnelles. L'Opérateur précise en outre que, pour chaque appel du Client au Service d'assistance technique et commerciale visé à l'article 8, le Client sera identifié par le Service d'assistance technique et commerciale et les informations fournies par le Client à cette occasion pourront être stockées et traitées par l'Opérateur aux seules fins visées ci-avant. Il se réserve par ailleurs le droit, sauf avis contraire du Client, de communiquer lesdites informations à l'organisme en charge de la gestion de l'annuaire universel.

Par l'inscription au Service, le Client autorise expressément l'Opérateur à utiliser les informations relatives au Client et, en particulier, les informations issues de sa facturation, à des fins de prospection commerciale, notamment par automate d'appels, télécourrier ou courrier électronique, dans les conditions posées par l'article L.34-5 du Code des postes et des communications électroniques. Le Client peut s'y opposer sans frais hormis ceux liés à la transmission du refus, lui en adressant un courrier à l'adresse visée ci-après ou par téléphone lors de la réception de messages par automate d'appels.

Conformément à la loi « informatique et libertés » n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, le Client dispose d'un droit individuel d'accès, de rectification et de suppression des données personnelles le concernant auprès de l'Opérateur à l'adresse suivante : Service Client SFR neufbox et fixe – Données personnelles – TSA 30144 – 94098 CRETEIL CEDEX.

### 15.2 Annuaire et renseignements téléphoniques

Le Client est informé que ses coordonnées figurent sur la liste « Annuaire universel » des Clients du Service tenue par l'Opérateur (ci-après « la Liste »). Le Client est informé que, sauf avis contraire de sa part, ses coordonnées pourront être transmises à des sociétés fournissant des services d'annuaire ou de renseignements téléphoniques (ci-après « les Editeurs »).

Le Client est informé qu'il peut gratuitement et dans le respect des articles R10 et suivants du Code des postes et des communications électroniques, exercer les droits suivants sur les données de la Liste le concernant :

- ne pas être mentionné sur la Liste d'abonnés ou d'utilisateurs publiées ou susceptibles d'être consultées par les services de renseignements ;

- s'opposer à ce que la Liste comporte l'adresse complète de son domicile ;

- s'opposer à ce que la Liste fasse référence à son sexe, sous réserve d'absence d'homonymie sur la même Liste ;

- s'opposer à ce que les données à caractère personnel le concernant issue de la

Liste ne soient pas utilisées dans des opérations de prospection directe soit par voie postale, soit par voie de communications électroniques, à l'exception des opérations concernant la fourniture du service téléphonique au public et relevant de la relation contractuelle entre l'Opérateur et le Client.

-que ces données ne soient pas mentionnées sur des listes d'abonnés ou d'utilisateurs permettant la recherche inversée de l'identité de l'abonné et de l'utilisateur à partir de son numéro de téléphone.

Le Client est informé qu'il peut, dans les conditions prévues aux articles 35 et 36 de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978, rectifier, compléter, clarifier, mettre à jour ou effacer les données de la Liste le concernant.

Le Client est informé que le délai de parution des informations le concernant dans les annuaires des différents Editeurs dépend des conditions et fréquences de parution propres aux Editeurs. En conséquence, l'Opérateur ne s'engage sur aucun délai de parution des données du Client.

Le Client est informé que les Editeurs peuvent mettre en place, sous leur entière responsabilité, des règles éditoriales contraignantes et procédent à des traitements sur certaines des données transmises.

## 16 - COOPERATION AVEC LES AUTORITES PUBLIQUES

L'Opérateur coopérera, conformément à la loi, avec les autorités qui effectueraient des vérifications en relation avec des contenus et/ou services accessibles via le réseau Internet ou téléphonique ou avec des activités illégales exercées par un quelconque utilisateur d'Internet ou de téléphone.

La responsabilité de l'Opérateur ne saurait être engagée en cas de communication d'éléments en sa possession sur toute demande faite par les autorités judiciaires, policières ou administratives.

## 17 - CESSIION

Le Service est souscrit par le Client à titre strictement personnel ou professionnel le cas échéant et le Contrat de Service ne pourra en aucun cas être cédé, totalement ou partiellement, par le Client. De même, le Client s'interdit la revente ou la commercialisation du Service.

Le Contrat de Service et toutes ses stipulations lieront les parties aux présentes, leurs successeurs en droit et cessionnaires autorisés.

L'Opérateur pourra librement céder, transférer, déléguer, sous-traiter ou encore aliéner tout ou partie de ses obligations, droits, titres ou intérêts en vertu du Contrat de Service.

## 18 - LOI APPLICABLE

Le Contrat de Service est régi par la loi française.

# FICHE D'INFORMATION SUR LE CONTRAT TÉLÉPHONIE FIXE AVEC PRÉSELECTION DES OFFRES NEUFBOX DE SFR

Vous souhaitez vous inscrire au service de téléphonie fixe avec présélection des offres neufbox de SFR. Pour faciliter la lecture de votre contrat, voici les réponses aux questions principales que vous êtes en droit de vous poser. Vous pouvez ainsi vous engager en toute sérénité. Attention, ce document ne se substitue pas aux conditions générales d'inscription ci-dessous que nous vous invitons à lire attentivement et à conserver.

### En quoi consiste ce service de téléphonie fixe ?

Ce service de téléphonie fixe vous permet d'effectuer, à partir d'un téléphone fixe en France métropolitaine, des appels vers des téléphones fixes et mobiles en France et à l'étranger. Les communications vers les numéros spéciaux ou les numéros d'urgence ne sont pas acheminées par l'Opérateur. L'accès au service s'effectue avec la présélection sans rien changer à votre numérotation habituelle.

### Quelles sont les conditions d'inscription à ce service ?

Pour vous inscrire, vous devez être titulaire de la ligne de téléphonie et disposer d'un abonnement téléphonique auprès de l'opérateur historique (Article Conditions préalables à la fourniture du Service). Vous pouvez vous inscrire au service de

téléphonie fixe par téléphone ou par Internet ou par courrier en retournant les documents d'inscription nécessaires tels qu'indiqués lors de votre inscription (Article Modalités d'inscription au Service). En cas d'inscription au service de présélection, vous autorisez l'Opérateur à effectuer, en votre nom et pour votre compte, les démarches nécessaires à la mise en œuvre du service de présélection.

### Quelle est la durée de votre engagement ?

L'inscription au service de téléphonie fixe est effective dès la mise en service de votre ligne. Le contrat est conclu pour une durée indéterminée, sans durée minimum d'engagement, et peut être résilié à tout moment par courrier recommandé avec avis de réception adressé à l'Opérateur. L'Opérateur peut suspendre le service notamment en cas d'incident ou de retard de paiement non régularisé malgré une relance, ou en cas d'utilisation frauduleuse (Article Suspension-Résiliation). En cas de vente à distance, vous disposez d'un délai de sept jours à compter de l'acceptation de l'offre pour vous rétracter en adressant à l'opérateur un courrier recommandé avec avis de réception (Article Modalités d'inscription au Service).

### Où trouver des informations sur les tarifs ?

Les tarifs vous sont communiqués dans la documentation commerciale et sont accessibles sur demande auprès du service d'assistance technique et commerciale et à tout moment sur le site [www.neufbox.fr](http://www.neufbox.fr). En cas de hausse des tarifs, l'Opérateur vous en informe préalablement par écrit (Article Conditions financières).

### Comment contacter le service clientèle ?

Si vous avez d'autres questions avant de vous inscrire, vous pouvez nous contacter par téléphone gratuitement depuis un poste fixe en France métropolitaine au 10 77, temps d'attente gratuit depuis une ligne neufbox, puis tarif d'un appel local depuis une ligne fixe en France métropolitaine, sept jours sur sept, de 8 h à 22 h ou nous écrire à l'adresse suivante : Service Client SFR neufbox et fixe - TSA 30144 - 94098 CRÉTEIL CEDEX.

# CONDITIONS GÉNÉRALES D'INSCRIPTION AU SERVICE DE TÉLÉPHONIE FIXE AVEC PRÉSELECTION DES OFFRES NEUFBOX DE SFR

## 1 - DÉFINITIONS

Les mots et expressions, ci-après auront, dans le cadre du Contrat de Service, la signification suivante :

**Client** : désigne la personne physique agissant à titre privé ou professionnel résidant en France métropolitaine, disposant de sa pleine capacité, qui s'inscrit au Service dont, par son inscription, elle accepte les conditions.

**Contrat de Service** : désigne les présentes Conditions d'Inscription, le cas échéant le bulletin d'inscription, la Documentation Commerciale ainsi que les éventuels avenants, à l'exclusion de tout autre document.

**Documentation Commerciale** : désigne le document présentant le Service, disponible sur le site [www.sfr.fr](http://www.sfr.fr) ou remis au Client au moment de son inscription au Service.

**Ligne** : désigne la ou les lignes de téléphone fixe dont Client est titulaire et pour lesquelles ce dernier a souscrit au Service.

**SFR** : désigne la marque sous laquelle est commercialisée le Service ou l'Opérateur avec laquelle le Client contracte.

**OBL (Opérateur de Boucle Locale)** : désigne l'opérateur historique France Télécom.

**Opérateur** : désigne la société SFR avec laquelle le client contracte.

**Service** : désigne le service de téléphonie fixe fourni par l'Opérateur au Client dans les conditions définies aux présentes Conditions d'Inscription.

## 2 - OBJET

Les présentes Conditions d'Inscription ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles l'Opérateur fournira au Client, qui l'accepte, le Service. Toute utilisation du Service est subordonnée au respect du Contrat de Service dont il reconnaît

expressément avoir eu connaissance lors de son inscription et accepter les termes.

## 3 - DESCRIPTION DU SERVICE

Le Service permet l'émission par le Client d'appels locaux, nationaux et internationaux à partir d'une Ligne vers un autre téléphone fixe, ainsi que l'émission d'appels d'une Ligne vers les mobiles. Les communications vers les numéros spéciaux ou numéros d'urgence ne sont pas acheminées par l'Opérateur dans le cadre du Service et restent acheminés par l'OBL. Un appel local est un appel émis entre deux circonscriptions tarifaires dont les chefs-lieux sont distants d'un maximum 30 Km environ. Le Service est décrit dans la Documentation Commerciale. Le Client bénéficie du Service à compter de la réception du courrier de confirmation l'informant de l'activation des Lignes.

**3.1** Moyennant un paiement spécifique, le Client peut souscrire aux forfaits du Service décrits dans la Documentation Commerciale. Dans le cadre des forfaits illimités, le Client bénéficie d'un forfait d'heures de communications dans la destination et/ou la plage horaire sont définies dans la Documentation Commerciale. De manière générale sont exclus des forfaits illimités, les appels vers des exclusions spécifiques propres à chaque forfait illimité, les appels vers des serveurs vocaux de type audiotel et vers des serveurs Internet avec un numéro d'accès géographique (i.e. commençant par 01, 02, 03, 04 et 05). Tous les appels exclus des forfaits illimités seront facturés au Client aux tarifs de l'Opérateur en vigueur. Les lignes RNIS et les lignes groupées ne peuvent pas faire l'objet d'une inscription aux forfaits illimités. Le Client pourra consulter l'état de la consommation de son forfait (nombre de minutes consommées, temps de communications restant) sur un serveur vocal en composant le numéro de téléphone indiqué sur la Documentation Commerciale. Les informations données par le serveur vocal sont fournies à titre purement indicatif. Le serveur vocal est disponible dans les deux jours ouvrés suivant la date d'activation du(des) forfait(s). Les données du serveur vocal sont mises à jour quotidiennement. Le Client s'engage à utiliser chaque forfait illimité pour ses besoins propres dans le cadre d'un usage strictement privé et personnel.

Le terme « illimité » ne signifie pas que la communication peut être permanente du fait de raisons tenant au réseau lui-même.

Par conséquent, le Client reconnaît et accepte que l'Opérateur se réserve le droit, sans indemnité pour le Client, d'interrompre à tout moment toute communication active ou non active. Le Client peut cumuler les forfaits sur une même Ligne, sauf cas particuliers définis dans la Documentation Commerciale et/ou bulletin d'inscription.

**3.2** Moyennant un paiement spécifique, le Client peut souscrire aux options tarifaires du Service décrites dans la Documentation Commerciale. Le Client peut cumuler les options tarifaires sur une même Ligne, sauf cas particuliers définis dans la Documentation Commerciale et/ou bulletin d'inscription.

**3.3** En cas de cumul d'un forfait et d'une option tarifaire, l'option tarifaire souscrite s'applique aux communications passées au-delà du forfait choisi. Pour bénéficier des forfaits ou des options tarifaires, le Client doit souscrire à la présélection. Les forfaits ou les options tarifaires sont résiliables à tout moment sur simple appel au service d'assistance technique et commerciale visé à l'article 8, dans les conditions de l'article 13.2, le Client bénéficiant par la suite des tarifs du Service en vigueur.

Le Client pourra, trois fois par an, modifier gratuitement les forfaits choisis ou les options tarifaires par demande adressée à l'Opérateur par téléphone ou par courrier. L'ancien forfait ou l'option tarifaire seront valables jusqu'à la date de prise d'effet du nouveau forfait ou nouvelle option tarifaire choisis par le Client.

**3.4** En cas de cumul d'un forfait et d'une option tarifaire, l'option tarifaire souscrite s'applique aux communications passées au-delà du forfait choisi. Pour bénéficier des forfaits ou des options tarifaires, le Client doit souscrire à la présélection. Les forfaits ou les options tarifaires sont résiliables à tout moment sur simple appel au service d'assistance technique et commerciale visé à l'article 8, dans les conditions de l'article 13.2, le Client bénéficiant par la suite des tarifs du Service en vigueur.

Le Client pourra, trois fois par an, modifier gratuitement les forfaits choisis ou les options tarifaires par demande adressée à l'Opérateur par téléphone ou par courrier. L'ancien forfait ou l'option tarifaire seront valables jusqu'à la date de prise d'effet du nouveau forfait ou nouvelle option tarifaire choisis par le Client.

## 4 - CONDITIONS PRÉALABLES À LA FOURNITURE DU SERVICE

Les Lignes doivent faire l'objet d'un contrat d'abonnement avec l'OBL. La résiliation dudit contrat pour quelle que raison que ce soit ou la mise en place d'un service limité sur les Lignes rend impossible l'utilisation du Service. Le Client notifiera une telle situation à l'Opérateur par courrier recommandé avec avis de réception. La réception dudit courrier vaudra résiliation du Contrat de Service aux torts du Client.

## 5 - MODALITÉS D'INSCRIPTION AU SERVICE

**5.1** Le Service peut être souscrit, selon l'option, dans certains points de vente SFR, par courrier postal ou électronique, par téléphone ou par Internet. Le Client renseigne, signe et envoie au service d'assistance technique et commerciale visé à l'article 8, les documents d'inscription nécessaires tels qu'indiqués lors de l'inscription.

Le Service ne pourra être effectif que si les informations communiquées par le Client sont complètes et concordantes.

**5.2** Le Client donne mandat à l'Opérateur afin d'effectuer, en son nom et pour son compte, auprès de l'OBL, l'ensemble des démarches nécessaires à la mise en œuvre de la présélection pour ses Lignes. L'OBL sélectionne alors systématiquement l'Opérateur comme opérateur pour les appels du Client mentionnés à l'article 3 ci-dessus à partir des Lignes, le Client n'ayant alors pas à composer le préfixe de l'Opérateur à la place du « 0 ».

La présélection relève de la seule maîtrise de l'OBL qui est libre de rejeter toute demande de présélection. L'Opérateur ne peut intervenir en aucune façon ni sur le principe ni sur les délais de mise en œuvre de la présélection. En cas de rejet, le Client pourra toutefois accéder au Service, via la sélection appel par appel, c'est-à-dire en composant le préfixe de l'Opérateur à la place du « 0 ». La présélection chez l'Opérateur annule automatiquement toute présélection éventuelle auprès d'un autre opérateur. Toutefois, le Client peut, s'il le souhaite, continuer à utiliser cet opérateur, via la sélection appel par appel, en composant, son préfixe. En cas de modification des numéros des Lignes, la présélection n'est pas reconduite automatiquement. Pour continuer à en bénéficier, le Client devra contacter le service d'assistance technique et commerciale visé à l'article 8.

Le Client peut demander à tout moment, en écrivant au service d'assistance technique et commerciale de l'Opérateur, de ne plus bénéficier de la présélection, sans pour autant résilier son Contrat de Service. Dans ce cas, il bénéficiera du Service via la sélection appel par appel. L'Opérateur effectue alors les démarches nécessaires à l'annulation de la présélection auprès de l'OBL. Le Client pourra également effectuer cette démarche directement en se présélectionnant auprès d'un autre opérateur.

Le Client conserve par ailleurs la possibilité de s'inscrire au Service sans présélection, via la sélection appel par appel. Le Client pourra souscrire jusqu'à deux Lignes par Bulletin d'Inscription.

**5.3 En cas de vente à distance, le Client dispose, conformément aux dispositions de l'article L.121-20 du Code de la Consommation, d'un délai de sept jours francs à compter de l'acceptation de l'offre pour exercer son droit de rétractation** en adressant au service d'assistance technique et commerciale visé à l'article 8 de l'Opérateur un courrier recommandé avec avis de réception faisant état de l'exercice par le Client de son droit de rétractation.

Cependant, dans l'hypothèse où le Client utiliserait le Service dès avant l'expiration du délai précité, il ne pourrait plus exercer le droit de rétractation dont il bénéficierait et ce, conformément aux dispositions prévues par l'article L.121-20-2 du Code de la Consommation. Le Client obtiendra le remboursement des redevances déjà payées au plus tard dans les trente (30) jours suivant la date de réception par l'Opérateur du courrier de rétractation conformément à l'article L.121-20-1 du Code de la consommation.

## 6 - ACCÈS AU SERVICE

L'Opérateur se réserve le droit d'interrompre de façon exceptionnelle le Service pour effectuer des travaux de maintenance, d'amélioration, d'entretien, de renforcement, de réaménagement ou d'extension des installations de son réseau. Ces interruptions seront notifiées par tout moyen au minimum 24 heures avant qu'elles n'interviennent sauf lorsqu'elles auront un caractère d'urgence.

L'Opérateur se réserve la possibilité de restreindre l'accès au Service notamment vers des satellites, des serveurs vocaux de type audiotel avec un numéro d'accès géographique ou mobile et vers des serveurs Internet avec un numéro d'accès géographique.

Le Client est seul responsable de l'installation, de l'exploitation et de la maintenance de ses équipements téléphoniques nécessaires pour accéder au Service. Ces équipements devront être agréés et conformes au Code des Postes et des Communications Electroniques.

En aucun cas l'Opérateur ne sera tenu responsable si le Service s'avère incompatible ou présente des dysfonctionnements avec certains équipements

du Client.

## 7 - UTILISATION DU SERVICE

**7.1** Le Client est tenu de prévenir l'Opérateur, immédiatement par tous moyens puis de confirmer par lettre, dans un délai d'une semaine, de tout changement de domicile ou d'OBL. Au cas où ces modifications rendraient la fourniture du Service impossible, l'Opérateur en informera le Client et le Contrat de Service sera résilié dans les conditions de l'article 12 ci-après. L'Opérateur ne pourra en aucun cas être tenu responsable des conséquences d'une modification d'un élément ci-dessus.

**7.2** Le Client s'engage expressément à ne pas utiliser le Service à des fins ou de manière anormale, inappropriée, frauduleuse, illégale et, en générale contraire à une disposition du Contrat de Service.

Le Client s'engage expressément à ne pas utiliser le forfait illimité ou le Service de manière inappropriée telle que utilisation simultanée du forfait sur une même Ligne, utilisation du forfait sur une ligne groupée ou une ligne RNIS, utilisation ininterrompue du forfait par le biais notamment d'une composition automatique et en continu de numéros sur la Ligne, utilisation du forfait vers toute plate-forme de services se rémunérant directement ou indirectement par la durée des appels passés par le Client, programmation d'un télécopieur en vue de la diffusion de télécopies (à des fins publicitaires ou promotionnelles ou d'envoi en masse de télécopies (« fax mailing »), détournement du forfait ou du Service, en particulier à des fins commerciales, utilisation du forfait ou du Service à caractère professionnel dans le cadre d'une utilisation à titre privé revendu du forfait ou du Service.

Plus généralement, le Client est seul responsable de l'utilisation du Service et il s'engage à respecter en permanence toutes les obligations, mises à sa charge par les dispositions légales ou réglementaires en vigueur au moment de son utilisation du Service. Il tiendra l'Opérateur indemne de tout dommage et/ou de toute plainte ou réclamation de tiers liés à son utilisation du Service.

**7.3** L'Opérateur rappelle qu'il demeure étranger et ne peut assumer une quelconque responsabilité du fait des relations que le Client pourra nouer, au travers de l'utilisation du Service, avec tout tiers dans le cadre d'opérations de toute nature et notamment commerciales, ces dernières ne concernant exclusivement que le Client et le tiers concerné. De même, l'Opérateur ne pourra en aucun cas être tenu responsable en cas de poursuites judiciaires à l'encontre du Client du fait de l'usage du Service, sauf en cas de faute de l'Opérateur dans l'exécution du Contrat de Service.

**7.4** Si le Client souhaite (i) ne pas être mentionné sur les listes d'abonnés ou d'utilisateurs publiés et/ou accessibles par un service de renseignements téléphoniques, (ii) s'opposer à la publication et à la communication de l'adresse complète de son domicile, dans la mesure où les données publiées ou communicables permettent de le distinguer de ses homonymes, (iii) s'opposer, s'il y a lieu, à l'indication du sexe ou (iv) s'opposer appel par appel ou de façon permanente (secret permanent), à l'identification de sa ligne par les postes appelés, il devra en faire la demande à l'OBL. L'Opérateur ne pourra en aucun cas être garant du respect des demandes du Client par l'OBL.

## 8 - SERVICE D'ASSISTANCE TECHNIQUE ET COMMERCIALE - MEDIATION

L'Opérateur met à la disposition du Client un service d'assistance technique et commerciale accessible par téléphone ou par courrier postal ou électronique et dont les coordonnées sont les suivantes :

-numéro de téléphone : 10 77 (temps d'attente gratuit depuis une ligne neufbox de SFR, puis tarif d'un appel local depuis une ligne fixe en France métropolitaine).

-adresse postale : Service Client SFR neufbox et fixe – TSA 30144 - 94098 CRETEIL CEDEX

Le service d'assistance technique et commerciale pourra correspondre avec le Client par téléphone ou par courrier postal ou électronique.

Toute réclamation écrite relative au Service doit être adressée au service d'assistance technique et commerciale à l'adresse postale prévue à l'article 8. Le Client devra fournir ses références client lors de toute relation ou correspondance avec ce service. Le service d'assistance technique et commerciale est composé de trois niveaux de contact :

-Un premier niveau de contact peut être saisi par le Client par téléphone. 80 % des demandes seront traitées en 10 jours ouvrés à compter de la date de l'appel. Dans les autres cas le délai de traitement est de un mois maximum sauf cas exceptionnels.

Ce premier niveau de contact peut également être saisi par le Client par courrier postal ou électronique ou par courrier recommandé avec avis de réception à l'adresse figurant ci-dessus. Lorsqu'une réponse pourra être apportée au Client sur le fond, 80 % des demandes seront traitées en 15 jours ouvrés à compter de la date de réception du courrier du Client. Si une réponse sur le fond ne peut être apportée dans ce délai, le service d'assistance technique et commerciale accusera réception de la demande du Client soit par SMS, soit par un message vocal sur le répondeur du Client soit par courrier postal ou électronique et lui indiquera le délai de traitement de sa demande. Ce délai de traitement ne pourra être supérieur à un mois sauf cas exceptionnels.

Toutefois dans les seuls cas où le Client estime qu'il n'a pas obtenu satisfaction suite à la réponse apportée par l'Opérateur ou si les délais susvisés n'ont pas été respectés, le Client pourra directement saisir le deuxième niveau de contact.

-Un deuxième niveau de contact qui ne peut être saisi qu'après saisine du premier niveau, sauf en cas de non respect par l'Opérateur des délais de traitement prévus au premier niveau. Il doit être saisi par courrier postal ou par courrier recommandé avec avis de réception à l'adresse suivante : SFR Service Consommateurs 92915 Paris La Défense Cedex. 80 % des demandes seront traitées en un mois maximum à compter de la date de réception du courrier du Client.

Toutefois, dans les cas particulièrement complexes, ce délai pourra être dépassé après accord exprès du Client sur le délai maximum prévisible de réponse. En cas de refus du Client de ce nouveau délai, celui-ci peut saisir l'instance de médiation visée ci-dessous dont est membre l'Opérateur. Lorsque la réponse apportée au Client lui est favorable et qu'il lui est fournie oralement ou par SMS, le Client peut demander une confirmation écrite par courrier postal ou électronique. Le service consommateur fournira toute réponse défavorable au Client par courrier postal ou électronique.

-Un troisième niveau de contact : instance de Médiation : l'instance de Médiation dont est membre l'Opérateur peut être saisie par le Client dans le seul cas où celui-ci estime qu'il n'a pas obtenu satisfaction et ce après saisine du premier et du deuxième niveau. Toutefois, en cas d'absence totale de réponse de la part de l'Opérateur dans un délai de deux mois à compter de la première demande du Client au premier niveau, ou en cas de refus exprès du Client du délai maximum prévisible proposé par l'Opérateur au deuxième niveau, le Client pourra saisir directement cette instance.

Le Médiateur de l'Association Médiation Communications Electroniques (AMCE) pourra être saisi en adressant un courrier à l'attention de Monsieur le Médiateur de l'AMCE – BP 999 75829 Paris Cedex 17. Le Médiateur ne peut être saisi si une procédure judiciaire est en cours.

## 9 - CONDITIONS FINANCIÈRES

**9.1** Les tarifs du Service, des forfaits et options tarifaires sont définis dans la Documentation Commerciale.

Pour le Client ayant choisi un forfait et/ou une option tarifaire, les appels passés au-delà de la durée et de la plage horaire et en dehors de la destination du forfait et/ou de l'option tarifaire choisis ainsi que les appels, dans le cadre des forfaits illimités, vers des serveurs vocaux de type audiotel et vers des serveurs Internet avec un numéro d'accès géographique seront facturés par l'Opérateur en dehors du forfait et/ou de l'option tarifaire aux tarifs de l'Opérateur en vigueur. Le décompte des appels passés dans le forfait s'effectue à la seconde dès la première seconde. Les minutes du forfait non consommées durant une période de facturation ne sont pas reportées sur la suivante, ni remboursées.

Tout changement de forfait et/ou d'option tarifaire au delà de trois fois/an, tel que mentionné à l'article 3.3 ci-dessus, sera facturé au Client au tarif d'une mensualité de la dernière option de forfait et/ou option tarifaire en cours au moment de la demande de changement.

**9.2** S'agissant du Client qui bénéficie du Service seul, les sommes dues par ce dernier au titre du Contrat de Service font l'objet de factures, papier ou électronique, qui lui sont adressées bimestriellement. S'agissant du Client qui bénéficie du Service ainsi que des Services Haut Débit neufbox de SFR, les sommes dues par le Client à l'Opérateur au titre du Contrat de Service, font l'objet de factures adressées bimestriellement aux clients recevant une facture papier ou payant par TIP/Chèque, et de factures adressées mensuellement dans les autres cas.

Les sommes dues par le Client au titre du Contrat de Service sont facturées :

-d'avance pour les forfaits, les options tarifaires :

-à terme échu pour les appels passés par les Clients n'ayant pas souscrit à un forfait et/ou une option tarifaire ou non compris dans le forfait et/ou l'option tarifaire ou passés au-delà de la durée et de la plage horaire et en dehors de la destination du forfait et/ou de l'option tarifaire ainsi que pour les appels, dans le cadre des forfaits illimités, vers des serveurs vocaux de type audiotel et vers des serveurs Internet avec un numéro d'accès géographique.

L'Opérateur pourra facturer, sur les factures suivantes, toute consommation qui n'aurait pas été facturée à la date de facturation prévue ci-dessus.

La première facture sera adressée au Client au plus tard, un mois après la mise en service du Service et inclura le forfait au prorata entre la date d'inscription et la date de la prochaine facture, le montant des consommations entre la date d'inscription et la date de facturation et la déduction des sommes éventuellement payées à l'inscription.

Toute période couverte par le forfait et/ou l'option tarifaire qui serait entamée est due en totalité. L'Opérateur pourra modifier la périodicité de facturation si, à l'issue d'une période de facturation, le niveau des consommations du Client est trop faible. Dans ce cas, ces consommations seront reportées sur la facturation suivante et une facture unique correspondant aux quatre mois concernés sera adressée au Client.

Une facture détaillée, papier ou électronique, portant sur l'ensemble des communications de la période facturée et faisant apparaître les numéros dans leur intégralité (10 chiffres) peut être envoyée au Client s'il en fait la demande écrite. Un duplicata de facture pourra être délivré au client sur demande, au tarif indiqué sur la Documentation Commerciale. Les sommes dues par le Client à l'Opérateur au titre du Contrat de Service feront l'objet d'un paiement par prélèvement automatique sur son compte ou sa carte bancaire dans un délai de quinze jours suivant la date d'émission de la facture correspondante. En cas de règlement par un autre mode de paiement, l'Opérateur se réserve la possibilité de facturer au Client une somme forfaitaire par facture de quatre

(4) euros. Le Client est tenu de prévenir l'Opérateur, immédiatement par tous moyens puis de confirmer par lettre, dans un délai d'une semaine, de tout changement de coordonnées bancaires.

**9.3** Le Client est seul responsable du paiement de l'ensemble des sommes facturées.

Les factures émises en vertu du Contrat de Service, si elles ne sont pas réglées, totalement ou partiellement, à leur échéance, portent intérêt, après mise en demeure restée sans effet pendant quinze jours à compter de son envoi, au taux d'intérêt légal en vigueur à la date d'émission de la facture concernée.

Ces intérêts sont calculés à compter du jour suivant la date d'échéance du montant non réglé jusqu'à son paiement intégral, ceci sans préjudice des dommages et intérêts que pourra réclamer l'Opérateur du fait du retard de paiement.

Les frais de recouvrement restent à la charge du Client en cas d'obtention par l'Opérateur d'un titre exécutoire ou d'exécution forcée contre lui. Dans le cas où un titre de paiement émis au profit de l'Opérateur ne serait pas honoré, les frais divers liés à l'impayé seraient facturés au Client (frais de rejet de chèque impayé ou de prélèvement automatique...).

**9.4** Le Client disposera d'un accès au Service avec une limitation d'encours, par période de facturation, d'un montant défini ci-dessous :

-En cas de vente à distance, le montant de l'encours sera de trente (30) euros et passera à cent cinquante euros (150) euros après réception des documents d'inscription dûment remplis et signés par le Client.

-Pour les autres modes d'inscription, le montant de l'encours sera, dès l'origine, de cent cinquante euros (150) euros.

Entreront dans le décompte de l'encours du Client les forfaits et consommations non encore facturés et/ou correspondant aux factures non encore échues et/ou correspondant aux factures échues et impayées y compris les factures contestées.

Les limites ci-dessus pourront être révisées à la hausse ou à la baisse par l'Opérateur après étude du dossier du Client. En tout état de cause, il appartient au Client de s'informer auprès du service d'assistance technique et commerciale

de l'Opérateur de son niveau d'encours.

**9.5 En cas d'incident ou de retard de paiement ou bien de dépassement de la limitation d'encours visée ci-dessus, l'Opérateur se réserve le droit, sans préjudice des autres recours dont il dispose, de demander au Client une avance sur consommation d'un montant défini par l'Opérateur. Les sommes ainsi versées ne porteront pas intérêt. Les sommes dues par le Client au titre de chaque facture seront déduites des sommes versées au titre de l'avance sur consommation jusqu'à compensation totale. Le Client procédera au versement d'une nouvelle avance sur compensation dès lors que le montant de l'avance en cours est inférieur à la dernière facture émise. Au cas où le Client n'aurait pas versé ou reconstitué l'avance sur consommation à la date indiquée par l'Opérateur, la fourniture du Service sera suspendue jusqu'aux dits versement ou reconstitution. Au terme du Contrat l'avance sera remboursée au Client dans les conditions prévues à l'article 13.3.**

## 10 - ÉVOLUTION

Le Client reconnaît que des évolutions techniques ou des mises à jour susceptibles d'améliorer la qualité du Service peuvent être nécessaires. Le Client s'engage à respecter les prescriptions données par l'Opérateur concernant ces évolutions et ces mises à jour. Néanmoins, s'il en résulte une augmentation des tarifs ou une altération de la qualité ou si les évolutions techniques ou mises à jour concernent une caractéristique notifiée par le Client au moment de son inscription comme subordonnant son engagement, le Client pourra, dans un délai de quinze jours suivant l'information des évolutions ou mises à jour, résilier le Contrat de Service dans les conditions de l'article 12. Les modifications ou mises à jour pourront entraîner une indisponibilité momentanée du Service.

Par ailleurs, l'Opérateur pourra être amené à modifier les conditions contractuelles de fourniture du Service. Il informera le Client par écrit au moins un mois avant l'entrée en vigueur d'une modification entraînant une hausse des tarifs ou une altération de la qualité du Service. Tant que le Client n'a pas expressément accepté cette modification, il peut dans un délai de quatre mois maximum après l'entrée en vigueur de ladite modification résilier le Contrat de Service sans être redevable des frais de résiliation prévus à l'article 13.3 et sans droit à dédommagement.

## 11 - RESPONSABILITÉ DE L'OPÉRATEUR

Dans le cadre d'un Contrat de Service conclu avec un Client la responsabilité de l'Opérateur est limitée à la seule fourniture du Service dans les conditions des présentes Conditions d'Inscription.

L'Opérateur réparera les dommages causés au Client dans le cadre de l'exécution du Contrat de Service et dont le Client apportera la preuve. La responsabilité de l'Opérateur ne saurait ainsi être engagée, notamment, dans les cas suivants :

-interruption du Service dans les conditions de l'article 6,  
-force majeure, notamment faits indépendants de sa volonté, interruption du Service résultant de la défaillance du réseau de l'OBL.

## 12 - ENTRÉE EN VIGUEUR - DURÉE

Le Contrat de Service est conclu pour une durée indéterminée et est résiliable à tout moment. Avant de résilier son contrat ou pour toute information relative à la résiliation, le Client pourra contacter le service d'assistance technique et commerciale visé à l'article 8 ou 1077 (temps d'attente gratuit depuis une ligne neufbox de SFR, puis tarif d'un appel local depuis une ligne fixe en France métropolitaine).

La demande de résiliation sera effectuée par lettre recommandée avec avis réception (ci-après la « Lettre de résiliation ») :

-par l'Opérateur : moyennant un préavis de dix (10) jours à compter du lendemain de la date de réception par le Client de la Lettre de résiliation

-par le Client : conformément à l'article L.121-84-2 du code de la consommation moyennant un préavis de dix (10) jours à compter du lendemain de la date de réception par l'Opérateur de la Lettre de résiliation adressée à Service Client SFR neufbox et fixe - Résiliation, TSA 30144, 94098 CRETEIL CEDEX. Toutefois conformément à l'article L.121-84-2 du Code de la consommation, le Client pourra demander à ce que ce préavis soit d'une durée supérieure à dix jours dans

la limite maximum de six (6) mois à compter de la date de la demande.

Pour toute information relative à la résiliation, le Client pourra dans tous les cas contacter le service d'assistance technique et commerciale visé à l'article 8 ou 1077 (temps d'attente gratuit depuis une ligne neutrobox de SFR, puis tarif d'un appel local depuis une ligne fixe en France métropolitaine).

### 13 - SUSPENSION - RÉSIILIATION

En plus des cas prévus aux présentes Conditions d'Inscription et dans la Documentation Commerciale, le Contrat de Service pourra être suspendu ou résilié par chaque Partie à tout moment, de plein droit, sans que l'autre Partie ne puisse se prévaloir d'une quelconque indemnité, dans les conditions suivantes.

#### 13.1 Résiliation ou suspension par l'Opérateur

L'Opérateur pourra restreindre ou suspendre le Service conformément à l'article 6 ainsi qu'en cas (i) d'utilisation des forfaits illimités de manière inappropriée visée à l'article 7.2,

(ii) ou d'absence de régularisation d'un dossier incomplet (iii) ou d'absence de versement de l'avance sur consommation visée à l'article 9 ou (iv) de dépassement de l'encours visé à l'article 9 ou (v) d'incident ou (vi) retard de paiement non régularisé par le Client quinze jours après l'envoi, par l'Opérateur, d'une mise en demeure à cet effet.

L'Opérateur pourra avec un préavis de dix (10) jours suspendre par lettre simple ou résilier le Service par lettre recommandée avec avis de réception en cas de fausse déclaration du Client, de retrait ou suspension de l'autorisation accordée par le ministre chargé des télécommunications à l'Opérateur, de perturbation du réseau de l'Opérateur par un équipement ou logiciel du Client ou en cas d'utilisation du Service en violation d'une des clauses du Contrat de Service et, en particulier, d'une disposition de l'article 7, une telle violation pouvant être constatée par l'Opérateur ou être portée à sa connaissance par un tiers.

L'Opérateur pourra résilier le Contrat de Service lorsqu'une cause de suspension n'aura pas disparu dans un délai de dix jours suivant la suspension du Service.

#### 13.2 Résiliation par le Client

Avant de résilier son contrat ou pour toute information relative à la résiliation, le Client pourra contacter le service d'assistance technique et commerciale visé à l'article 8 ou 1077 (temps d'attente gratuit depuis une ligne neutrobox de SFR, puis tarif d'un appel local depuis une ligne fixe en France métropolitaine).

**13.2.1** Le Client pourra résilier le Contrat de Service au cas où l'Opérateur n'aurait pas remédié à un manquement à ses obligations au titre du Contrat de Service dix jours après réception d'une Lettre de résiliation adressée par le Client à cet effet.

Conformément à l'article L.121-84-2 du Code de la consommation, en cas de résiliation du Contrat de Service, pour quelle que raison que ce soit, la fin du Service sera effective dans un délai maximum de dix (10) jours à compter du lendemain de la réception par l'Opérateur de la Lettre de résiliation adressée par le Client.

**13.2.2** Toutefois, le Client pourra résilier le Contrat de Service sans frais de résiliation et sans préavis prévus à l'article 13.3 dans les seuls cas suivants :

- lorsque l'indisponibilité de l'une ou de l'ensemble des caractéristiques essentielles du Service intervient lors de la mise en service ou de son initialisation ;

- lorsque l'indisponibilité intervient à la suite de la souscription à un nouveau service ou à une option complémentaire au Service déjà souscrit et que, malgré l'annulation de celui-ci, le rétablissement du Service tel que souscrit initialement est impossible.

**a) La mise en service du Service : elle est réalisée dès lors que l'Opérateur a effectué, dans le délai et selon les modalités prévues au Contrat de Service l'opération suivante :**

- connexion effective de la ligne du Client au réseau ;

Si l'opération décrite ci-dessus n'est pas réalisée, le Client pourra résilier le Contrat de Service selon les modalités décrites ci-dessous. Le Client demeure néanmoins libre d'accepter un délai supplémentaire sans que cette acceptation ne le prive ultérieurement de sa faculté de résilier, dans l'hypothèse où ce nouveau délai ne serait pas respecté.

**b) L'initialisation du Service : cette opération requiert du Client que, conformément aux prescriptions explicitement délivrées avant la vente ou à la**

**signature du Contrat de Service, il se soit équipé des équipements en bon état de marche dans les conditions prévues au Contrat de Service et qu'il ait suivi les instructions communiquées par l'Opérateur nécessaires à l'initialisation du Service.**

En cas d'échec de l'initialisation ou en cas d'indisponibilité survenant dans la semaine qui suit la première initialisation, le Client doit en informer le service d'assistance technique visé à l'article 8 de l'Opérateur selon les modalités prévues au Contrat de Service.

À compter de la date où l'Opérateur a connaissance de l'échec de l'initialisation ou de l'indisponibilité survenue dans la semaine qui suit l'initialisation, et à condition que le Client ait rempli les conditions décrites ci-dessus, court un délai maximum de quatre semaines pendant lequel chacune des deux parties s'efforce de contribuer à l'identification des causes de cet échec et de faciliter l'initialisation du Service.

À l'issue des différents échanges entre les parties, dès lors que les moyens proposés par l'une d'elles entraînent une facturation supplémentaire, l'autre partie dispose de la faculté de les accepter ou de les refuser. Dans ce cas, le refus du Client ne le prive pas de son droit à résiliation sans frais prévu à l'article 13.3.

À l'issue de ce délai, si l'initialisation ou les tentatives d'initialisation ne permettent toujours pas d'utiliser de manière effective le Service, le Client peut demander la résiliation du Contrat de Service, sans frais, selon les modalités définies ci-après.

La demande de résiliation sera formulée par le Client par lettre recommandée avec avis de réception ou, à sa convenance, par tout autre moyen défini au Contrat de Service.

**c) Modalités de résiliation : la résiliation à la demande du Client dans ce cas particulier ne pourra intervenir que dans le strict respect des conditions du présent article.** Cette procédure permet au Client de résilier le Contrat de Service dans un délai indicatif d'un mois qui, en tout état de cause, ne peut excéder deux mois. Toutefois en cas de circonstances exceptionnelles c'est-à-dire de modification importante et imprévisible de la situation du Client l'empêchant de respecter la procédure décrite ci-dessus dans les délais prévus, ce dernier pourra néanmoins bénéficier des délais en question après examen de sa situation par l'Opérateur. La résiliation ne pourra intervenir qu'à la demande exprimée du Client dans le respect des modalités de résiliation prévues aux Contrats. L'Opérateur restituera au Client les sommes facturées au titre du Service pendant la durée de l'indisponibilité du Service, à l'exclusion des éventuels appels non compris dans le Service et/ou les options du Service, dans la limite de deux mois maximum.

#### 13.3 - Conséquences du terme d'un Contrat de Service.

Le terme d'un Contrat de Service entraîne l'exigibilité immédiate de toutes les sommes dues par le Client. En cas d'utilisation inappropriée d'un forfait illimité, l'Opérateur se réserve le droit de facturer au Client l'ensemble des appels émis dans le cadre du forfait illimité depuis la date d'activation du forfait aux tarifs publics l'Opérateur en vigueur.

Conformément à l'article L.121-84-1 §) du Code de la consommation, le remboursement des sommes versées d'avance par le Client au titre de l'article 9.5, pourra intervenir au plus tard dans un délai de dix (10) jours à compter du paiement complet par le Client de la totalité des sommes portées sur la dernière facture, et ce, le cas échéant déduction faite par voie de compensation conformément aux dispositions des articles 1289 et suivants du Code civil, des sommes dues à l'Opérateur et non contestées. La dernière facture sera adressée au Client à son prochain cycle de facturation après la résiliation effective.

A défaut de remboursement dans les délais prévus ci-dessus, les sommes dues ne pourront être majorées que dans les seules conditions de l'article L.121-84-1 du Code de la consommation.

### 14 - QUALITÉ DE SERVICE

L'Opérateur s'engage, sous réserve du respect par le Client du Contrat de Service, sur les niveaux de qualité définis ci-dessous.

Le Client pourra bénéficier des compensations correspondantes en adressant un courrier postal au service d'assistance technique et commerciale incluant un justificatif à sa demande de compensation donnant les détails de l'événement ouvrant droit à compensation.

#### 14.1 Délai de mise en service

Le délai de mise en service du Service par l'Opérateur visée à l'article 13.2.2 a) est

compris entre 1 et 3 semaines à compter de la date de réception par l'Opérateur des éléments nécessaires à l'inscription du Client, selon les modalités définies à l'article 5.

En cas de dépassement de ce délai imputable à l'Opérateur, ce dernier versera un montant forfaitaire de dix (10) euros TTC sous forme d'avis sur sa prochaine facture. Aucune compensation ne sera due au Client lorsque le non respect du délai de mise en service résultera :

- d'un cas de force majeure tel que mentionné à l'article 11,

- du fait du Client et, en particulier, du non respect des pré requis définis dans la Documentation Commerciale ou de l'installation non conforme des équipements visée à l'article 6,

- d'une interruption prévue à l'article 6.

#### 14.2. Délai de rétablissement du Service

Le délai de rétablissement du Service, mesuré entre la date de l'appel du Client notifiant au service d'assistance technique une interruption totale du Service imputable à l'Opérateur et la date à laquelle le Service est rétabli par l'Opérateur, est de 48h maximum.

À défaut, l'Opérateur remboursera au Client les sommes qu'il a payées le mois précédent l'incident, dans la limite de quinze

(15) euros TTC, sous forme d'avis sur sa prochaine facture. Aucune compensation ne sera due au Client lorsque le non respect du délai de rétablissement résultera :

- d'un cas de force majeure tel que mentionné à l'article 11,

- du fait du Client et, en particulier, du non respect des pré requis définis dans la Documentation Commerciale ou de l'installation non conforme des équipements visée à l'article 6,

- d'une interruption prévue à l'article 6,

- d'un raccordement de la ligne téléphonique du Client sur le réseau d'un opérateur tiers sans autorisation du Client.

### 15 - DONNÉES PERSONNELLES

Conformément à la loi « informatique et libertés » n° 78-17 du 6 janvier 1978, le Client dispose d'un droit individuel d'accès, de rectification et de suppression des données personnelles auprès de l'Opérateur à l'adresse suivante Service Client SFR neutrobox et fixe - Données personnelles TSA 30144 - 94098 CRETEIL CEDEX. L'Opérateur se réserve le droit, sauf avis contraire du Client, de communiquer lesdites informations à tout institut de sondage ainsi qu'à l'organisme en charge de la gestion de l'annuaire universel, à sa maison mère et à ses filiales, ainsi qu'à ses partenaires commerciaux. L'Opérateur précise que, pour chaque appel du Client au service d'assistance technique et commerciale visé à l'article 8, le Client sera identifié par ledit service et les informations fournies par le Client à cette occasion pourront être stockées par l'Opérateur. Enfin, par l'inscription au Service, le Client autorise expressément l'Opérateur à utiliser les informations relatives au Client et, en particulier, les informations issues de sa facturation, à des fins de prospection commerciale, notamment par automate d'appels, télécopieur ou courrier électronique, dans les conditions posées par l'article L. 34-5 du Code des Postes et des Communications Electroniques. Le Client peut s'y opposer, sans frais hormis ceux liés à la transaction du refus, en adressant à l'Opérateur un courrier à l'adresse susvisée ou par téléphone lors de la réception de messages par automate d'appels.

### 16 - COOPÉRATION AVEC LES AUTORITÉS PUBLIQUES

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

### 17 - CESSION

Le Service est souscrit par le Client à titre strictement personnel ou professionnel le cas échéant, et le Contrat de Service ne pourra en aucun cas être cédé, totalement ou partiellement, par le Client. De même, le Client s'interdit la revente ou la commercialisation du Service. Le Contrat de Service et toutes ses stipulations lieront les parties aux présentes, leurs successeurs en droit et cessionnaires autorisés.

L'Opérateur pourra librement céder, transférer, déléguer, sous-traiter ou encore aliéner tout ou partie de ses obligations, droits, titres ou intérêts en vertu du Contrat de Service.

### 18 - CONVENTION DE PREUVE

Le Client reconnaît, dans ses rapports avec l'Opérateur, la validité et la force probante des télécopies et des courriers électroniques échangés entre eux dans le cadre du Contrat de Service. De même, les tickets d'appels, récapitulant les appels émis par le Client et servant de base à la facturation ainsi que leurs reproductions sur microfiches, disques optiques ou magnétiques, bandes magnétiques, conservés par l'Opérateur, sont opposables au Client en tant qu'éléments de preuve.

### 19 - LOI APPLICABLE

Les Contrats de Service sont régis par la loi française.

