RED
BY SFR



TARIFS OFFRES MOBILES ET INTERNET

Tarifs valables au 18/08/2015

REDBYSFR.FR

OFFRES RED BY SFR

Fiches d'Information Standardisées ..... p 3
Principes généraux de tarification ..... p 9
Détail des offres ..... p 10

LES OPTIONS ET SERVICES RED

Les Forfaits RED by SFR ..... p 12
Les options et services RED :
- Les options mobiles RED ..... p 15
- Les services messages et contacts ..... p 17
- Les services RED ponctuels ..... p 18
- Communications vers numéros spéciaux ..... p 19
- Options Internet RED ..... p 20

Communications internationales :
- Communications vers l'étranger ..... p 23
- Communications depuis l'étranger ..... p 24
- Options depuis l'étranger ..... p 26

Tarifs téléphoniques des offres box RED ..... p 28
Contrôle Parental ..... p 32

LES FORMALITÉS

Paiement et Facturation ..... p 33

FRAIS ANNEXES BOX ..... p 34

CONDITIONS D'ABONNEMENT ..... p 36

RED 2H + SMS

FICHE D'INFORMATION STANDARDISÉE

Offres disponibles pour tout nouveau client, et pour les abonnés SFR n'étant plus engagés.

Prix sans engagement et en conservant votre mobile (ou avec un mobile neuf ou d'occasion).

	RED 2H + SMS
PRIX DU FORFAIT / MOIS	5,99 €
Durée minimale d'engagement	Sans engagement

Prix mensuel TTC. Existe en version bloquée avec l'option de blocage à 1€/mois* (sans engagement).

NATURE DE L'OFFRE	FORFAIT
DESCRIPTION DE L'OFFRE / COMMUNICATIONS INCLUSES DANS LE FORFAIT EN FRANCE MÉTROPOLITAINE	• APPELS : 2h de temps de communication 7j/7 et 24h/24 vers tous les opérateurs fixes et mobiles métropolitains, hors numéros spéciaux et services. Sans option de blocage : Prix de la minute métropolitaine au-delà du forfait : 0,10€ Avec l'option de blocage : Crédit de communication utilisable 7j/7 et 24h/24 vers tous les opérateurs fixes et mobiles métropolitains, hors certains services. Une fois le crédit épuisé, la consommation voix sera bloquée. Elle pourra être débloquée grâce à une recharge de 10 minutes facturée 1€, 4 rechargements possibles, jusqu'à la prochaine date de facturation. Une fois les 40 minutes de rechargements supplémentaires atteints, la voix sera bloquée jusqu'à la prochaine date de facturation. Pas de report des minutes le mois suivants. • SMS/MMS illimités (métropolitains non surtaxés) vers tous les opérateurs métropolitains 24h/24 (hors SMS/MMS depuis et vers l'étranger, surtaxés et Chat SMS/MMS et Wap). **Limités à 200 destinataires différents par mois.** • INTERNET 100Mo sur le mobile en France métropolitaine (hors téléchargement et services payants). Mode modem autorisé. Débit jusqu'à 112,5Mbits/s selon capacité du mobile compatible 4G(1) sous réserve d'activation de l'option 4G (gratuite sur demande), débit jusqu'à 42 Mbits/s avec mobile compatible Dual Carrier et jusqu'à 21.6 Mbits/s avec mobile compatible 3G+ : dans la limite des zones couvertes par les réseaux GSM/GPRS/3G/3G+/Dual Carrier/4G et des opérateurs étrangers ayant conclu un accord d'itinérance. Les surtaxes des téléchargements et services restent payantes. Le crédit data non utilisé issu des 100Mo inclus ou des recharges ne sera pas reporté le mois suivant. Mode modem inclus (utilisation décomptée des 100Mo). Sans option de blocage : **Internet rechargé au-delà de 100Mo**. Au-delà du seuil d'échanges de données de 100Mo, la connexion à internet déclenchera automatiquement une recharge de 20Mo facturée 1€, dans la limite de 4 rechargements, tous automatiques, jusqu'à la prochaine date de facturation. Une fois les 80 Mo de rechargements supplémentaires atteints, l'accès internet sera bloqué jusqu'à la prochaine date de facturation. Avec option de blocage : **Internet rechargeable au-delà de 100Mo**. Au-delà du seuil d'échanges de données de 100Mo, la connexion à internet sera bloquée. Elle pourra être débloquée grâce à une recharge de 20 Mo facturée 1€, dans la limite de 4 rechargements, tous sur demande, jusqu'à la prochaine date de facturation. Une fois les 80 Mo de rechargements supplémentaires atteints, l'accès internet sera bloqué jusqu'à la prochaine date de facturation. Les usages Internet depuis l'étranger ne sont pas disponibles • **SFR WiFi** (diponible selon compatibilité du mobile et après téléchargement de l'application SFR WiFi). • **SFR Cloud :** 1Go de stockage en ligne (voir détails p.16)
FACTURATION DES APPELS VOIX EN FRANCE MÉTROPOLITAINE	A la seconde dès la première seconde.
OPTIONS INCLUSES	• Présentation du numéro, Facture sur Internet. • Suivi Conso Internet International (incompatibles avec l'option de blocage)
CONDITIONS DE RÉSILIATION	L'abonné peut résilier son contrat sur redbysfr.fr, rubrique espace client. Sa demande sera prise en compte 10 jours plus tard.
RÉSEAUX / TECHNOLOGIES	GSM/GPRS/3G/3G+/Dual Carrier/4G sur demande (sous réserve de disposer d'un mobile compatible).
ASSISTANCE	http://www.redbysfr.fr/assistance

***** Option activable à la souscription de l'offre ou en cours de contrat à la prochaine date de facturation.
Grâce à l'avantage Red Fibre, si vous souscrivez une offre RED Fibre et un forfait mobile RED, bénéficiez d'une remise mensuelle déduite sur votre facture RED FIBRE. Détails p. 14
(1) 4G : **Réseau 4G** en cours de déploiement. Détails de couverture sur sfr.fr/4g/couverture. Valable sous réserve de couverture avec offre et terminal compatibles. Selon la capacité du terminal compatible et selon la fréquence utilisée par SFR, débit maximum théorique de 75 Mb/s (fréquence 800 MHz) ou 112,5 Mb/s (fréquences 1800 ou 2600MHz).

RED 24H/24

FICHE D'INFORMATION STANDARDISÉE

Offres disponibles pour tout nouveau client, et pour les abonnés SFR n'étant plus engagés.

Prix sans engagement et en conservant votre mobile (ou avec un mobile neuf ou d'occasion).

	RED 24H/24
PRIX DU FORFAIT / MOIS	12,99 €
Durée minimale d'engagement	Sans engagement

Prix mensuels TTC

NATURE DE L'OFFRE	FORFAIT
DESCRIPTION DE L'OFFRE / COMMUNICATIONS INCLUSES DANS LE FORFAIT EN FRANCE MÉTROPOLITAINE	• **Appels illimités 7j/7 et 24h/24 depuis la France métropolitaine vers les mobiles métropolitains, d'Amérique du Nord** (hors Alaska, Hawaï et Porto Rico et Îles Vierges Américaines) **et des DOM** (hors Mayotte) **et appels illimités depuis la France métropolitaine vers les fixes de France métropolitaine et de 52 destinations**(1), hors numéros spéciaux, services (y compris les services de radiomessagerie) et appels depuis boîtiers radio. **3 heures maximum par appel,** puis appel métropolitain facturé au delà-du forfait à 0,38€/min. Voir tarification des appels au-delà vers les destinations internationales p.24. **Limités à 200 destinataires différents par mois.** • **SMS/MMS illimités** (métropolitains non surtaxés) vers tous les opérateurs métropolitains 24h/24 (hors SMS/MMS depuis et vers l'étranger, surtaxés et Chat SMS/MMS et Wap). **Limités à 200 destinataires différents par mois.** • **Service inclus sur le mobile en France métropolitaine.** Mode modem autorisé. Débit jusqu'à 112,5Mbits/s selon capacité du mobile compatible 4G(2) sous réserve d'activation de l'option 4G (gratuite sur demande), débit jusqu'à 42 Mbits/s avec mobile compatible Dual Carrier et jusqu'à 21.6 Mbits/s avec mobile compatible 3G+ : dans la limite des zones couvertes par les réseaux GSM/GPRS/3G/3G+/Dual Carrier/4G et des opérateurs étrangers ayant conclu un accord d'itinérance. Les surtaxes des téléchargements et services restent payantes. Carte de couverture sur http://assistance.sfr.fr/couverture. **Internet rechargé au-delà de 200Mo**, navigation sur tous les sites Internet, hors téléchargement et services payants, Mails (accès à BlackBerry® Mail et BlackBerry® Messenger (payant) avec les mobiles BlackBerry®), mode modem (utilisation décomptée des 200Mo). **Au-delà du seuil d'échanges de données de 200 Mo, la connexion à internet déclenchera automatiquement une recharge de 50 Mo facturée 2€, dans la limite de 4 rechargements, tous automatiques, jusqu'à la prochaine date de facturation. Une fois les 200 Mo de rechargements supplémentaires atteints, l'accès internet sera bloqué jusqu'à la prochaine date de facturation. Le crédit data non utilisé ne sera pas reporté le mois suivant.** • **SFR WiFi** (disponible selon compatibilité du mobile et après téléchargement de l'application SFR WiFi). • **SFR Cloud :** 1Go de stockage en ligne (voir détails p.16)
FACTURATION DES APPELS VOIX EN FRANCE MÉTROPOLITAINE	A la seconde dès la première seconde.
OPTIONS INCLUSES	Présentation du numéro, Facture sur Internet, Suivi Conso Internet International.
CONDITIONS DE RÉSILIATION	L'abonné peut résilier son contrat sur redbysfr.fr, rubrique espace client. Sa demande sera prise en compte 10 jours plus tard.
RÉSEAUX / TECHNOLOGIES	GSM/GPRS/3G/3G+/Dual Carrier/4G sur demande (sous réserve de disposer d'un mobile compatible).
ASSISTANCE	http://www.redbysfr.fr/assistance

Grâce à l'avantage Red Fibre, si vous souscrivez une offre RED Fibre et un forfait mobile RED éligible, bénéficiez d'une remise mensuelle déduite sur votre facture RED FIBRE. Détails p. 14

(1) Appels émis depuis la France métropolitaine vers les fixes des destinations suivantes : Açores, Åland (Îles), Allemagne, Andorre, Angleterre, Autriche, Baléares, Belgique, Bulgarie, Canaries, Chypre, Corfou, Crête, Croatie, Cyclades, Danemark, Ecosse, Espagne, Estonie, Finlande, Grèce, Guadeloupe, Guernesey, Iles Féroé, Guyane, Hongrie, Irlande, Irlande du Nord, Italie, Lettonie, Lituanie, Luxembourg, Malte, Man (île), Martinique, Norvège, Pays-Bas, Pays de Galles, Pologne, Portugal, La Réunion, Rhodes (Ile), Roumanie, Saint-Barthélemy, Sardaigne, Sicile, Slovaquie, Slovénie, Suède, Suisse, République Tchèque, Canada, Etats Unis (hors Alaska, Hawaï et Porto Rico et Iles vierges Américaines) et les mobiles des USA, Canada et DOM (hors Mayotte). Offre valable dans la limite des zones couvertes par les partenaires étrangers de SFR.Hors numéros de services (y compris les services de radiomessagerie), numéros spéciaux, appels depuis boîtier radio. 3h maximum par appel, puis appel facturé au delà-du forfait. Voir tarification des appels au-delà vers les destinations internationales p.21. Limités à 200 destinataires différents par mois. Détails des zones p. 25.

(2) 4G : **Réseau 4G** en cours de déploiement. Détails de couverture sur sfr.fr/4g/couverture. Valable sous réserve de couverture avec offre et terminal compatibles. Selon la capacité du terminal compatible et selon la fréquence utilisée par SFR, débit maximum théorique de 75 Mb/s (fréquence 800 MHz) ou 112,5 Mb/s (fréquences 1800 ou 2600MHz).

RED 3Go

FICHE D'INFORMATION STANDARDISÉE

Offres disponibles pour tout nouveau client, et pour les abonnés SFR n'étant plus engagés.

Prix sans engagement et en conservant votre mobile (ou avec un mobile neuf ou d'occasion).

	RED 3Go
PRIX DU FORFAIT / MOIS	19,99 €
Durée minimale d'engagement	Sans engagement

Prix mensuels TTC.

NATURE DE L'OFFRE	FORFAIT
DESCRIPTION DE L'OFFRE / COMMUNICATIONS INCLUSES DANS LE FORFAIT EN FRANCE MÉTROPOLITAINE	• **Appels illimités 7j/7 et 24h/24 depuis la France métropolitaine vers les mobiles métropolitains, d'Amérique du Nord** (hors Alaska, Hawaï et Porto Rico et Îles Vierges Américaines) **et des DOM** (hors Mayotte) **et appels illimités depuis la France métropolitaine vers les fixes de France métropolitaine et de 52 destinations**(1), hors numéros spéciaux, services (y compris les services de radiomessagerie) et appels depuis boîtiers radio. **3 heures maximum par appel métropolitain,** puis appel métropolitain facturé au delà-du forfait à 0,38€/min. Voir tarification des appels au-delà vers les destinations internationales p.24. **Limités à 200 destinataires différents par mois.** • **SMS/MMS illimités** (métropolitains non surtaxés) vers tous les opérateurs métropolitains 24h/24 (hors SMS/MMS depuis et vers l'étranger, surtaxés et Chat SMS/MMS et Wap). **Limités à 200 destinataires différents par mois.** • **INTERNET 3Go/mois en France métropolitaine :** Mode modem autorisé. Débit jusqu'à 112,5Mbits/s selon capacité du mobile compatible 4G, débit jusqu'à 42 Mbits/s avec mobile compatible Dual Carrier et jusqu'à 21.6 Mbits/s avec mobile compatible 3G+ : dans la limite des zones couvertes par les réseaux GSM/GPRS/3G/3G+/Dual Carrier/4G et des opérateurs étrangers ayant conclu un accord d'itinérance. Les surtaxes des téléchargements et services restent payantes. Débit réduit au-delà.. • **SFR WiFi** (disponible selon compatibilité du mobile et après téléchargement de l'application SFR WiFi). • **SFR Cloud** : 1Go de stockage en ligne (voir détails p.16)
FACTURATION DES APPELS VOIX EN FRANCE MÉTROPOLITAINE	A la seconde dès la première seconde.
OPTIONS INCLUSES	Présentation du numéro, Facture sur Internet, Suivi Conso Internet International.
CONDITIONS DE RÉSILIATION	L'abonné peut résilier son contrat sur redbysfr.fr, rubrique espace client. Sa demande sera prise en compte 10 jours plus tard.
RÉSEAUX / TECHNOLOGIES	GSM/GPRS/3G/3G+/Dual Carrier/4G(2) (option gratuite sous réserve de disposer d'un mobile compatible).
ASSISTANCE	http://www.redbysfr.fr/assistance

Grâce à l'avantage Red Fibre ou RED + Box, si vous souscrivez une offre RED Fibre ou une offre Box et un forfait mobile RED éligible, bénéficiez d'une remise mensuelle déduite sur votre facture Box ou RED FIBRE. Détails p. 14

(1) Appels émis depuis la France métropolitaine vers les fixes des destinations suivantes : Açores, Åland (Îles), Allemagne, Andorre, Angleterre, Autriche, Baléares, Belgique, Bulgarie, Canaries, Chypre, Corfou, Crête, Croatie, Cyclades, Danemark, Ecosse, Espagne, Estonie, Finlande, Grèce, Guadeloupe, Guernesey, Iles Féroé, Guyane, Hongrie, Irlande, Irlande du Nord, Italie, Lettonie, Lituanie, Luxembourg, Malte, Man (île), Martinique, Norvège, Pays-Bas, Pays de Galles, Pologne, Portugal, La Réunion, Rhodes (Ile), Roumanie, Saint-Barthélemy, Sardaigne, Sicile, Slovaquie, Slovénie, Suède, Suisse, République Tchèque, Canada, Etats Unis (hors Alaska, Hawaï et Porto Rico et Iles vierges Américaines) et les mobiles des USA, Canada et DOM (hors Mayotte). Offre valable dans la limite des zones couvertes par les partenaires étrangers de SFR.Hors numéros de services (y compris les services de radiomessagerie), numéros spéciaux, appels depuis boîtier radio. 3h maximum par appel, puis appel facturé au delà-du forfait. Voir tarification des appels au-delà vers les destinations internationales p.21. Limités à 200 destinataires différents par mois. Détails des zones p. 25. **(2) 4G : Réseau 4G** en cours de déploiement. Détails de couverture sur sfr.fr/4g/couverture. Valable sous réserve de couverture avec offre et terminal compatibles. Selon la capacité du terminal compatible et selon la fréquence utilisée par SFR, débit maximum théorique de 75 Mb/s (fréquence 800 MHz) ou 112,5 Mb/s (fréquences 1800 ou 2600MHz).

RED 5Go

FICHE D'INFORMATION STANDARDISÉE

Offres disponibles pour tout nouveau client, et pour les abonnés SFR n'étant plus engagés.

Prix sans engagement et en conservant votre mobile (ou avec un mobile neuf ou d'occasion).

	RED 5Go
PRIX DU FORFAIT / MOIS	25,99 €
Durée minimale d'engagement	Sans engagement

Prix mensuels TTC.

NATURE DE L'OFFRE	FORFAIT
DESCRIPTION DE L'OFFRE / COMMUNICATIONS INCLUSES DANS LE FORFAIT	• **Appels illimités 7j/7 et 24h/24 depuis la France métropolitaine vers les mobiles métropolitains, d'Amérique du Nord** (hors Alaska, Hawai et Porto Rico et Îles Vierges Américaines) **et des DOM** (hors Mayotte) **et appels illimités depuis la France métropolitaine vers les fixes de France métropolitaine et de 52 destinations**(1), hors numéros spéciaux, services (y compris services de radiomessagerie) et appels depuis boîtiers radio. **3 heures maximum par appel,** puis appel métropolitain facturé au delà-du forfait à 0,38€/min. Voir tarification des appels au-delà vers les destinations internationales p.24. **Limités à 200 destinataires différents par mois.** • **SMS/MMS illimités** (métropolitains non surtaxés) vers tous les opérateurs métropolitains 24h/24 (hors SMS/MMS depuis et vers l'étranger, surtaxés et Chat SMS/MMS et Wap). **Limités à 200 destinataires différents par mois**. • **SMS illimités depuis l'Europe et les DOM* vers les opérateurs français. Limités à 200 destinataires différents par mois** (hors SMS surtaxés et Chat SMS et Wap). • **INTERNET 5Go/mois en France métropolitaine :** Mode modem autorisé. Débit jusqu'à 112,5Mbits/s selon capacité du mobile compatible 4G, débit jusqu'à 42 Mbits/s avec mobile compatible Dual Carrier et jusqu'à 21.6 Mbits/s avec mobile compatible 3G+ : dans la limite des zones couvertes par les réseaux GSM/GPRS/3G/3G+/Dual Carrier/4G et des opérateurs étrangers ayant conclu un accord d'itinérance. Les surtaxes des téléchargements et services restent payantes. **Débit réduit au-delà.** • **INTERNET 5Go/an depuis l'Europe et les DOM* :** Usage Internet depuis votre mobile ou avec votre mobile en mode modem. Un an à compter de l'activation du forfait. Mo non reportables l'année suivante. Au-delà des 5Go par an, application d'un tarif au compteur. Liste des destinations, détails sur red.sfr.fr/red-international/sms-appels-internationaux/ • SFR WiFi (disponible selon compatibilité du mobile et après téléchargement de l'application SFR WiFi). • SFR Cloud : 1Go de stockage en ligne (voir détails p.16)
FACTURATION DES APPELS VOIX EN FRANCE MÉTROPOLITAINE	A la seconde dès la première seconde.
OPTIONS INCLUSES	Présentation du numéro, Facture sur Internet, Suivi Conso Internet International.
CONDITIONS DE RÉSILIATION	L'abonné peut résilier son contrat sur redbysfr.fr, rubrique espace client. Sa demande sera prise en compte 10 jours plus tard.
RÉSEAUX / TECHNOLOGIES	GSM/GPRS/3G/3G+/Dual Carrier/4G(2) (Option gratuite sous réserve de disposer d'un mobile compatible).
ASSISTANCE	http://www.redbysfr.fr/assistance

Grâce à l'avantage Red Fibre ou RED + Box, si vous souscrivez une offre RED Fibre ou une offre Box et un forfait mobile RED éligible, bénéficiez d'une remise mensuelle déduite sur votre facture Box ou RED FIBRE. Détails p. 14

*** SMS illimités et Internet depuis l'Europe et les DOM :**

Europe : Açores, Allemagne, Alands, Andorre, Angleterre, Autriche, Baléares, Belgique, Bulgarie, Canaries, Chypre, Corfou, Crète, Croatie, Cyclades, Danemark, Ecosse, Espagne, Estonie, Finlande, Grèce, Gibraltar, Guernesey, Iles Féroé, Hongrie, Irlande, Irlande du Nord, Islande, Italie, Ile Jersey, Lettonie, Liechtenstein, Lituanie, Luxembourg, Madère, Malte, Ile Man, Norvège, Pays de Galles, Pays-Bas, Pologne, Portugal, Iles de Rhodes, Roumanie, Saint Marin, Sardaigne, Sicile, Slovaquie, Slovénie, Suède, Suisse, République Tchèque, Vatican.

DOM : Guadeloupe, Guyane, Martinique, Mayotte, Réunion, Saint Barthelemy, Saint Martin, Saint-Pierre-et-Miquelon, La Désirade, Marie Galante, Iles Saintes.

(1) Appels émis depuis la France métropolitaine vers les fixes des destinations suivantes : Açores, Åland (Îles), Allemagne, Andorre, Angleterre, Autriche, Baléares, Belgique, Bulgarie, Canaries, Chypre, Corfou, Crête, Croatie, Cyclades, Danemark, Ecosse, Espagne, Estonie, Finlande, Grèce, Guadeloupe, Guernesey, Iles Féroé, Guyane, Hongrie, Irlande, Irlande du Nord, Italie, Lettonie, Lituanie, Luxembourg, Malte, Man (île), Martinique, Norvège, Pays-Bas, Pays de Galles, Pologne, Portugal, La Réunion, Rhodes (Ile), Roumanie, Saint-Barthélemy, Sardaigne, Sicile, Slovaquie, Slovénie, Suède, Suisse, République Tchèque, Canada, Etats Unis (hors Alaska, Hawai et Porto Rico et Iles vierges Américaines) et les mobiles des USA, Canada et DOM (hors Mayotte). Offre valable dans la limite des zones couvertes par les partenaires étrangers de SFR.Hors numéros de services (y compris les services de radiomessagerie), numéros spéciaux, appels depuis boîtier radio. 3h maximum par appel, puis appel facturé au delà-du forfait. Voir tarification des appels au-delà vers les destinations internationales p.21. Limités à 200 destinataires différents par mois. Détails des zones p. 25. **(2) 4G : Réseau 4G** en cours de déploiement. Détails de couverture sur sfr.fr/4g/couverture. Valable sous réserve de couverture avec offre et terminal compatibles. Selon la capacité du terminal compatible et selon la fréquence utilisée par SFR, débit maximum théorique de 75 Mb/s (fréquence 800 MHz) ou 112,5 Mb/s (fréquences 1800 ou 2600MHz).

OFFRE BOX DE SFR ADSL EN ZONE DÉGROUPÉE

FICHE D'INFORMATION STANDARDISÉE

INTERNET HAUT DÉBIT

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

PRIX HORS PROMOTION DE L'OFFRE/MOIS	**29,99€** TTC/mois	**TV sur smartphone, tablette et PC :** +1€/mois (obligatoire)
ENGAGEMENT MINIMUM	SANS ENGAGEMENT DE DURÉE	
DESCRIPTION DE L'OFFRE	• Un accès Internet Haut Débit • 1 Go pour héberger des pages personnelles • SFR Cloud 10Go(1) • Appels téléphoniques facturés au prix d'une communication normale (voir page 30) • Sur demande vous conservez votre numéro de téléphone actuel (portabilité selon faisabilité)	
ÉQUIPEMENT	• **Box de SFR :** Modem WiFi mis à disposition pour toute souscription à cette offre • **TV sur PC, smartphone et tablette :** + 1€/mois (obligatoire)	
FRAIS DE MISE EN SERVICE	Aucun	
DÉLAI INDICATIF DE MISE À DISPOSITION DE L'ACCÈS	1 à 3 semaines	
CONDITIONS DE RÉSILIATION	• 10 jours à compter du lendemain de la réception de la demande de résiliation. • Frais de fermeture de l'accès ADSL = 49€TTC.	
DÉBIT ESTIMÉ (EN IP)	**Pour l'ADSL :** Pour l'ADSL : Débit descendant théorique maximum de 20Mb/s. Débit atteignable sur des lignes inférieures à 500 m, en l'absence de perturbations. Débit descendant en général compris entre 1Mb/s à 15 Mb/s. Débit montant en général inférieur à 1 Mb/s. **Pour le VDSL :** Débit descendant théorique maximum de 95Mb/s. Débit accessible sur des lignes inférieures à 500m, en l'absence de perturbations. Débit descendant atteignable en général entre 1 Mb/s et 15 Mb/s, pouvant être compris entre 15 Mb/s et 50 Mb/s pour certaines des lignes les plus courtes (moins de 1 km) et un débit montant atteignable en général inférieur à 1 Mb/s pouvant atteindre 8Mb/s pour certaines des lignes les plus courtes (moins de 1 km). **Pour l'ADSL et le VDSL, débit descendant minimum garanti de 512Kb/s.**	
CARACTÉRISTIQUES TECHNIQUES/ ÉQUIPEMENTS	Technologie ADSL/ADSL2+/VDSL2	
ASSISTANCE	http://www.redbysfr.fr/assistance	

Prix TTC au 18/08/2015

(1) SFR Cloud : Offre soumise à conditions, réservée aux clients box de SFR, sous réserve de disposer d'un équipement compatible (Voir liste sur sfr.fr/cloud). Service permettant l'accès à un espace de stockage à distance de données de 10Go. Détails sur sfr.fr/cloud. Offre valable dans la limite d'un usage non abusif et/ou frauduleux.

OFFRE RED FIBRE

FICHE D'INFORMATION STANDARDISÉE

INTERNET TRÈS HAUT DÉBIT + TÉLÉPHONE + TELEVISION

Offre proposée dans les zones éligibles à la Fibre SFR, sous réserve d'éligibilité, de compatibilité technique et du raccordement effectif du domicile du client. Pour tester l'éligibilité de votre habitation, rendez-vous sur redbysfr.fr ou appelez le 3030 (appel gratuit depuis un poste fixe en France métropolitaine).

PRIX HORS PROMOTION DE L'OFFRE/MOIS	**29,99€** TTC/mois
ENGAGEMENT MINIMUM	SANS ENGAGEMENT DE DURÉE
DESCRIPTION DE L'OFFRE	**Avec l'offre RED FIBRE vous bénéficiez de :** • Un accès Internet Très Haut Débit • Les appels illimités vers les fixes de plus de 100 destinations (cf p29). Hors numéros courts et spéciaux jusqu'à 250 correspondants différents/mois. 3H maximum par appel • SFR Cloud 10Go[1] • Sur demande, vous conservez votre numéro de téléphone actuel (portabilité selon faisabilité)
TÉLÉVISION	**Option RED Fibre TV +2€/mois[2] :** - 25 chaines de la TNT - Replay by Numericable - Catalogue VOD et chaînes en option de Numericable - TV sur smartphone et tablette avec SFR TV
ÉQUIPEMENT	• **Modem RED Fibre** mis à disposition pour toute souscription à cette offre • **Mini décodeur TV :** fourni avec l'option RED Fibre TV
FRAIS D'OUVERTURE DE SERVICE	50€ (offerts)
FRAIS DE RACCORDEMENT	• Immeuble/habitation de 4 logements et plus : 60€ • Maison individuelle ou habitation de moins de 4 logements : -Raccordement sous terrain : 149€ -Raccordement aérien : 299€ -Logement déjà raccordé : offerts
DÉLAI INDICATIF DE MISE À DISPOSITION DE L'ACCÈS	2 à 4 semaines à la fin de l'installation
DÉPOT DE GARANTIE	Voir page 34
CONDITIONS DE RÉSILIATION	• 10 jours à compter du lendemain de la réception de la demande de résiliation. • Frais de fermeture de l'accès = 49€TTC.
DÉBIT ESTIMÉ (EN IP)	Débit théorique descendant maximum disponible jusqu'à 100Mbit/s et débit théorique montant disponible de 5Mbit/s maximum
COMMUNICATIONS TÉLÉPHONIQUES INCLUSES	• Téléphone illimité vers les postes fixes de plus de 100 destinations, dont la France métropolitaine, hors appels vers plus de 250 correspondants différents dans le mois et 3H maximum par appel : facturés aux prix d'une communication vers les fixes (Voir page 28).
SERVICES, CHAINES OU BOUQUETS TV ACCESSIBLES PAYANTS	Voir page 20
CARACTÉRISTIQUES TECHNIQUES/ ÉQUIPEMENTS	Technologie fibre optique avec terminaison coaxiale
SERVICE CLIENT	• **Assistance en ligne : redbysfr.fr** (rubrique Assistance) et au 0801 82 00 36 (appel gratuit 7j/7, 8h-22h) accessible pendant les 2 premiers mois post activation de votre ligne.

Prix TTC au 18/08/2015

(1) SFR Cloud : Offre soumise à conditions, réservée aux clients box de SFR, sous réserve de disposer d'un équipement compatible (Voir liste sur sfr.fr/cloud). Service permettant l'accès à un espace de stockage à distance de données de 10Go. Détails sur sfr.fr/cloud. Offre valable dans la limite d'un usage non abusif et/ou frauduleux.

(2) Option TV by Numericable réservée aux clients RED FIBRE, sous réserve d'éligibilité technique. Nombre et liste de chaînes et services susceptibles de variation en fonction des zones géographiques et de l'évolution de l'offre. Chaînes HD et programmes diffusés en 3D accessibles selon zone, éligibilité : nécessitent un matériel (poste TV, connectique et lunettes) et un décodeur compatibles. Dépôt de garantie de 49€. Pénalités de non restitution de 150€. Chaînes TV fournies par Numericable, Services et contenus VOD de Numericable. Les bouquets et options souscrits auprès de Numericable sont facturés pour compte de tiers par SFR et peuvent être souscrits ou modifiés auprès de SFR. (voir page 20)

PRINCIPES GÉNÉRAUX DE TARIFICATION DES APPELS POUR LES FORFAITS MOBILES

1. Principes généraux de tarification pour le forfait RED 2H + SMS avec option de blocage

Tout est compris

Le crédit de communication principal de votre forfait RED 2H + SMS avec option de blocage vous permet d'émettre les communications suivantes (sous réserve de la compatibilité et du paramétrage de votre téléphone mobile) depuis la France métropolitaine :

- Appels Voix vers la France métropolitaine.
- Appels vers les numéros « Libre Appel ».
- Appels vers les numéros spéciaux et renseignements téléphoniques (voir tableau page 19).
- Appels vers les n° de box 087X et 09XX.
- Appels vers le **3949** (Pôle Emploi).
- Rappel du correspondant : rappel possible si votre correspondant autorise la présentation de son numéro, hors numéros internationaux. En France métropolitaine : prix d'un appel normal.

Le crédit de communication principal inclus dans le forfait RED 2H + SMS avec option de blocage ne permet pas les usages Internet mobile à l'étranger en 3G+/4G/Wifi. Les usages SMS+/MMS+, les appels vers l'international et appels vers les numéros spéciaux en 08 sont accessibles uniquement sur option payante.

Une fois le crédit de consommation épuisé, le client pourra continuer à émettre des SMS/MMS métropolitains.

Communications en France métropolitaine

Communications émises depuis la zone de couverture du réseau GSM/GPRS/3G/3G+/Dual Carrier/4G de SFR en France métropolitaine vers un numéro d'un réseau situé en France métropolitaine.

Appels normaux

Appels vers un numéro fixe métropolitain (hors n° spéciaux, n° d'accès internet et renseignements téléphoniques) ou un mobile d'un opérateur métropolitain.

Conditions Générales de tarification

Principe : tarification à la seconde dès la 1ère seconde pour les communications émises depuis la France métropolitaine et tarifées sur la base d'un appel normal. Toute communication est facturée dans son intégralité sur la base du tarif en vigueur au début de l'appel.

Tarifications des appels

TARIFS DEPUIS LA FRANCE MÉTROPOLITAINE	
Facturation à la seconde dès la 1ère seconde En France métropolitaine :	
• Appels vers un téléphone mobile métropolitain ou un poste fixe.	Prix d'un appel normal
• Rappel du correspondant[1].	Prix d'un appel normal
Numéros spéciaux (y compris services de radiomessagerie) (voir tableau page 19)	

(1) Rappel possible sous réserve de l'autorisation de votre correspondant.

2. Principes généraux de tarification pour les forfaits RED 2H + SMS, 24h/24, 3Go et 5Go.

Sont inclus les appels passés en France métropolitaine vers

Un poste téléphonique fixe en France métropolitaine (numéros commençant par 01, 02, 04, 03 et 05 sauf numéros commençant par 0262, 0590, 0592, 0594 et 0596) et à Monaco.

Tous les téléphones mobiles des opérateurs français métropolitains (numéros commençant par 06 et 07 sauf numéros commençant par 0696, 0690, 0692 et 0694).

Appels vers le **3949** (Pôle Emploi).

Les services RED (à l'exception du coût d'accès). Les appels Fax, Data sauf numéros commençant par 0860 et 0868. Les renvois d'appels nationaux.

Pour les forfaits RED 24h/24, 3Go et 5Go : les appels depuis la France métropolitaine vers les mobiles d'Amérique du Nord (hors Alaska, Hawaï, Porto Rico et îles Vierges Américaines) et des DOM (hors Mayotte) et les appels depuis la France métropolitaine vers les fixes de 52 destinations* sont illimités dans votre forfait (dans la limite de 3 heures maximum par appel et de 200 destinataires différents par mois).

950 (inclus et facturés au-delà du forfait)

Communications non incluses

Les appels vers les Numéros spéciaux (voir tableau page 19).

Les appels Data commençant par 0860 et 0868.

Les SMS surtaxés (SMS+) et les MMS surtaxés (MMS+).

Les appels émis depuis la France métropolitaine vers l'étranger (voir page 23). Hors vers les fixes de 52 destinations* et les mobiles d'Amérique du Nord (hors Alaska, Hawaï, Porto Rico et îles Vierges Américaines) et des DOM (hors Mayotte) pour les forfaits RED 24h/24, 3Go et 5Go. (voir liste p.23)

Les SMS et MMS émis depuis la France métropolitaine vers l'étranger (voir page 23).

Les appels émis et reçus lorsque vous êtes à l'étranger (voir page 24).

Les SMS et MMS émis et reçus lorsque vous êtes à l'étranger (voir page 25) hors RED 5Go incluant les SMS émis depuis l'Europe et les DOM vers les opérateurs métropolitain.

Internet et mails depuis l'étranger (voir page 25) hors RED 5Go incluant 5Go /an d'internet sur le mobile depuis l'Europe et les DOM.

Au-delà de vos forfaits

Une fois votre temps de communication ou votre crédit de communication écoulé, vos communications « au-delà du forfait » sont tout simplement facturées selon le tarif en vigueur indiqué dans le détail des forfaits.

Conditions générales de tarification pour les Forfaits

- Appels en France métropolitaine : facturation à la seconde dès la première seconde.
- Appels depuis la France métropolitaine vers l'étranger : facturation à la minute (sauf appels vers les DOM, facturation à la seconde dès la première seconde).
- Appels en Europe : facturation des appels entrants à la seconde, dès la première seconde et facturation des appels sortants à la seconde après 30 secondes indivisibles
- Appels émis et reçus vers et depuis les autres zones: facturation à la minute
- Toute communication est facturée dans son intégralité sur la base du tarif en vigueur au début de l'appel.

Détails des zones p. 27

* Appels émis depuis la France métropolitaine vers les fixes des destinations suivantes : Açores, Åland (Îles), Allemagne, Andorre, Angleterre, Autriche, Baléares, Belgique, Bulgarie, Canaries, Chypre, Corfou, Crête, Croatie, Cyclades, Danemark, Ecosse, Espagne, Estonie, Finlande, Grèce, Guadeloupe, Guernesey, Iles Féroé, Guyane, Hongrie, Irlande, Irlande du Nord, Italie, Lettonie, Lituanie, Luxembourg, Malte, Man (île), Martinique, Norvège, Pays-Bas, Pays de Galles, Pologne, Portugal, La Réunion, Rhodes (île), Roumanie, Saint-Barthélemy, Sardaigne, Sicile, Slovaquie, Slovénie, Suède, Suisse, République Tchèque, Canada, Etats Unis (hors Alaska, Hawaï et Porto Rico et îles vierges Américaines) et les mobiles des USA, Canada et DOM (hors Mayotte). Offre valable dans la limite des zones couvertes par les partenaires étrangers de SFR.Hors numéros de services (y compris les services de radiomessagerie), numéros spéciaux, appels depuis boîtier radio. 3h maximum par appel, puis appel facturé au delà-du forfait. Voir tarification des appels au-delà vers les destinations internationales p.21. Limités à 200 destinataires différents par mois. Détails des zones p. 25.

3. Principes généraux de tarification pour l'ensemble des forfaits RED

Appels gratuits depuis votre mobile en France métropolitaine :

- **963** : SFR Mon Compte (pour gérer votre forfait et vos options).
- **112** : Urgence*.
- **113** : Drogue, Tabac, Alcool, Info Services.
- **115** : SAMU social.
- **116 000** : Aide à la recherche des enfants disparus.
- **119** : Enfance maltraitée.
- **15**, **17** et **18** : SAMU, Police et Pompiers.
- **123** : pour consulter à tout moment votre Répondeur.
- **933** : la consultation de votre Relevé d'Identité Opérateur (RIO).
- **952** : Le service de rechargement pour compléter votre forfait.

Tarifs des appels émis depuis un téléphone fixe vers un mobile SFR

Les tarifs des appels émis depuis un téléphone fixe vers un mobile SFR sont établis par les opérateurs de téléphonie fixe.

Renseignements téléphoniques et numéros spéciaux (y compris les services de radiomessagerie)

Ces appels ont une tarification particulière (voir le tableau page 19).

* Gratuit également depuis l'étranger.

FORFAITS RED BY SFR
DÉTAIL DES OFFRES

AVEC TOUS LES FORFAITS RED

- **SMS[1] ET MMS[2] illimités** vers tous les opérateurs 24h/24 en France métropolitaine.
- **Avec le Forfait RED 5Go :** SMS illimités depuis l'Europe et les DOM vers les opérateurs français. Limités à 200 destinataires différents par mois (hors SMS surtaxés et Chat SMS et Wap).

AVEC TOUS LES FORFAITS RED

- **Internet/mois sur le mobile en France métropolitaine[3] : Pour RED 2H+SMS et 24h/24**. Mode modem autorisé. Débit jusqu'à 112,5Mbits/s selon capacité du mobile compatible 4G sous réserve d'activation de l'option 4G (gratuite sur demande), débit jusqu'à 42 Mbits/s avec mobile compatible Dual Carrier et jusqu'à 21.6 Mbits/s avec mobile compatible 3G+ : dans la limite des zones couvertes par les réseaux GSM/GPRS/3G/3G+/Dual Carrier/4G et des opérateurs étrangers ayant conclu un accord d'itinérance. Les surtaxes des téléchargements et services restent payantes. Pour **RED 3Go et RED 5Go**, débit jusqu'à 112,5 Mbits/s avec un mobile 4G et selon capacité du mobile compatible 4G (Réseau 4G en cours de déploiement. Détails de couverture sur sfr.fr/4g/couverture.), 42 Mbits/s avec mobile compatible Dual Carrier et jusqu'à 21.6 Mbits/s avec mobile compatible 3G+ : dans la limite des zones couvertes par les réseaux GSM/GPRS/3G/3G+/Dual Carrier/ 4G de SFR et des opérateurs étrangers ayant conclu un accord d'itinérance, Internet rechargé automatiquement au-delà des 100Mo pour **RED 2H + SMS** et de 200Mo pour **RED 24h/24** et bloqué rechargeable au-delà des 100Mo pour **RED 2H + SMS AVEC OPTION DE BLOCAGE**. Pour **RED 3Go et 5Go**, débit réduit au-delà des 3Go et des 5Go : navigation sur tous les sites internet, hors téléchargements et services payants. Mails (accès à BlackBerry® Mail et BlackBerry® Messenger (payant à 2€/mois) sur demande avec les mobiles BlackBerry®). SFR WiFi (disponible selon compatibilité du mobile et après téléchargement de l'application SFR WiFi).
- **Internet/an sur le mobile depuis l'Europe et les DOM :** Pour **RED 5Go**, 5Go/an à compter de l'activation du forfait. Mo non reportables l'année suivante. Au-delà des 5Go par an, application d'un tarif au compteur. Liste des destinations, détails sur red.sfr.fr/red-international/sms-appels-internationaux/

AVEC LE FORFAIT RED 2H + SMS AVEC OPTION DE BLOCAGE

Par prélèvement sur votre facture SFR, avec l'option « Rechargement complémentaire ».

Vous bénéficierez automatiquement de cette option lors de votre ouverture de ligne, sauf désactivation de votre part dans votre Espace Client.

Vous pouvez recharger votre crédit de communication avec des recharges de **10 minutes facturées 1€, 4 rechargements possibles**, et votre crédit internet avec des recharges de **20Mo facturées 1€, 4 rechargements possibles**, 7j/7 et 24h/24. Rechargement exclusivement par l'utilisateur. 3 modes de rechargements possibles :

- **par SMS** au 7802 (gratuit)
- **en appelant le 950** (n° gratuit) ou au 0811 900 950 (prix d'un appel local depuis un fixe, ou depuis un mobile : prix d'un appel métropolitain facturé à la seconde après la première minute indivisible)
- **sur le site redbysfr.fr, rubrique « Espace Client » ou bien dans l'application RED&MOI**

Vous pouvez suivre l'évolution de votre crédit de communication en temps réel en vous connectant sur redbysfr.fr rubrique "Espace Client", dans votre application RED&MOI, par SMS ou bien en appelant le 950.

AVANTAGES VOIX POUR LES FORFAITS RED 24H/24, 3GO ET 5GO

- **Appels illimités[4] 24h/24 vers tous les mobiles et fixes** en France métropolitaine.
- **Appels illimités[4] vers les mobiles** d'Amérique du Nord (hors Alaska, Hawaï, Porto Rico et îles Vierges Américaines) et des DOM (hors Mayotte) et **appels illimités vers les fixes** de 52 destinations*.

RÈGLES DE MIGRATION DE RED VERS UN FORFAIT 4G DE SFR ET DE RED VERS RED

Tout changement de forfait RED est à demander sur redbysfr.fr et sera réalisé à la prochaine date de facturation du Client. Par ailleurs, un client RED pourra également changer de forfait sur redbysfr.fr pour passer sur un forfait 4G SFR après 4 mois d'ancienneté sur les forfaits RED. Enfin, le client est informé qu'un changement de forfait RED vers une offre SFR la Carte n'est pas possible.

* Appels émis depuis la France métropolitaine vers les fixes des destinations suivantes : Açores, Åland (Îles), Allemagne, Andorre, Angleterre, Autriche, Baléares, Belgique, Bulgarie, Canaries, Chypre, Corfou, Crête, Croatie, Cyclades, Danemark, Ecosse, Espagne, Estonie, Finlande, Grèce, Guadeloupe, Guernesey, Iles Féroé, Guyane, Hongrie, Irlande, Irlande du Nord, Italie, Lettonie, Lituanie, Luxembourg, Malte, Man (Île), Martinique, Norvège, Pays-Bas, Pays de Galles, Pologne, Portugal, La Réunion, Rhodes (Ile), Roumanie, Saint-Barthélemy, Sardaigne, Sicile, Slovaquie, Slovénie, Suède, Suisse, République Tchèque, Canada, Etats Unis (hors Alaska, Hawaï et Porto Rico et Iles vierges Américaines) et les mobiles des USA, Canada et DOM (hors Mayotte). Offre valable dans la limite des zones couvertes par les partenaires étrangers de SFR.Hors numéros de services (y compris les services de radiomessagerie), numéros spéciaux, appels depuis boîtier radio. 3h maximum par appel, puis appel facturé au delà-du forfait. Voir tarification des appels au-delà vers les destinations internationales p.21. Limités à 200 destinataires différents par mois. Détails des zones p. 25.

(1) **SMS :** métropolitains non surtaxés, hors Texto Chat, Chat Wap. **Limités à 200 destinataires différents par mois. (2) MMS :** métropolitains non surtaxés hors MMS Chat et Wap. L'envoi ou la réception d'un MMS à l'étranger entraînera la facturation d'une session data en plus du prix de l'émission du MMS. **Limités à 200 destinataires différents par mois. (3)** INTERNET ET MAILS **:** Pour RED 2H + SMS, Les surtaxes des téléchargements et services restent payantes. **Au-delà du seuil d'échanges de données de 100Mo, la connexion à internet déclenchera automatiquement une recharge de 20 Mo facturée 1€, dans la limite de 4 rechargements, tous automatiques, jusqu'à la prochaine date de facturation. Une fois les 80 Mo de rechargements supplémentaires atteints, l'accès internet sera bloqué jusqu'à la prochaine date de facturation.** Le crédit data non utilisé ne sera pas reporté le mois suivant. Pour RED 2H + SMS AVEC OPTION DE BLOCAGE, les téléchargements et services surtaxés sont bloqués. **L'accès internet sera bloqué au-delà du seuil d'échanges de données de 100Mo par mois jusqu'à la prochaine date de facturation. Le client aura la possibilité de recharger avec la recharge internet 20Mo jusqu'à sa prochaine date de facturation.** Pour RED 24h/24, les surtaxes des téléchargements et services restent payantes. **Au-delà du seuil d'échanges de données de 200Mo, la connexion à internet déclenchera automatiquement une recharge de 50 Mo facturée 2€, dans la limite de 4 rechargements, tous automatiques, jusqu'à la prochaine date de facturation. Une fois les 200 Mo de rechargements supplémentaires atteints, l'accès internet sera bloqué jusqu'à la prochaine date de facturation.** Le crédit data non utilisé ne sera pas reporté le mois suivant. Pour RED 3Go, les surtaxes des téléchargements et services restent payantes. **Pour un accès au réseau SFR dans des conditions optimales, le débit maximum de connexion d'échanges de données par mois sera réduit au-delà de 3Go par mois jusqu'à la prochaine date de facturation.** Pour RED 5Go, **Pour un accès au réseau SFR dans des conditions optimales, le débit maximum de connexion d'échanges de données par mois sera réduit au-delà de 5Go par mois, jusqu'à la prochaine date de facturation. (4)** Hors numéros, services, y compris services de radio messagerie et appels depuis boitier radio. 3H maximum par appel. Limités à 200 destinataires différents par mois.

FORFAITS RED BY SFR
DÉTAIL DES OFFRES

TEMPS DE COMMUNICATION PAR MOIS

Facturation à la seconde dès la 1ère seconde. Tarifs mensuels sans engagement et en conservant votre mobile	TEMPS DE COMMUNICATION	PRIX MENSUEL
RED 2H + SMS	2h	5,99€
RED 2H + SMS AVEC OPTION DE BLOCAGE (Crédit de communication)	2h	6,99€
RED 24H/24	Appels illimités 24h/24*	12,99€
RED 3GO	Appels illimités 24h/24*	19,99€
RED 5GO	Appels illimités 24h/24*	25,99€

RED 2H + SMS **:** 2H d'appels vers tous les opérateurs fixes et mobiles métropolitains, hors services.
RED 2H + SMS avec option de blocage **:** 2H : temps maximum d'appels sur la base du crédit de communication mensuel utilisé exclusivement pour des appels métropolitains vers mobiles et fixes métropolitains (hors n° spéciaux et certains services).
RED 24H/24, 3GO, 5GO **:** Appels illimités 7j/7 et 24h/24 depuis la France métropolitaine vers les mobiles métropolitains, d'Amérique du Nord (hors Alaska, Hawaï, Porto Rico et Îles Vierges Américaines) et des DOM (hors Mayotte) et appels illimités depuis la France métropolitaine vers les fixes de France métropolitaine et de 52 destinations*, hors numéros spéciaux, services (y compris services de radiomessagerie) et appels depuis boîtiers radio. 3 heures maximum par appel, puis appel métropolitain facturé au delà du forfait à 0,38€/min. Limités à 200 destinataires différents par mois.

APPELS AU-DELÀ DU FORFAIT (SAUF RED 2H + SMS AVEC OPTION DE BLOCAGE)
(Temps de communication épuisé ou au-delà des 3H max/appel pour les RED 24H/24, 3Go et 5Go)

	RED 2H + SMS	RED 24H/24, 3GO ET 5GO
Facturation à la seconde dès la 1ère seconde Fixes et mobiles en France métropolitaine + Monaco Info Conso au **950**	0,10€/min	0,38€/min

COMMUNICATION HORS-FORFAIT (SAUF RED 2H + SMS AVEC OPTION DE BLOCAGE)

Facturation à la seconde au-delà de la 1ère minute indivisible Numéros Spéciaux (sauf numéros commençant par 0800, 0805, 0809, 087, 09, 30, 31) et **118** et services de radiomessagerie.	voir tableau page 19
Appels, SMS et MMS depuis et vers l'étranger	voir pages 23 à 27
Internet en mode GPRS/3G/4G depuis l'étranger	voir page 25

OPTIONS INCLUSES (SAUF RED 2H + SMS AVEC OPTION DE BLOCAGE)
SUIVI CONSO INTERNET INTERNATIONAL (voir page 25).
ALERTE INFO CONSO INCLUSE AUTOMATIQUEMENT (sauf RED 2H + SMS y compris avec option de blocage**)

Les forfaits RED by SFR sont incompatibles avec l'option Carte Jumelles, les Multi-Packs, les offres de parrainage des forfaits 4G de SFR, et les services Carrés.

*Appels émis depuis la France métropolitaine vers les fixes des destinations suivantes : Açores, Åland (Îles), Allemagne, Andorre, Angleterre, Autriche, Baléares, Belgique, Bulgarie, Canaries, Chypre, Corfou, Crête, Croatie, Cyclades, Danemark, Ecosse, Espagne, Estonie, Finlande, Grèce, Guadeloupe, Guernesey, Iles Féroé, Guyane, Hongrie, Irlande, Irlande du Nord, Italie, Lettonie, Lituanie, Luxembourg, Malte, Man (Île), Martinique, Norvège, Pays-Bas, Pays de Galles, Pologne, Portugal, La Réunion, Rhodes (Ile), Roumanie, Saint-Barthélemy, Sardaigne, Sicile, Slovaquie, Slovénie, Suède, Suisse, République Tchèque, Canada, Etats Unis (hors Alaska, Hawaï et Porto Rico et Iles vierges Américaines) et les mobiles des USA, Canada et DOM (hors Mayotte). Offre valable dans la limite des zones couvertes par les partenaires étrangers de SFR.Hors numéros de services (y compris les services de radiomessagerie), numéros spéciaux, appels depuis boîtier radio. 3h maximum par appel, puis appel facturé au delà-du forfait. Voir tarification des appels au-delà vers les destinations internationales p.21. Limités à 200 destinataires différents par mois. Détails des zones p. 25.
**Avec RED 2H + SMS avec ou sans option de blocage, vous recevrez automatiquement les SMS de notifications en temps réel.

AVANTAGES ABONNÉS RED

Avantage RED+BOX ADSL

RED 3GO +BOX	40,99€/mois soit 19,99€ /mois sur la facture mobile et 30,99€/mois - avantage RED + BOX d'un montant de 9.99€ sur la facture box.
RED 5GO + BOX	46,99€/mois soit 25,99€ /mois sur la facture mobile et 30,99€/mois - avantage RED + BOX d'un montant de 9.99€ sur la facture box.

Avantage RED + BOX sous réserve de détention par un même titulaire (nom, prénom) d'une offre box ADSL d'une ancienneté inférieure à 2 mois et d'un abonnement mobile RED 3Go ou 5Go. **Frais de migration de 49€ si le titulaire détient une offre box ADSL/Fibre SFR depuis plus de 2 mois.** Avantage non cumulable avec toute autre remise (hors parrainage RED). Avantage mensuel sur l'abonnement Box déduit à compter de la première facture suivant la souscription sous réserve que les deux lignes composant le RED+BOX soient actives. Une même ligne BOX ne peut bénéficier que d'un seul avantage RED+BOX. Perte de l'avantage RED+BOX en cas de résiliation d'une des offres ou de changement pour une offre non compatible.

Avantage RED Fibre + mobile

Avantage RED Fibre+ Mobile	Remise abonné RED (sur facture RED Fibre)
RED 2H + RED Fibre	-5,99€/mois
RED 24H/24 + RED Fibre	-8€/mois
RED 3Go + RED Fibre	-10€/mois
RED 5Go + RED Fibre	-10€/mois

Avantage RED Fibre + mobile sous réserve de détention par un même titulaire (nom, prénom) d'une offre box RED Fibre et d'un abonnement mobile RED. Avantage non cumulable avec toute autre remise sur la facture RED Fibre. Avantage mensuel sur l'abonnement RED Fibre déduit à compter de la première facture suivant la souscription sous réserve que les deux lignes composant le groupe soient actives. Une même ligne RED Fibre ne peut bénéficier que d'un seul avantage. Perte de l'avantage en cas de résiliation d'une des offres ou de changement pour une offre non compatible.

LES OPTIONS & SERVICES RED

LES OPTIONS MOBILES RED

APPELS	RED 2H + SMS	RED 24H/24	RED 3GO	RED 5GO
Option de blocage[1]	1€/mois	-		
Minutes reportables[2] sur le mois suivant uniquement	1€/mois dans la limite de 1 mois de crédit	-		
Déblocage des appels vers les Numéros surtaxés et vers l'International[3]	1€/mois (uniquement avec l'option de blocage)	-		
Présentation du numéro (si votre correspondant l'autorise)	Inclus			
Double Appel	1€/mois - Prix d'un appel normal			
Renvoi d'appel (vers un fixe ou mobile français)	Inclus (prix de la communication renvoyée) • Depuis la France vers un numéro de téléphone fixe ou mobile français (hors numéros fixes surtaxés) : inclus. Au-delà du forfait, prix d'un appel normal. • Depuis l'étranger vers un mobile ou fixe français : prix d'une communication vers la France selon la zone d'émission du renvoi de l'appel.			

CONFORT ET MAÎTRISE	
Alerte conso Avec le forfait RED, alerte par sms 15 min avant la fin du forfait (appels pris en compte avec un délai de 48h environ).	Gratuit (hors RED 2H + SMS)
Liste Ivoire, non affichage du numéro lors de l'émission d'un appel, hors envoi d'un SMS ou d'un MMS	Gratuit sur demande
Liste rouge, non publication des coordonnées du client dans les annuaires (éditions imprimées et versions électroniques) et services de Renseignements téléphoniques	Gratuit sur demande

(1) Option activable à la souscription de l'offre ou en cours de contrat à la prochaine date de facturation. **(2)** Report des minutes 7j/7, dans la limite de votre forfait mensuel, sur le mois suivant uniquement, et décomptées à l'issue du forfait mensuel en cours. **(3)** Option réservée aux abonnés RED 2H + SMS avec l'option de blocage, permettant le déblocage des usages suivants : les SMS + et les MMS+, les appels vers l'international et les appels vers les numéros spéciaux en 08. Ces usages seront alors décomptés du crédit de communication inclus dans le forfait selon les tarifs en vigueur. Une fois le crédit de communication épuisé, le client titulaire de l'option peut recharger pour 1€ (soit 10 minutes en France métropolitaine, tarif des appels vers les destinations internationales et vers les numéros spéciaux en page 16), 4 rechargements possibles, ces usages étant toujours débloqués.

RÉPONDEUR	RED 2H + SMS	RED 24H/24	RED 3 Go	RED 5 Go
Répondeur SFR **123**	• En France métropolitaine : consultation gratuite et illimitée depuis votre mobile. • Depuis l'étranger : consultation au prix d'un appel vers la France selon la zone d'émission de l'appel/consultation.			
Répondeur +[1] (comprenant la messagerie vocale visuelle)	2€/mois		inclus	
SFR Répondeur Live[2]	1€/mois • Écoute directe des messages en cours de dépôt. • Reprise d'appel pendant le dépôt d'un message.			

INTERNET / SERVICES	RED 2H + SMS	RED 24H/24	RED 3Go/RED 5Go
Option Blackberry®	2€/mois		
SFR TV[3], + de140 chaînes	1€/mois		
Option Internet 2Go[4]	10€/mois	7€/mois	5€/mois
Napster Découverte[5]	3,95€/mois		
Napster Premium[6]	9,95€/mois		
SFR Cloud[9]	1Go inclus ou pour 3€/mois 100Go		
SFR SECURITE 1 EQUIPEMENT[10] smartphone, tablette (antivirus, anti-phishing, protection bancaire, anti-vol mobile)	2€ /mois		
SFR SECURITE 5 EQUIPEMENTS[10] PC, Mac, smartphone, tablette (antivirus, anti-phishing, protection bancaire, anti-vol mobile)	5€ /mois		

FEMTO	
Femto[7]	Gratuit (99€ de frais de mise à disposition du boitier)

SOLIDARITÉ	
Option Solidaire - Don[8] Grâce à votre engagement, Emmaüs Défi et SFR permettent aux plus démunis de rester connectés (famille, amis, travail,…).	1€/mois intégralement reversé à l'association Emmaüs Défi

(1) Service disponible après téléchargement de l'application sur un mobile compatible. Sur l'iPhone, à télécharger en plus de la Messagerie Vocale Visuelle. Le client peut continuer à appeler le 123. A l'étranger, l'utilisation entraîne la facturation d'une session data, selon l'offre SFR souscrite. Si résiliation, perte des annonces d'accueil personnalisées. Renvoi d'Appel : uniquement disponible en France métropolitaine et vers un numéro national; coût de la communication décompté du forfait (ou facturé au-delà si épuisé), au tarif en vigueur. Pour les clients ayant activé leur ligne fixe, service incompatible avec le service de notification SMS et de consultation à distance du 147 depuis le mobile. **(2)** Le service Ecoute Direct est valable en France métropolitaine, et n'est pas disponible : hors zone de couverture ou en cas de mobile éteint. En cas de reprise de l'appel en cours de message, l'appel reste facturé à l'émetteur. Reply par message direct est disponible uniquement entre clients SFR (hors numéros masqués) et est facturé comme un appel normal. En cas de résiliation de l'option SFR Répondeur Live, entraînant une migration vers le Répondeur SFR, le client conservera son annonce d'accueil en service ainsi que ses messages, dans la limite du stockage disponible et sur la base des durées de conversation du répondeur. Les éléments ne pouvant être migrés seront perdus. **(3)** Service valable en France métropolitaine, réservé aux abonnés mobiles/tablettes SFR avec offre compatible (sur demande et sous réserve du téléchargement de l'application SFR TV sur tablettes et smartphones avec système d'exploitation et terminal compatibles (iOS, Android et Windows Phone). En 3G+ ou 4G, l'accès à la TV est décompté des Mo/Go inclus dans l'offre mobile du client. Certains programmes peuvent faire l'objet d'occultation selon les supports. Plus de détails sur sfr.fr. **(4)** Option soumise à conditions 2Go par mois, valable en France métropolitaine. Usage en France métropolitaine selon les conditions du forfait. Le crédit non utilisé ne sera pas reporté. Une fois le crédit de l'option puis celui du forfait consommés, l'accès internet sera rechargeable ou le débit sera réduit jusqu'à la prochaine date de facturation, selon les conditions du forfait souscrit. **(5) Napster Découverte : Option mensuelle soumise à conditions réservée aux clients RED. Service disponible et valable jusqu'au 05/10/15.** Offre disponible avec terminal Apple ou Android compatibles. Composition d'une liste de 30 titres à choisir et faire évoluer parmi l'intégralité du catalogue de musique Napster, à écouter depuis votre mobile compatible ou bien en streaming (l'usage est alors décompté des Mo ou Go inclus dans votre forfait) ou bien en mode non connecté à Internet (sous réserve de synchronisation préalable de votre liste d'écoute « Playlist », dans la limite de la capacité de stockage du terminal). Service disponible aussi depuis un ordinateur ou une tablette. Service accessible après téléchargement de l'application Napster (coût d'une connexion internet), création d'un compte Napster et acceptation des conditions particulières Napster. Le client devient client Napster pour l'utilisation du service. **(6) Napster premium : Option mensuelle soumise à conditions réservée aux clients RED. Service disponible et valable jusqu'au 05/10/15.** Offre disponible avec terminal Apple, Android ou Windows Phone compatibles. L'accès illimité au catalogue de musique Napster se fait depuis votre mobile compatible ou bien en streaming (l'usage est alors décompté des Mo ou Go inclus dans votre forfait) ou bien en mode non connecté à Internet (sous réserve de synchronisation préalable de votre liste d'écoute ("Playlist"), dans la limite de la capacité de stockage du terminal). Service disponible aussi depuis un ordinateur ou une tablette. Service accessible après téléchargement de l'application Napster (coût d'une connexion internet), création d'un compte Napster et acceptation des conditions particulières Napster. Le client devient client Napster pour l'utilisation du service. **(7)** Option soumise à conditions, valable en France métropolitaine et réservée aux abonnés mobiles SFR (hors La Carte, Forfaits Bloqués et SFR Business Team) équipés d'un mobile 3G/4G et d'une offre compatibles, d'un abonnement internet à haut débit et d'une box. Zone de couverture jusqu'à 500m2, en fonction des caractéristiques du domicile du client. Jusqu'à 9 clients mobile SFR supplémentaires, détenteurs d'un mobile 3G compatible, peuvent bénéficier du service, après inscription par le client souscripteur sur redbysfr.fr. Le boîtier doit uniquement être utilisé à l'adresse déclarée à SFR, et son usage est limitée à 8 communications voix simultanées. La mise à disposition du boitier est facturée 99€ pour les Clients RED by SFR éligibles. Détails sur sfr.fr/femto. **(8)** Le prélèvement du don de 1€ est opéré par SFR au nom et pour le compte de Emmaus Defi – 6 rue Archereau – 75019 Paris. Votre don donne droit à une déduction fiscale égale à 66% du montant du don. En fin d'année, une attestation fiscale vous sera envoyée : elle devra être jointe à votre déclaration de revenus afin de bénéficier de cette déduction. **(9)** Offre soumise à conditions, réservée aux abonnés mobile SFR titulaires d'un forfait RED, sous réserve de disposer d'un équipement compatible (ordinateur disposant d'une connexion internet haut débit, mobile, tablette…). Service gratuit permettant l'accès à un espace de stockage à distance de données de 1Go. Utilisation du service décompté des Mo/Go inclus dans le forfait mobile du client. Option à 3€/mois disponible pour les clients RED permettant de bénéficier de 100Go d'espace de stockage de données au lieu de 1Go. **(10)** Offre soumise à conditions, réservée aux clients des offres box de SFR, box Pro de SFR, Fibre de SFR et aux abonnés mobiles et accès distants de SFR. Selon l'option souscrite, protection de 1 équipement (option à 2€/mois : smartphone ou tablette) ou jusqu'à 5 équipements (option à 5€/mois : smartphones, tablettes, PC ou Mac) multi opérateurs [ordinateurs sous Windows et Mac et terminaux mobiles et tablettes sous Android, Windows Phone et Apple compatibles et équipés d'une connexion internet (voir liste sur sfr.fr/securite)]. Mémoire vive conseillée 1Go. Offre limitée à une par foyer (même nom/même adresse). Fonctionnalités de l'option différentes selon les terminaux compatibles.

LES SERVICES MESSAGES ET CONTACTS

Messages

TARIFS DES SMS ET MESSAGES MULTIMÉDIA (MMS) MÉTROPOLITAINS, HORS SMS/MMS CHAT, CHAT WAP ET SURTAXES	RED 2H + SMS	RED 24H/24	RED 3 Go	RED 5 Go
RÉCEPTION D'UN MMS OU D'UN SMS	Gratuit			
ENVOI D'UN MMS TEXTE OU SMS	Inclus			
ENVOI D'UN MMS PHOTO OU VIDÉO VERS UN MOBILE MÉTROPOLITAIN OU UNE ADRESSE E-MAIL	Inclus			

Contacts

SFR CONTACTS	
Sauvegarde du Répertoire SIM	0,50€/sauvegarde

SMS (vers un mobile) : la taille maximale d'un SMS peut varier en fonction des caractères utilisés :
- 160 caractères maximum par SMS en cas d'utilisation de caractères standards (liste des caractères standards : A B C D E F G H I J K L M N O P Q R S T U V W X Y Z Ä Ö Ñ Ü § ¿ a b c d e f g h i j k l m n o p q r s t u v w x y z ä ö ñ ü à 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 @ £ $ ¥ è é ù ì ò Ç Ø ø Å å Δ _ Φ Γ Λ Ω Π Ψ Σ Θ Ξ ¤ { } [~] | € Æ æ ß É ! « # ¤ % & ' ( ) * + , . / : ; < = > ? ¡)
- 70 caractères maximum par SMS en cas d'utilisation d'au moins un caractère spécial (tous les caractères ne figurant pas dans la liste ci-dessus)

MMS : métropolitains non surtaxés, hors MMS Chat et MMS Chat Wap. L'envoi ou la réception d'un MMS à l'étranger entrainera la facturation de la Tarification d'une session data en plus du prix de l'émission du MMS. **Limités à 200 destinataires différents par mois.**

LES SERVICES PONCTUELS

FACTURATION DES SERVICES PONCTUELS RED ET OCCASIONNELS À LA DEMANDE DU CLIENT	
Demande de "désimlockage" dans les 3 mois suivant la souscription du contrat d'abonnement ou d'une offre relative à l'achat d'un nouveau mobile	80€
Remplacement de Carte SIM	10€
Déblocage de Carte SIM • Au 963 (appel gratuit) ou au 06 1200 1963	Gratuit
• Sur le site redbysfr.fr (coût d'une connexion Internet)	Gratuit
En cas de vol déclaré de votre mobile Remboursement d'un mois d'abonnement maximum (copie du dépôt de plainte, dans la limite d'une fois par an)	Gratuit
Demande de duplicata de facture	7,50€
Demande de duplicata de bordereau de livraison suite à un achat par correspondance	4€
Demande de relevé de compte sur - d'un an	8€
Demande de relevé de compte sur + d'un an	30€
Demande de relevé de communication pour un mois écoulé	Gratuit
Demande de portabilité du numéro	Gratuit
Frais d'attribution d'échéancier	5€
Renvoi de chèque rejeté	3€

COMMUNICATIONS VERS NUMÉROS SPÉCIAUX

COÛT D'UTILISATION DEPUIS LA FRANCE MÉTROPOLITAINE - COÛTS D'ACCÈS INDIQUÉS PAR APPEL + PRIX D'UN APPEL NORMAL

TARIFS DES MESSAGES	
SFR MAIL	**SMS :** Prix d'un SMS classique vers un mobile selon la formule, compris dans les forfaits SMS/MMS **MMS :** Prix d'un MMS classique vers un mobile selon la formule, compris dans les forfaits SMS/MMS
SMS + /MMS +	**Prix d'envoi d'un SMS ou d'un MMS + surtaxe suivante :** Gratuit pour un numéro du type 3XXXX **0,05€** pour un numéro du type 4XXXX **0,10€** ou **0,20€** pour un numéro du type 5XXXX **0,35€** pour un numéro du type 6XXXX **0,50€** pour un numéro du type 7XXXX **1€, 1,50€, 2€, 3€** ou **4,50€** pour un numéro du type 8XXXX
SMS + /MMS + DEPUIS L'ÉTRANGER	Voir page 27.
ACHAT D'UNE SESSION WIFI	**WIFI** soit le 9434 **appel gratuit depuis un mobile SFR**

TABLEAU DES NUMÉROS SPÉCIAUX (services à valeur ajoutée), **118** (renseignements téléphoniques)*

		RED BY SFR
Numéros commencants par 08	0800, 0805, 0809	Prix d'un appel métropolitain décompté du forfait au tarif en vigueur. Facturation à la seconde après la première minute indivisible
	0810, 0811	Prix d'un appel métropolitain facturé à la seconde après la première minute indivisible, décompté du forfait au tarif en vigueur + surtaxe affichée par le fournisseur de service (en hors forfait)
	0820, 0821, 0825, 0826, 0844, 0890, 0891, 0892, 0897, 0899	Facturés hors forfait à la seconde après la première minute indivisible au prix de 0,38€ la minute+tarif affiché par le fournisseur de service
Numéro à 4 chiffres commencant par 3	30xx, 31xx	Prix d'un appel métropolitain facturé à la seconde après la première minute indivisible, décompté du forfait au tarif en vigueur
	Autres 3xxx(1)	Facturés hors forfait à la seconde après la première minute indivisible au prix de 0,38€ la minute + tarif affiché par le fournisseur de service
Appels vers 118	118	Prix d'un appel métropolitain facturé à la seconde après la première minute indivisible, décompté du forfait au tarif en vigueur et/ou le coût d'accès correspondant au tarif affiché par le fournisseur est (sont) facturée(s) hors forfait
Numéro à 4 chiffres commencant par 10	10xy	Prix d'un appel métropolitain décompté du forfait au tarif en vigueur. Facturation à la seconde après la première minute indivisible
Numéro de radio messagerie	060420 à 39 / 060600 à 10 060615 à 16 060619 060620 à 39 / 065600 à 59 065690 à 99 / 065705 à 09 065711 à 39 / 065760 à 89 0657 4Q / 0657 5Q 060614 / 0657 91 0657 99 / 0641 65 0649 96 / 0649 94 0649 97	2€ TTC/min : Facturation de la première minute indivisible, puis par palier de 20 secondes

*** Liste des numéros disponible sur le site www.appel118.fr**
En cas de bénéfice particulier (appels illimités sur créneaux horaires, …) ces bénéfices ne sont pas pris en compte pour les numéros spéciaux et renseignements.
(1) Pour le 3244 : Appel facturé au prix d'un appel métropolitain à la seconde dès la première seconde et décompté du forfait au tarif en vigueur pour les clients abonnés voix. Au delà du forfait, facturation à la seconde dès la première seconde à 0,38€/minute. Les numéros listés ci-dessus sont accessibles depuis la France métropolitaine uniquement. Pour les appels compris dans les forfaits, une fois celui-ci terminé, ou votre crédit de communication épuisé, vos communications «au-delà du forfait» sont tout simplement facturées selon le tarif en vigueur indiqué dans le détail des forfaits. En cas de bénéfice particulier (appels illimités sur créneaux horaires, …) ces bénéfices ne sont pas pris en compte pour les numéros non géographiques.

OPTIONS INTERNET RED

Les options internet RED

SFR CLOUD 10 GO[1]	**Inclus** sur demande
APPELS ILLIMITÉS VERS LES MOBILES EN FRANCE MÉTROPOLITAINE ET DOM[2]	+5€/mois
APPELS ILLIMITÉS VERS LES MOBILES D'ESPAGNE[6] (Hors RED Fibre)	5€/mois
SFR SECURITE 5 EQUIPEMENTS[3] PC, Mac, smartphone, tablette (antivirus, anti-phishing, protection bancaire, anti-vol mobile)	5€/mois (1€ le premier mois)
FORFAIT 2H VERS FIXES ET MOBILES EN ALGÉRIE[4]	7,50€/mois

Services

WEBMAIL	Inclus
CONTRÔLE PARENTAL	Inclus
DUPLICATA DE FACTURE	Inclus
CONTRÔLE D'ACCÈS	inclus (hors RED Fibre)
INTERNET+*[3]	inclus (Hors RED Fibre)
PAGES PERSO 1GO*	Inclus (Hors RED Fibre)
TV SUR PC, SMARTPHONE ET TABLETTE	1€/mois obligatoire (avec box SFR ADSL)
TV SUR SMARTPHONE ET TABLETTE	inclus avec RED Fibre TV

SERVICES ET OPTIONS BY NUMERICABLE (Uniquement disponible avec l'offre RED Fibre TV)

Offres soumises à conditions réservées aux clients particuliers selon offres souscrites et éligibilité matériel.

Les options et chaînes à la carte (sans engagement)

BABY TV BY NUMERICABLE	2,00€ /mois
BOUQUET MUSULMAN BY NUMERICABLE	2,00€ /mois
OPTION MBC BY NUMERICABLE	2,00€ /mois
TRACE TROPICAL BY NUMERICABLE	2,50€ /mois
MEZZO BY NUMERICABLE	2,50€ /mois
CHANNEL ONE RUSSIA BY NUMERICABLE	2,50€ /mois
TRACE TOCA BY NUMERICABLE	2,50€ /mois
BBLACK BY NUMERICABLE	2,50€ /mois
MURR TV BY NUMERICABLE	3,50€ /mois
ENGLISH CLUB TV BY NUMERICABLE	3,50€ /mois
PACK MEZZO BY NUMERICABLE	3,50€ /mois
ISRAELI NETWORK BY NUMERICABLE	4,50€ /mois
SIC BY NUMERICABLE	4,50€ /mois
BENFICA TV BY NUMERICABLE	5,00€ /mois
MELODY TV BY NUMERICABLE	5,00€ /mois
BERBERE TV BY NUMERICABLE	5,50€ /mois
BOUQUET ESPAGNOL BY NUMERICABLE	6,00€ /mois
SEASONS BY NUMERICABLE	6,50€ /mois
BOUQUET PORTUGAIS BY NUMERICABLE	7,00€ /mois
GOLF CHANNEL HD BY NUMERICABLE	7,50€ /mois
BOUQUET AFRICAIN BY NUMERICABLE	7,50€ /mois
BOUQUET OCEAN INDIEN BY NUMERICABLE	7,50€ /mois
BOUQUET ALLEMAND BY NUMERICABLE	9,00€ /mois
BOUQUET GRANDE MURAILLE BY NUMERICABLE	9,50€ /mois
PINK X BY NUMERICABLE[1]	9,50€ /mois
UFC PREMIUM BY NUMERICABLE	9,99€ /mois
BOUQUET ARABE BY NUMERICABLE	10,50€ /mois
DORCEL TV BY NUMERICABLE[1]	10,99€ /mois
XXL BY NUMERICABLE[1]	10,99€ /mois
HUSTLER TV BY NUMERICABLE[1]	10,99€ /mois
PRIVATE TV BY NUMERICABLE[1]	10,99€ /mois
PENTHOUSE HD BY NUMERICABLE[1]	10,99€ /mois
DORCEL XXX BY NUMERICABLE[1]	10,99€ /mois
HOT VIDEO BY NUMERICABLE[1]	10,99€ /mois
COLMAX TV BY NUMERICABLE[1]	10,99€ /mois
BOUQUET AFRICAIN PREMIUM PLUS BY NUMERICABLE	12,99€ /mois
PACK OCS BY NUMERICABLE	12,99€ /mois
BEIN SPORTS BY NUMERICABLE	13,99€ /mois
2X GAY BY NUMERICABLE[1]	13,99€ /mois
BOUQUET ARABE PREMIUM BY NUMERICABLE	13,99€ /mois
PACK X-PERIENCE_1X BY NUMERICABLE[1]	13,99€ /mois
PACK X-PERIENCE_2X BY NUMERICABLE[1]	13,99€ /mois
PACK X-PERIENCE_3X BY NUMERICABLE[1]	13,99€ /mois
PACK MAXI X-PERIENCE BY NUMERICABLE[1]	16,99€ /mois
PACK OCS / PASS CINEMA PREMIUM BY NUMERICABLE	21,99€ /mois
PACK OCS / BEIN SPORTS BY NUMERICABLE	23,99€ /mois
PACK FULL X-PERIENCE BY NUMERICABLE[1]	23,99€ /mois

Les Pass (sans engagement)

PASS EMOTION BY NUMERICABLE	10,99€ /mois
PASS SPORT PREMIUM BY NUMERICABLE	12,99€ /mois
PASS JEUNESSE PREMIUM BY NUMERICABLE	12,99€ /mois
PASS DÉCOUVERTE PREMIUM BY NUMERICABLE	12,99€ /mois
PASS CINÉMA PREMIUM BY NUMERICABLE	12,99€ /mois
PASS CINEMA PREMIUM X-PERIENCE BY NUMERICABLE[1]	16,99€ /mois
PASS SPORT PREMIUM X-PERIENCE BY NUMERICABLE[1]	16,99€ /mois
PASS EMOTION X-PERIENCE BY NUMERICABLE[1]	16,99€ /mois

Prix TTC au 18/08/2015. **(1)** Offre soumise à conditions, réservée aux clients Box de SFR, sous réserve de disposer d'un équipement compatible (ordinateur disposant d'une connexion internet au débit, mobile…) (Voir liste des équipements compatibles sur sfr.fr/cloud). Service permettant l'accès à un espace de stockage à distance de données de 10Go pour les clients Box de SFR. Détails sur sfr.fr/cloud **(2)** Appels illimités depuis le poste fixe branché sur la box (et depuis la ligne fixe classique pour les clients box Pro de SFR) vers les mobiles **en France métropolitaine et vers les DOM** (Guadeloupe, Martinique, Réunion et Guyane française, hors Mayotte), hors numéros courts et spéciaux et services de radiomessagerie , appels vers plus de 250 correspondants différents dans le mois : facturés aux prix d'une communication vers les mobiles en France métropolitaine. 3H maximum par appel puis facturé aux prix d'une communication vers les mobiles en France métropolitaine. (Cf p.13 « Pour les appels vers les mobiles en France métropolitaine ». **(3)** Offre soumise à conditions, réservée aux clients des offres box de SFR, box Pro de SFR, RED Fibre. Protection jusqu'à 5 équipements (option à 5€/mois : smartphones, tablettes, PC ou Mac) multi opérateurs [ordinateurs sous Windows et Mac et terminaux mobiles et tablettes sous Android, Windows Phone et Apple compatibles et équipés d'une connexion internet (voir liste sur sfr.fr/securite)]. Mémoire vive conseillée 1Go. Fonctionnalités de l'option différentes selon les terminaux compatibles. Offre soumise à conditions valable jusqu'au 08/06/15. Le premier mois à 1€ puis 5 €/mois. Offre limitée à une par foyer (même nom/même adresse) **(4)** Offre valable du **01/04/2015 au 05/10/2015,** 2 heures d'appels depuis le poste fixe branché sur la box (et depuis la ligne fixe classique pour les clients box Pro de SFR) vers les fixes et mobiles d'Algérie, hors numéros courts et spéciaux et services de radiomessagerie. Au- delà, les appels vers les fixes et mobiles d'Algérie seront facturés au tarif figurant sur la brochure tarifaire en vigueur. Option valable dans la limite d'un usage non abusif et/ou frauduleux. **(5) Offre sans engagement de durée, soumise à conditions, valable du 01/04/2015 au 05/10/2015, réservée aux clients box de SFR et fibre de SFR, neufbox, neufbox Evolution et Fibre Evolution leur permettant d'acquérir un pack comprenant un Web Trotter assorti d'un crédit de 3Go inclus. Ce crédit est valable 12 mois à compter de la date d'achat de ce pack** et exclusivement en France métropolitaine, dans la limite des zones couvertes par les réseaux GSM/GPRS/3G/3G+ de SFR. Usage des équipements connectés décompté du crédit rechargé. **Crédit bloqué au-delà et rechargeable.** Débit jusqu'à 21,6 Mbits/s. Web Trotter utilisable uniquement avec une carte SIM fournie par SFR. Pour l'utiliser avec la carte SIM d'un autre opérateur, se rendre sur l'assistant sfr.fr et taper « desimlocker mon mobile ». **Prix de vente maximum conseillé** pour tout achat de ce pack entre le du 01/04/2015 au 08/06/2015. Le DAS (débit d'absorption spécifique) quantifie le niveau d'exposition maximal de l'utilisateur aux ondes électromagnétiques, pour une utilisation à proximité du corps pour les terminaux data (clés internet ou à partager, tablettes). La réglementation française impose que le DAS ne dépasse pas 2 W/kg. Retrouvez les informations relatives aux DAS dans votre magasin espace SFR, dans les brochures commerciales ou sur www.mobile-et-radiofrequences.com. **(6)** Téléphone illimité depuis le poste fixe branché sur la box de SFR vers les mobiles en Espagne, hors appels vers plus de 250 correspondants différents dans le mois et 3H maximum par appel : facturés aux prix d'une communication vers les mobiles en Espagne (Voir prix dans la brochure tarifaire en vigueur) et hors numéros courts et spéciaux, et services de radiomessagerie. **Détails de l'offre et tarifs sur sfr.fr ou en points de vente.**

Prix TTC au 18/08/2015. Ceci est un message 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 3 ans, peut entrainer chez ces derniers des troubles du développement tels que passivité, retards de langage, agitation, troubles du sommeil, troubles de la concentration et dépendances aux écrans.
Les chaines HD sont accessibles selon zones et bouquets souscrits, elles nécessitent un décodeur et un matériel compatible.
Le nombre et la liste des chaînes et services sont susceptibles de varier en fonction des zones géographiques et de l'évolution de l'offre et du matériel.
Les offres TV et VOD de NUMERICABLE sont facturées pour compte de tiers par SFR et peuvent être souscrites, modifiées ou résiliées auprès de SFR.
(1) Chaines diffusant des programmes destinés exclusivement à un public majeur, verrouillage par un code parental.»

Les Pass SVOD (sans engagement)

PASS VOD PURESCREENS HD BY NUMERICABLE	1,99€ /mois
PASS VOD ILLIMITE GULLI BY NUMERICABLE	3,99€ /mois
PASS VOD INA PREMIUM BY NUMERICABLE	3,99€ /mois
PASS VOD 613 TV BY NUMERICABLE	4,99€ /mois
PASS NATIONAL GEOGRAPHIC CHANNEL BY NUMERICABLE	4,99€ /mois
PASS VOD BANGOO BY NUMERICABLE	4,99€ /mois
PASS VOD FILMS D'AFRIQUE BY NUMERICABLE	4,99€ /mois
PASS VOD ADN BY NUMERICABLE	4,99€ /mois
PASS VOD LUDO BY NUMERICABLE	4,99€ /mois
PASS VOD NAT GEO WILD BY NUMERICABLE	4,99€ /mois
PASS VOD OKIDOKI BY NUMERICABLE	4,99€ /mois
PASS VOD VOYAGE BY NUMERICABLE	4,99€ /mois
PASS VOD DISCOVERY ON DEMAND BY NUMERICABLE	4,99€ /mois
PASS VOD SHORTSTV BY NUMERICABLE	4,99€ /mois
PASS VOD SUNDANCE BY NUMERICABLE	5,99€ /mois
PASS VOD MCS BY NUMERICABLE	6,99€ /mois
PASS VOD MEZZO BY NUMERICABLE	6,99€ /mois
PASS VOD MYZEN BY NUMERICABLE	6,99€ /mois
PASS VOD VODEO BY NUMERICABLE	7,99€ /mois
PASS VOD FILMOTV BY NUMERICABLE	9,99€ /mois
PASS VOD VIDEO CLUB PRIVE BY NUMERICABLE(1)	17,99€ /mois
PASS VOD AMAT'X BY NUMERICABLE(1)	19,99€ /mois
PASS VOD DORCEL CLUB BY NUMERICABLE(1)	24,99€ /mois
PASS VOD MY XXL HD(1)	24,99€ /mois
PASS VOD PINK X ILLIMITÉ BY NUMERICABLE(1)	24,99€ /mois

Prix TTC au 18/08/2015. Ceci est un message 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 3 ans, peut entrainer chez ces derniers des troubles du développement tels que passivité, retards de langage, agitation, troubles du sommeil, troubles de la concentration et dépendances aux écrans.
Les chaines HD sont accessibles selon zones et bouquets souscrits, elles nécessitent un décodeur et un matériel compatible.
Le nombre et la liste des chaînes et services sont susceptibles de varier en fonction des zones géographiques et de l'évolution de l'offre et du matériel.
Les offres TV et VOD de NUMERICABLE sont facturées pour compte de tiers par SFR et peuvent être souscrites, modifiées ou résiliées auprès de SFR.
(1) Chaines diffusant des programmes destinés exclusivement à un public majeur, verrouillage par un code parental.

COMMUNICATIONS INTERNATIONALES

COMMUNICATIONS VERS L'ÉTRANGER (HORS RED 2H + SMS AVEC OPTION DE BLOCAGE)

POUR LES ABONNÉS RED, APPELS ÉMIS DEPUIS LA FRANCE MÉTROPOLITAINE VERS L'ÉTRANGER*	
ZONE EUROPE 1	0,51€/min
ZONE EUROPE 2	
AMÉRIQUE DU NORD	0,61€/min
ZONE EUROPE 3	
ALGÉRIE, MAROC, TUNISIE	
RESTE DU MONDE	1,51€/min

* Pour RED 24H/24, 3Go et 5Go : hors appels illimités 7j/7 et 24h/24 depuis la France métropolitaine vers les mobiles métropolitains, d'Amérique du Nord (hors Alaska, Hawai, Porto Rico et Îles Vierges Américaines) et, des DOM (hors Mayotte) et appels illimités depuis la France métropolitaine vers les fixes de France métropolitaine et Açores, Åland (Îles), Allemagne, Andorre, Angleterre, Autriche, Baléares, Belgique, Bulgarie, Canaries, Chypre, Corfou, Crête, Croatie, Cyclades, Danemark, Ecosse, Espagne, Estonie, Finlande, Grèce, Guadeloupe, Guernesey, Iles Féroé, Guyane, Hongrie, Irlande, Irlande du Nord, Italie, Lettonie, Lituanie, Luxembourg, Malte, Man (Île), Martinique, Norvège, Pays-Bas, Pays de Galles, Pologne, Portugal, La Réunion, Rhodes (Île), Roumanie, Saint-Barthélemy, Sardaigne, Sicile, Slovaquie, Slovénie, Suède, Suisse, République Tchèque, Canada, Etats Unis (hors Alaska, Hawai et Porto Rico et Iles vierges Américaines), hors numéros spéciaux, services et appels depuis boîtiers radio. 3 heures maximum par appel, puis appel facturé au-delà du forfait aux tarifs indiqués dans le tableau ci-dessus. Limités à 200 destinataires différents par mois. Offre valable dans la limite des zones couvertes par les partenaires étrangers de SFR. (Détail des zones p.25). Facturation à la minute vers les destinations hors DOM. Pour les appels vers les DOM, facturation à la seconde dès la première seconde.

Option Forfaits Maghreb(1)

Les options Forfaits Maghreb sans engagement permettent d'émettre des appels depuis la France métropolitaine vers les téléphones fixes et mobiles du Maroc, Tunisie et Algérie, à prix préférentiel.

3 options au choix :

Forfait Maghreb 30 minutes	9€/mois	30 minutes pour appeler vers les téléphones fixes et mobiles au Maroc, Tunisie et Algérie
Forfait Maghreb 60 minutes	17€/mois	60 minutes pour appeler vers les téléphones fixes et mobiles au Maroc, Tunisie et Algérie
Forfait Maghreb 120 minutes	29€/mois	120 minutes pour appeler vers les téléphones fixes et mobiles au Maroc, Tunisie et Algérie

Les appels sont facturés à la minute.
Souscription au **963** (gratuit) ou sur le site redbysfr.fr. Activation de votre option à la prochaine date de facturation. Option résiliable à tout moment.

Tarifs des messages (Hors RED 2H + SMS avec option de blocage)

TARIFS DES SMS ET MESSAGES MULTIMÉDIA (MMS) DEPUIS LA FRANCE MÉTROPOLITAINE VERS L'ÉTRANGER*	
SMS (quelque soit la zone de réception)	0,30€/SMS
MMS Texte (quelque soit la zone de réception)	0,60€/MMS
MMS Photo (quelque soit la zone de réception)	1,20€/MMS
MMS Vidéo (quelque soit la zone de réception)	2,20€/MMS

* Si fonction disponible sur le réseau de l'opérateur étranger visité (hors RED 2H + SMS avec option de blocage). Voir liste des pays sur red.sfr.fr/red-international/sms-appels-internationaux/. Tarifs hors SMS+.

Détails des zones pour les communications vers l'étranger (Clients hors offres RED 2h+ SMS avec option de blocage)
Zone Europe 1 : Açores, Alands, Allemagne, Angleterre, Autriche, Baléares, Belgique, Bulgarie, Canaries, Chypre, Corfou, Crête, Croatie, Cyclades, Danemark, Ecosse, Espagne, Estonie, Finlande, Grèce, Gibraltar, Guernesey, Iles féroé, Hongrie, Irlande, Irlande du Nord, Islande, Italie, Ile Jersey, Lettonie, Liechtenstein, Lituanie, Luxembourg, Madère, Ile Man, Malte, Norvège, Pays de Galles, Pays-Bas, Pologne, Portugal, Iles de Rhodes, Roumanie, Saint Marin, Sardaigne, Sicile, Slovaquie, Slovénie, Suède, République Tchèque, Vatican. DOM : Guadeloupe, Guyane française, Martinique, Réunion, St Barthelemy, St Martin, St Pierre et Miquelon, Mayotte, La Désirade, Marie Galante, Iles Saintes.
Zone Europe 2 : Andorre, Suisse. **Zone Europe 3 :** Albanie, Bosnie Herzégovine, Groenland, Kosovo, Macédoine, Moldavie, Monténégro, Serbie, Srpska (Rép), Turquie, Ukraine.
Algérie, Maroc, Tunisie, Amérique du Nord : Etats-Unis (y compris Alaska et Hawai), Porto Rico, Iles Vierges Américaines, Canada. **Reste du monde :** Afghanistan, Afrique du Sud, Angola, Anguilla, Antigua et Barbuda, Arabie Saoudite, Argentine, Arménie, Aruba, Australie, Azerbaïdjan, Bahamas, Bahrein, Bangladesh, Barbade, Belize, Bénin, Bermudes, Bhoutan, Biélorussie, Bissau, Birmanie, Bolivie, Botswana, Brésil, Brunei, Burkina Faso, Burundi, Cambodge, Cameroun, Cap Vert, Cayman (Iles), Centrafrique, Chili, Chine, Colombie, Comores, Corée du Sud, Costa Rica, Côte d'Ivoire, Cuba, Djibouti, Dominique (Ile de la), Egypte, Emirats Arabes Unis, Equateur, Ethiopie, Fidji (Iles), Gabon, Gambie, Géorgie, Ghana, Grenade, Grenadine (Iles), Guam, Guatemala, Guinée Equatoriale, Guinée, Guyana, Haiti, Honduras, Hong-Kong, Iles Vierges Britanniques, Inde, Indonésie, Irak, Iran, Israël, Jamaique (Ile de la), Japon, Jordanie, Kazakhstan, Kenya, Kirghizistan, Koweit, Laos, Lesotho, Liban, Libéria, Lybie, Macao, Madagascar, Malaisie, Malawi, Maldives (Iles), Mali, Maurice (Ile), Mauritanie, Mexique, Mongolie, Mozambique, Namibie, Népal, Nicaragua, Niger, Nigeria, Nouvelle-Calédonie, Nouvelle-Zélande, Oman, Ouganda, Ouzbékistan, Pakistan, Palestine, Panama, Papouasie / Nouvelle Guinée, Paraguay, Pérou, Philippines, Polynésie Française, Qatar, République Démocratique du Congo, République du Congo, République Dominicaine, Russie, Rwanda, Saint Kitts & Nevis, Saint Vincent, Sainte-Hélène, Sainte Lucie, Saipan, Salvador, Sénégal, Seychelles, Sierra Leone, Singapour, Soudan, Sri Lanka, Suriname, Swaziland, Syrie, Tadjikistan, Taïwan, Tanzanie, Tasmanie, Tchad, Thaïlande, Tibet, Togo, Trinité et Tobago, Turkménistan, Turks et Caicos, Uruguay, Vanuatu, Venezuela, Vietnam, Yémen, Zambie, Zimbabwe.

SMS (vers un mobile) : la taille maximale d'un SMS peut varier en fonction des caractères utilisés :
- 160 caractères maximum par SMS en cas d'utilisation de caractères standards (liste des caractères standards : A B C D E F G H I J K L M N O P Q R S T U V W X Y Z Ä Ö Ñ Ü § ¿ a b c d e f g h i j k l m n o p q r s t u v w x y z ä ö ñ ü à 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 @ £ $ ¥ è é ù ì ò Ç Ø ø Å å Δ _ Φ Γ Λ Ω Π Ψ Σ Θ Ξ ¤ { } [~] | € Æ æ ß É ! « # ¤ % & ' ( ) * + , ./: ; < = > ? ¡)
- 70 caractères maximum par SMS en cas d'utilisation d'au moins un caractère spécial (tous les caractères ne figurant pas dans la liste ci-dessus).

(1) Offres valables pour les clients RED by SFR (hors titulaires de l'option Forfait Europe Maghreb et RED 2H + SMS avec option de blocage) dans la limite des zones couvertes par les opérateurs partenaires de SFR, valables pour des appels voix (hors numéros spéciaux et services) émis depuis la France métropolitaine vers des numéros de téléphones fixes et mobiles d'opérateurs du Maroc, Algérie et Tunisie. **Au-delà, appel facturé à 0,61€/minute. Crédit d'appels non reportable.** Activation du forfait à la prochaine date de facturation. Détails sur red.sfr.fr/red-international/sms-appels-internationaux/

COMMUNICATIONS INTERNATIONALES

COMMUNICATIONS DEPUIS L'ÉTRANGER (HORS RED 2H + SMS AVEC OPTION DE BLOCAGE)

L'option SFR Voyage

L'option SFR Voyage est disponible pendant toute la durée de validité de votre ligne. L'activation de cette option est gratuite et automatique dès la souscription de votre ligne sauf demande contraire expresse de votre part. Avec l'option SFR Voyage, vous pouvez appeler et être joint depuis plus de 270 pays ou destinations, dans la limite des zones couvertes par les réseaux des opérateurs étrangers partenaires de SFR. La liste des pays ou destinations SFR Voyage est disponible sur red.sfr.fr/red-international/sms-appels-internationaux/ et page 27.

Les tarifs SFR Voyage sont applicables pour un appel émis dans la même zone géographique que le pays visité. Pour un appel émis vers une zone différente, c'est le tarif de la zone la plus éloignée qui s'applique.

Facturation à la seconde, au-delà des 30 premières secondes indivisibles pour les appels émis depuis la zone Europe DOM.
Facturation à la seconde, dès la première seconde pour les appels reçus depuis la zone Europe DOM.
Facturation à la minute pour les appels émis et reçus depuis les autres zones (hors la zone Europe DOM).
Les communications émises et reçues depuis l'étranger sont facturées hors forfait.

APPELS ÉMIS	EUROPE-DOM	SUISSE	USA	AFRIQUE	EUROPE DE L'EST	MOYEN ORIENT	AMÉRIQUES	ASIE ET OCÉANIE	RESTE DU MONDE	TUNISIE	SATELLITES
EUROPE-DOM	0,23€	1€	1,18€	1,20€	1,80€	2,20€			3€	6€	6€
SUISSE	1€										
USA	1,18€										
AFRIQUE	1,20€										
EUROPE DE L'EST	1,80€										
MOYEN ORIENT	2,20€										
AMÉRIQUES											
ASIE ET OCÉANIE											
RESTE DU MONDE	3€										
TUNISIE	6€										
SATELLITES	6€										

APPELS REÇUS					
EUROPE-DOM	0,06€	EUROPE DE L'EST	1€	RESTE DU MONDE	1,50€
SUISSE	0,30€	MOYEN ORIENT		TUNISIE	3€
USA	0,55€	AMÉRIQUES		SATELLITES	3€
AFRIQUE	0,90€	ASIE ET OCÉANIE			

Les numéros spéciaux depuis la zone Europe, DOM, Amérique du Nord, quand ils sont disponibles, vous seront facturés selon la tarification de la zone d'émission. L'accès aux services RED par numéros courts (123, 963) est disponible à l'étranger sous réserve que le réseau étranger auquel vous êtes connecté propose cette fonctionnalité. Les appels vous seront facturés au prix d'un appel vers la France selon la zone d'émission de l'appel.

Les cartes téléphoniques à codes proposées par des opérateurs locaux permettent d'émettre des appels internationaux via la composition d'un numéro d'appel local, le plus souvent gratuit depuis un téléphone fixe. Attention, l'utilisation de ces cartes depuis votre mobile SFR entraîne la facturation des communications émises au tarif SFR en vigueur, en supplément du tarif annoncé par le fournisseur de la dite carte. Les numéros d'appel présentés comme gratuits pour les abonnés d'un opérateur étranger sur le réseau auquel vous êtes connecté vous seront facturés selon la zone d'émission de l'appel. Les numéros surtaxés des opérateurs étrangers sont indisponibles.

(1) Internet exclusivement sur et depuis votre mobile non relié à un ordinateur. Navigation sur le portail Wap et sur tous les sites Internet. Mails : avec service « Mes Mails » réservé aux clients SFR, accessible depuis le site redbysfr.fr, et depuis votre mobile : sur le portail Vodafone live! (coût d'une connexion Wap), ou avec les solutions d'e-mails avec pièces jointes (option BlackBerry® et offre avec un accès Internet). Les usages Peer to Peer sont déconseillés depuis l'étranger pour vous éviter une facturation importante. (2) Dans la limite des zones couvertes par le réseau des opérateurs étrangers disponibles. (3) Offre valable une seule fois par période de facturation. Les usages Internet antérieurs à la date d'activation de cette option ne seront pas compris dans le décompte des seuils d'alerte et de blocage pour le mois en cours. Les différents seuils d'alertes de cette option comptabilisent les montants des communications Internet effectuées à l'étranger, une fois votre Pack séjour voix, SMS et Internet ou votre Pack séjour Internet expirés ou épuisés. L'option Suivi Conso Internet International est activée par défaut sur tous les abonnements SFR Mobile et Tablette & Clé. Offre incompatible avec l'option Multi-Alerting Monde et Multi-Alerting+ Blocage Monde. Détails et liste des pays sur red.sfr.fr/red-international/sms-appels-internationaux/

Les SMS depuis l'étranger

SMS	
Envoyés depuis Europe DOM*	0,07€/SMS
Envoyés depuis Suisse, Europe de l'Est, USA, Amériques, Asie & Océanie, Afrique, Moyen Orient, Reste du Monde, Satellites	0,50€/SMS
Envoyés depuis Tunisie	1,20€/SMS
Reçus	Gratuit

L'envoi et la réception de SMS sont disponibles depuis l'étranger selon le réseau de l'opérateur étranger auquel vous êtes connecté. *Hors RED 5 Go : SMS illimités 24h/24 depuis l'Europe et les DOM vers les opérateurs français. Limités à 200 destinataires différents par mois (hors SMS surtaxés et Chat SMS et Wap).

Tarifs messages (MMS) depuis l'étranger

Ces tarifs s'appliquent avec l'option SFR Voyage activée.

	MMS Texte	MMS Photo	MMS Vidéo
Europe-DOM	0,24€/MMS	0,24€/MMS	0,24€/MMS
Tunisie	1,20€/MMS	1,45€/MMS	2,70€/MMS
Autres zones	0,75€/MMS	1,45€/MMS	2,70€/MMS

Les MMS reçus sont gratuit.

Dans la limite de 5 destinataires. MMS émis quelle que soit la zone d'émission. La réception ou l'émission d'un MMS à l'étranger peut entraîner la facturation d'une connexion data, selon votre tarification en vigueur et votre mobile, en plus du prix d'émission du MMS.

Tarifs Internet, mails et autres services d'échanges de données depuis l'étranger (Hors RED 2H + SMS avec option de blocage)

Les services Internet depuis le mobile et la consultation des e-mails(1) sont accessibles avec l'option SFR Voyage activée pour tous les abonnés RED by SFR (hors RED 2H + SMS avec option de blocage) depuis l'étranger depuis plus de 270 pays ou destinations en mode 3G/3G+ et depuis plus de 237 pays ou destinations en connectant votre mobile compatible sur les réseaux GPRS des opérateurs étrangers disponibles(2). Liste des opérateurs partenaires Dual Carrier/4G à jour sur red.sfr.fr/red-international/sms-appels-internationaux/
Pour bénéficier depuis l'étranger de la consultation des e-mails, du surf sur Internet et des autres services de données, veuillez vous référer au manuel d'utilisation de votre mobile qui vous indiquera comment activer cette fonction du téléphone.
Ces tarifs incluent la navigation Wap/Web depuis votre mobile, hors téléchargements et services payants.

L'Option SFR Voyage :
La tarification internet SFR Voyage s'applique lorsque vous vous connectez à l'étranger.
Tarifs web depuis les réseaux étrangers accessible 3G/3G+/4G

DEPUIS LA ZONE EUROPE DOM	0,24€/Ko
DEPUIS LA SUISSE	1,5€/tranche de 10Ko - minimum facturé 30Ko
DEPUIS LA ZONE USA	7€/tranche de 10Ko - minimum facturé 30Ko
DEPUIS LA ZONE AFRIQUE	10€/tranche de 10Ko - minimum facturé 30Ko
DEPUIS LA ZONE EUROPE DE L'EST	
DEPUIS LA ZONE MOYEN ORIENT	
DEPUIS LA ZONE AMÉRIQUES	
DEPUIS LA ZONE ASIE ET OCÉANIE	
DEPUIS LE RESTE DU MONDE	14€/tranche de 10Ko - minimum facturé 30Ko
DEPUIS LA TUNISIE	12€/tranche de 10Ko - minimum facturé 30Ko
DEPUIS LA ZONE SATELLITES	

OPTION SUIVI CONSO INTERNET INTERNATIONAL(3)

Cette option vous permet d'être alerté de votre consommation Internet depuis l'étranger et bloque votre facturation Internet à 60€. Vous pourrez débloquer vos usages par SMS ou sur votre espace client.

A savoir : l'option Suivi Conso Internet International est activée par défaut sur votre ligne pour éviter tout risque de dépassement important de votre forfait. Les différents seuils d'alertes de cette option comptabilisent les montants des communications Internet effectuées à l'étranger, une fois Pack Séjours Voix, SMS et Internet et Packs Séjours Internet Europe/DOM expirés ou épuisés.

(1), (2), (3) : voir p.24.

COMMUNICATIONS INTERNATIONALES
Options depuis l'étranger

Packs Séjours Voix et SMS (hors Offres RED 2H + SMS avec option de blocage)(1) .

Profitez d'appels et SMS depuis les grandes destinations du monde pendant 7 jours avec les Packs Séjours Voix et SMS (Souscription sur votre Espace Client).

PACK SÉJOUR VOIX ET SMS EUROPE/DOM* 30 MIN + 30 SMS – VALABLE 7 JOURS	5€
PACK SÉJOUR VOIX ET SMS USA* 30 MIN + 30 SMS – VALABLE 7 JOURS	20€
PACK SÉJOUR VOIX ET SMS GRANDES DESTINATIONS* 30 MIN + 30 SMS – VALABLE 7 JOURS	20€

Packs Séjours Voix SMS et Internet (hors offre RED 2H + SMS avec option de blocage)(2)

Profitez d'appels, SMS et d'Internet depuis les grandes destinations du monde pendant 7 jours avec les Packs Séjours Voix, SMS et Internet. (Souscription sur votre Espace Client).

PACK SÉJOUR VOIX, SMS ET INTERNET EUROPE/DOM 30 MIN + 30 SMS + 200 Mo - Valable 7 jours PACK SÉJOUR VOIX, SMS ET INTERNET EUROPE/DOM 60 MIN + 60 SMS + 400 Mo - Valable 7 jours	9€ 15€
PACK SÉJOUR VOIX, SMS ET INTERNET USA 30 MIN + 30 SMS + 200 Mo - Valable 7 jours PACK SÉJOUR VOIX, SMS ET INTERNET USA 60 MIN + 60 SMS + 400 Mo - Valable 7 jours	25€ 35€
PACK SÉJOUR VOIX, SMS ET INTERNET AMÉRIQUES 30 MIN + 30 SMS + 10 Mo - Valable 7 jours PACK SÉJOUR VOIX, SMS ET INTERNET AMÉRIQUES 60 MIN + 60 SMS + 20 Mo - Valable 7 jours	25€ 35€
PACK SÉJOUR VOIX, SMS ET INTERNET ASIE & OCÉANIE 30 MIN + 30 SMS + 10 Mo - Valable 7 jours PACK SÉJOUR VOIX, SMS ET INTERNET ASIE & OCÉANIE 60 MIN + 60 SMS + 20 Mo - Valable 7 jours	25€ 35€
PACK SÉJOUR VOIX, SMS ET INTERNET AFRIQUE 30 MIN + 30 SMS + 10 Mo - Valable 7 jours PACK SÉJOUR VOIX, SMS ET INTERNET AFRIQUE 60 MIN + 60 SMS + 20 Mo - Valable 7 jours	25€ 35€
PACK SÉJOUR VOIX, SMS ET INTERNET MOYEN-ORIENT 30 MIN + 30 SMS + 10 Mo - Valable 7 jours PACK SÉJOUR VOIX, SMS ET INTERNET MOYEN-ORIENT 60 MIN + 60 SMS + 20 Mo - Valable 7 jours	25€ 35€
PACK SÉJOUR VOIX, SMS ET INTERNET EUROPE DE L'EST 30 MIN + 30 SMS + 10 Mo - Valable 7 jours	35€

* Listes des destinations des Packs Séjours.
Europe : Acores, Allemagne, Alands, Andorre, Angleterre, Autriche, Baléares, Belgique, Bulgarie, Canaries, Chypre, Corfou, Crète, Croatie, Cyclades, Danemark, Ecosse, Espagne, Estonie, Finlande, Grèce, Gibraltar, Guernesey, Iles Féroé ,Hongrie, Irlande, Irlande du Nord, Islande, Italie, ile Jersey, Lettonie, Lituanie, Liechtenstein, Luxembourg, Madère, ile Man, Malte, Norvège, Pays de Galles, Pays Bas, Pologne, Portugal, iles de Rhodes, Roumanie, Saint Marin, Sardaigne, Sicile, Slovaquie, Slovénie, Suède, Suisse, République Tchèque, Vatican. **DOM :** Guadeloupe, Guyane française, Martinique, Mayotte, Réunion, Saint Barthelemy, Saint Martin, Saint Pierre et Miquelon, La Désirade, Marie Galante, Iles Saintes. **Grandes Destinations :** Algérie, Afrique du Sud, Australie, Brésil, Chine, Emirats Arabe Unis, Hong-Kong, Inde, Indonésie, Israël, Japon, Maroc, Mexique, Russie, Serbie, Singapour, Thaïlande, Turquie. **USA :** Etats Unis (y compris Alaska, Hawai, Porto Rico, Iles Vierges Américaines).
(1) Offres soumises à conditions, valables pour **les abonnés SFR ayant souscrit une offre mobile avant le 15/06/2011 (hors clients formules Connectés Partout et clients RED 2H+SMS avec option de blocage).** Dans la limite des zones couvertes par le réseau des opérateurs étrangers partenaires, avec l'option SFR Voyage activée. Packs activés immédiatement à la souscription ou à la date d'activation choisie, valables avec un mobile compatible pendant 7 jours consécutifs à compter de la date d'activation, jusqu'à minuit le 7ème jour, heure locale. Les packs se terminent soit à la fin de la date de validité, soit à l'épuisement des minutes et SMS inclus. Pour les packs Voix et SMS Europe DOM : Facturation à la seconde dès la première seconde pour la voix. Pour les packs voix et SMS USA et les Packs Séjours Voix, SMS Grandes destinations : Facturation à la seconde après la première minute indivisible pour la voix. Une fois le crédit ou la durée de validité épuisée, les appels et SMS vous seront facturés au tarif en vigueur dans votre offre, en fonction de la zone d'émission. **Packs incompatibles avec les Packs Séjours Voix, SMS et Internet.** Usages Peer to Peer déconseillés depuis l'étranger pour éviter une facturation importante. Appels et SMS hors numéros spéciaux, surtaxés et services. Détails sur red.sfr.fr/red-international/sms-appels-internationaux/. **(2) Offres soumises à conditions, valables pour les offre RED BY SFR** (hors offres RED avec option de blocage) dans la limite des zones couvertes par le réseau des opérateurs étrangers partenaires, avec l'option SFR Voyage activée. Packs activés immédiatement à la souscription ou à la date d'activation choisie, valables avec un mobile compatible pendant 7 jours consécutifs à compter de la date d'activation, jusqu'à minuit le 7ème jour, heure locale. Les packs se terminent soit à la fin de la date de validité, soit à l'épuisement des minutes, SMS et mégas inclus. Facturation à la seconde dès la première seconde pour la voix, par ko pour les mégas pour les Packs Séjours. Une fois le crédit ou la durée de validité épuisée, les appels, SMS et les connexions data vous seront facturés au tarif en vigueur dans votre offre, en fonction de la zone d'émission. Les Packs Séjours Europe/DOM sont compatibles avec tous les autres Packs Séjours Voix/SMS/internet. Les packs Séjours USA et Amériques sont compatibles. Les packs Séjours Asie et Océanie, Moyen Orient sont compatibles. Le Pack Séjour Europe de l'Est est compatible avec les Packs Séjours Asie et Océanie. Les Packs Séjour de la même zone sont incompatibles entre eux et incompatibles avec les Packs Séjours Voix et SMS. Usages Peer to Peer déconseillés depuis l'étranger pour éviter une facturation importante. Appels et SMS hors numéros spéciaux, surtaxés et services. Détails sur sfr.fr/international. **Europe :** Açores, Alands, Allemagne, Angleterre, Andorre, Autriche, Baléares, Belgique, Bulgarie, Canaries, Chypre, Corfou, Crète, Cyclades, Danemark, Ecosse, Espagne, Croatie, Estonie, Finlande, Gilbraltar, Grèce, Guernesey, Hongrie, Irlande, Irlande du Nord, Islande, Italie, Iles Féroé, Jersey (iles), Lettonie, Liechtenstein, Lituanie, Luxembourg, Madère, Malte, Ile Man, Norvège, Pays-Bas, Pays de Galles, Pologne, Portugal, Roumanie, Sardaigne, Sicile, Slovaquie, Slovénie, Saint Marin, Suède, Suisse, République Tchèque, Vatican. **DOM :** Guadeloupe, Guyane, Martinique, Mayotte, Réunion, Saint Barthelemy, Saint Martin, Saint-Pierre-et-Miquelon, La Désirade, Iles Saintes, Marie Galante. **Europe de l'Est :** Albanie, Macédoine, Moldavie, Russie, Ukraine. **USA :** Etats-Unis (y compris Alaska, Hawai) Porto Rico, Iles Vierges Américaines. **Amériques :** Canada, Brésil, Mexique, République Dominicaine, Pérou, Chili. **Asie et Océanie :** Australie, Chine, Hong-Kong, Inde, Indonésie, Japon, Singapour, Tasmanie, Thaïlande, Tibet. **Afrique :** Algérie, Maroc, Afrique du Sud, Sénégal, Cameroun, Côte d'Ivoire, Madagascar, Nigéria, Kenya. **Moyen Orient :** Israël, Turquie, Qatar, Arabie Saoudite.
(3) Offres soumises à conditions, valables pour les abonnés SFR ayant souscrit une offre mobile (hors Offres RED 2h+SMS) et les formules Connectés Partout dans la limite des zones couvertes par le réseau des opérateurs étrangers partenaires, avec l'option SFR Voyage activée. Packs activés immédiatement à la souscription ou à la date d'activation choisie, valables avec un mobile compatible pendant 7 jours consécutifs à compter de la date d'activation, jusqu'à minuit le 7ème jour, heure locale. Les packs se terminent soit à la fin de la date de validité, soit à l'épuisement des mégas inclus. Facturation de la data au ko. Une fois les mégas épuisés les connexions data vous seront facturées au tarif en vigueur dans votre offre, en fonction de la zone d'émission. Les packs sont incompatibles avec le Pack Séjour Voix et SMS. Usages Peer to Peer déconseillés depuis l'étranger pour éviter une facturation importante.

Packs Séjours Internet (hors offre RED 2H + SMS)(3)

Profitez d'Internet depuis l'Europe/DOM pendant 7 jours avec les Packs Séjours Internet (Souscription sur votre Espace Client).

PACK SÉJOUR INTERNET EUROPE/DOM * 500 MO – VALABLE 7 JOURS	9€
PACK SEJOUR INTERNET EUROPE/DOM* 1GO – VALABLE 7 JOURS	15€

100 Mo = Jusqu'à 10h de surf ou 10 000 mails sans pièce jointe ou 100 mails avec pièce jointe.

* Hors Andorre, se référer à la liste des destinations ci-dessous.

Détails des zones SFR Voyage (depuis l'étranger)

Zone Europe DOM : Acores, Allemagne, Alands, Andorre, Angleterre, Autriche, Baléares, Belgique, Bulgarie, Canaries, Chypre, Corfou, Crète, Croatie, Cyclades, Danemark, Ecosse, Espagne, Estonie, Finlande, Grèce, Gibraltar, Guernesey, Iles Féroé, Hongrie, Irlande, Irlande du Nord, Islande, Italie, Ile Jersey, Lettonie, Liechtenstein, Lituanie, Luxembourg, Madère, Ile Man, Malte, Norvège, Pays de Galles, Pays-Bas, Pologne, Portugal, Iles de Rhodes, Roumanie, Saint Marin, Sardaigne, Sicile, Slovaquie, Slovenie, Suède, République Tchèque, Vatican. DOM: Guadeloupe, Guyane francaise, Martinique, Réunion, St Barthélémy, St Martin, St Pierre et Miquelon, Mayotte, La Désirade, Marie Galante, Iles Saintes.

Zone Suisse

Zone Europe de l'Est : Albanie, Macédoine, Moldavie, Russie, Ukraine

Zone USA : Etats-Unis (y compris Alaska et Hawai), Iles Vierges Américaines, Porto Rico

Zone Amériques : Brésil, Canada, Chili, Mexique, Pérou, République Dominicaine

Zone Asie & Océanie : Australie, Chine, Hong Kong, Inde, Indonésie, Japon, Singapour, Thailande, Tibet, Tasmanie

Zone Afrique : Afrique du Sud, Algérie, Cameroun, Cote d'ivoire, Kenya, Madagascar, Maroc, Nigéria, Sénégal

Zone Moyen Orient : Arabie Saoudite, Israël, Qatar, Turquie

Zone Tunisie

Reste des destinations : Afghanistan, Angola, Anguilla, Antigua et Barbuda, Antilles Néerlandaises, Argentine, Arménie, Aruba, Azerbaidjan, Bahamas, Bahrein, Bangladesh, Barbade, Belize, Benin, Bermudes, Bhoutan, Biélorussie, Birmanie, Bissau, Bolivie, Bosnie Herzegovine, Botswana, Brunei, Burkina Faso, Burundi, Cambodge, Cap Vert, Cayman (Iles), Centrafrique, Colombie, Comores, Corée du Sud, Costa Rica, Cuba, Djibouti, Dominique (Ile de la), Egypte, Emirats Arabes Unis, Equateur, Ethiopie, Fidji (Iles), Gabon, Gambie, Georgie, Ghana, Grenade, Grenadine (Iles), Groenland, Guam, Guatémala, Guinée Equatoriale, Guinee, Guyana, Haiti, Honduras, Iles Vierges Britanniques, Irak, Iran, Jamaique (Ile de la), Jordanie, Kazakhstan, Kirghizistan, Kosovo, Koweit, Laos, Lesotho, Liban, Liberia, Lybie, Macao, Malawi, Malaisie, Maldives (Iles), Mali, Maurice (Ile), Mauritanie, Mongolie, Monténégro, Mozambique, Namibie, Népal, Nicaragua, Niger, Nouvelle-Calédonie, Nouvelle-Zelande, Oman, Ouganda, Ouzbekistan, Pakistan, Palestine, Panama, Papouasie/Nouvelle Guinee, Paraguay, Philippines, Polynesie Francaise, République Démocratique du Congo, République du Congo, Rwanda, Saint Kitts & Nevis, Saint Vincent, Sainte Lucie, Saipan, Salvador, Serbie, Seychelles, Sierra Leone, Sri Lanka, Srpska (Rép), Soudan, Suriname, Swaziland, Syrie, Tadjikistan, Taiwan, Tanzanie, Tchad, Togo, Trinite et Tobago, Turkmenistan, Turks et Caicos, Uruguay, Vanuatu, Vénézuela, Vietnam, Yémen, Zambie, Zimbabwe

Zone Satellites

(3) Voir p.24.

TARIFS TELEPHONIQUES DES OFFRES BOX RED

Tarifs des appels depuis le poste fixe branché sur la box (ADSL ou RED Fibre).
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 après un coût de mise en relation.
Les tarifs en vigueur sont valables jusqu'au 17/08/2015.

Pour les appels vers les postes fixes

	Prix de la minute	Coût de la mise en relation par appel
LOCAL NATIONAL 7j/7 et 24h/24	0,025€	0.27€

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

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

Pour les appels vers les mobiles en France métropolitaine

		Prix de la minute	Coût de la mise en relation par appel
BOUYGUES TELECOM, ORANGE ET SFR FREE MOBILE	Heures creuses	0,07€	0.27€
	Heures pleines	0,25€	0.27€

Pour les opérateurs mobiles virtuels, le prix de la minute correspond à celui de l'opérateur mobile utilisé.
Pour la tarification des services de radiomessagerie, voir page 10.
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 et mobiles à l'étranger listés ci-dessous, le coût de la mise en relation est facturé 0,27€ TTC par appel.
Tous les tarifs sont consultables sur www.redbysfr.fr. **Les appels vers les postes fixes des destinations identifiées par un astérisque sont inclus pour les clients de l'offre RED Fibre.**

	Fixe €/min	Mobile €/min
AÇORES*	0,08	0,35
AFGHANISTAN	0,91	1,18
AFRIQUE DU SUD*	0,35	0,62
ALASKA*	0,05	0,32
ALBANIE*	0,25	0,52
ALGÉRIE	0,41	0,64
ALLEMAGNE*	0,14	0,38
ANDORRE*	0,12	0,39
ANGLETERRE*	0,14	0,38
ANGOLA	0,50	0,77
ANGUILLA	0,60	0,87
ANTIGUA ET BARBUDA	0,60	0,87
ANTILLES NÉERL.	0,70	0,97
ARABIE SAOUDITE	0,60	0,87
ARGENTINE*	0,45	0,72
ARMÉNIE	0,60	0,87
ARUBA	0,60	0,87
ASCENSION	0,70	0,97
AUSTRALIE*	0,12	0,39
AUTRICHE*	0,08	0,35
AZERBAÏDJAN	0,35	0,62
BAHAMAS*	0,60	0,87
BAHREÏN*	0,60	0,87
BANGLADESH	0,70	0,97
BARBADE	0,60	0,87
BALÉARES*	0,08	0,35
BELGIQUE*	0,14	0,38
BELIZE	0,60	0,87
BÉNIN	0,60	0,87
BERMUDES*	0,35	0,62
BHOUTAN	0,60	0,87
BIÉLORUSSIE	0,35	0,62
BOLIVIE	0,45	0,72
BOSNIE	0,35	0,62
BOTSWANA	0,60	0,87
BRÉSIL*	0,45	0,72
BRUNEI*	0,60	0,87
BULGARIE*	0,35	0,62
BURKINA FASO	0,60	0,87
BURUNDI	0,60	0,87
CAMBODGE*	0,70	0,97
CAMEROUN	0,50	0,86
CANADA*	0,77	0,32
CANARIES*	0,08	0,35
CAP VERT	0,60	0,87
CHILI*	0,45	0,72
CHINE*	0,30	0,57

	Fixe €/min	Mobile €/min
CHRISTMAS ISLANDS*	0,70	0,97
CHYPRE*	0,35	0,62
COLOMBIE*	0,45	0,72
COMORES	0,50	0,77
CONGO	0,50	0,77
CORÉE DU NORD	0,70	0,97
CORÉE DU SUD*	0,25	0,52
COSTA RICA*	0,60	0,87
CÔTE D'IVOIRE	0,60	1,01
CROATIE*	0,25	0,52
CUBA	0,70	0,97
DANEMARK*	0,08	0,35
DIEGO GARCIA	0,70	0,97
DJIBOUTI	0,50	0,77
DOMINIQUE	0,60	0,87
ECOSSE*	0,05	0,38
EL SALVADOR	0,60	0,87
EMIRATS ARABES UNIS	0,45	0,72
EQUATEUR	0,45	0,72
ERYTHRÉE	0,70	0,97
ESPAGNE*	0,14	0,38
ESTONIE*	0,30	0,57
ETATS-UNIS*	0,77	0,32
ETHIOPIE	0,70	0,97
FALKLAND	0,70	0,97
FINLANDE*	0,08	0,35
GABON	0,50	0,77
GAMBIE	0,60	0,87
GÉORGIE*	0,30	0,57
GHANA	0,70	0,97
GIBRALTAR*	0,35	0,62
GRÈCE*	0,08	0,35
GRENADE	0,60	0,87
GROENLAND	0,70	0,97
GUADELOUPE*	0,20	0,57
GUAM*	0,70	0,97
GUATEMALA	0,65	0,92
GUERNESEY*	0,05	0,32
GUINÉE	0,50	0,77
GUINÉE BISSAU	0,70	0,97
GUINÉE EQUA.	0,35	0,62
GUYANA*	0,45	0,72
GUYANE FRANÇAISE*	0,20	0,57
HAÏTI	0,60	0,87
HAWAÏ*	0,05	0,32
HONDURAS	0,65	0,92
HONG-KONG*	0,20	0,47

	Fixe €/min	Mobile €/min
HONGRIE*	0,20	0,47
ILE DE PÂQUES*	0,45	0,72
ILES CAÏMANS*	0,65	0,92
ILES CANARIES	0,08	0,35
ILES CHATHAM	0,70	0,97
ILES COCOS	0,70	0,97
ILES COOK	0,70	0,97
ILES FÉROES*	0,35	0,62
ILES FIDJI	0,70	0,97
ILES MARIANNES DU NORD*	0,70	0,97
ILES MARSHALL	0,70	0,97
ILES RODRIGUEZ	0,70	0,97
ILES SALOMON	0,70	0,97
ILES VIERGES US*	0,65	0,92
ILES VIERGES GB	0,65	0,92
ILE WAKE	0,70	0,97
INDE*	0,14	0,41
INDONÉSIE*	0,60	0,87
IRAN	0,65	0,92
IRAQ	0,65	0,92
IRLANDE DU NORD*	0,05	0,38
IRLANDE*	0,08	0,35
ISLANDE*	0,35	0,62
ISRAËL*	0,12	0,39
ITALIE*	0,14	0,38
JAMAÏQUE	0,60	0,87
JAPON*	0,20	0,47
JERSEY*	0,05	0,32
JORDANIE*	0,65	0,92
KAZAKHSTAN	0,65	0,92
KENYA	0,65	0,92
KIRGHIZISTAN	0,30	0,57
KIRIBATI	0,70	0,97
KOSOVO	0,25	0,52
KOWEÏT	0,65	0,92
LAOS*	0,70	0,97
LESOTHO	0,65	0,92
LETTONIE*	0,30	0,57
LIBAN	0,50	0,77
LIBÉRIA	0,65	0,92
LIBYE	0,35	0,62
LIECHTENSTEIN*	0,08	0,35
LITUANIE*	0,30	0,57
LUXEMBOURG*	0,08	0,35
MACAO*	0,65	0,92
MACÉDOINE*	0,35	0,62
MADAGASCAR	0,50	1,01

	Fixe €/min	Mobile €/min
MADÈRE*	0,08	0,35
MALAISIE*	0,30	0,57
MALAWI	0,65	0,92
MALDIVES	0,70	0,97
MALI	0,50	0,77
MALTE*	0,35	0,62
MAROC[1]*	0,25	0,64
MARTINIQUE*	0,20	0,57
MAURICE	0,70	0,97
MAURITANIE	0,50	0,77
MAYOTTE	0,20	0,47
MEXIQUE	0,30	0,57
MICRONÉSIE	0,70	0,97
MOLDAVIE	0,30	0,57
MONACO*	0,08	0,35
MONGOLIE	0,70	0,97
MONTSERRAT	0,65	0,92
MONTÉNÉGRO	0,25	0,52
MOZAMBIQUE	0,70	0,97
MYANMAR	0,70	0,97
NAMIBIE	0,65	0,92
NAURU	0,65	0,92
NÉPAL	0,70	0,97
NICARAGUA	0,65	0,92
NIGER	0,65	0,92
NIGERIA	0,65	0,92
NIUE	0,70	0,97
NORFOLK	0,70	0,97
NORVÈGE*	0,08	0,35
NOUVELLE GUINÉE	0,70	0,97
NOUVELLE-CALÉDONIE	0,50	0,77
NOUVELLE-ZÉLANDE*	0,12	0,39
OMAN	0,65	0,92
OUGANDA	0,70	0,97
OUZBÉKISTAN	0,60	0,87
PAKISTAN	0,65	0,92
PALAU	0,70	0,97

	Fixe €/min	Mobile €/min
PALESTINE	0,25	0,52
PANAMA*	0,25	0,52
PARAGUAY*	0,45	0,72
PAYS-BAS*	0,08	0,35
PAYS DE GALLES*	0,05	0,38
PÉROU*	0,45	0,72
PHILIPPINES	0,30	0,57
POLOGNE*	0,20	0,47
POLYNÉSIE FR.	0,35	0,62
PORTUGAL*	0,08	0,35
PUERTO RICO*	0,65	0,92
QATAR	0,60	0,87
RÉP.CENTRAFRICAINE	0,60	0,87
RÉP. DOMINICAINE	0,60	0,87
RÉP. TCHÈQUE*	0,35	0,62
RÉUNION*	0,20	0,57
ROUMANIE*	0,35	0,62
RUSSIE*	0,20	0,47
RWANDA	0,70	0,97
STE-HÉLÈNE	0,70	0,97
STE-LUCIE	0,65	0,92
SAINT BARTHÉLEMY*	0,20	0,47
ST-KITTS ET NEVIS	0,45	0,72
SAINT-MARIN*	0,08	0,35
SAINT MARTIN (Antilles Françaises)*	0,20	0,47
ST-PIERRE-ET-MIQUELON*	0,35	0,62
SAINT VINCENT	0,65	0,92
SAMOA AMÉRICAINES*	0,70	0,97
SAMOA OCCIDENT.	0,70	0,97
SAO TOME	0,70	0,97
SATELLITES	6,50	6,77
SÉNÉGAL	0,50	1,01
SERBIE	0,25	0,52
SEYCHELLES	0,70	0,97
SIERRA-LEONE	0,70	0,97
SINGAPOUR*	0,25	0,52
SLOVAQUIE*	0,20	0,47

	Fixe €/min	Mobile €/min
SLOVÉNIE*	0,20	0,47
SOMALIE	0,70	0,97
SOUDAN	0,65	0,92
SRI LANKA	0,65	0,92
SUÈDE*	0,08	0,35
SUISSE*	0,35	0,59
SURINAM	0,35	0,62
SWAZILAND	0,65	0,92
SYRIE	0,65	0,92
TADJIKISTAN	0,70	0,97
TAÏWAN*	0,20	0,47
TANZANIE	0,70	0,97
TCHAD	0,65	0,92
TERRE ADÉLIE	2,00	2,27
THAÏLANDE*	0,30	0,57
TIMOR ORIENTAL	0,60	0,87
TOGO	0,60	0,87
TOKELAU	0,91	1,18
TONGA	0,70	0,97
TRINITÉ-ET-TOBAGO*	0,65	0,92
TRISTAN DA CUNHA	0,60	0,87
TUNISIE[1]*	0,25	0,52
TURKMÉNISTAN	0,30	0,57
TURKS ET CAÏCOS	0,65	0,92
TURQUIE*	0,25	0,52
TUVALU	0,70	0,97
UKRAINE	0,25	0,52
URUGUAY	0,45	0,72
VANUATU	0,70	0,97
VATICAN*	0,08	0,35
VENEZUELA*	0,45	0,72
VIETNAM*	0,70	0,97
YÉMEN	0,65	0,92
WALLIS ET FUTUNA	0,55	0,82
ZAMBIE	0,65	0,92
ZANZIBAR	0,70	0,97
ZIMBABWE	0,70	0,97

Jusqu'au 05/10/2015, appels illimités depuis le poste fixe branché sur la box pour les clients box et box Pro de SFR (et depuis la ligne fixe classique pour les clients box Pro de SFR) vers les postes fixes au Maroc, hors appels vers les numéros à mobilité restreinte des opérateurs Wana et Meditel et les indicatifs téléphoniques suivants (+212 526; +212 527; +212 533; +212 534; +212 540; +212 549; +212 547; +212 550; +212 553; +212 546). Au-delà, ces appels pourront être facturés au tarif applicable aux appels en présélection vers le Maroc disponible sur www.sfr.fr.

Appels illimités vers les fixes de Tunisie Telecom (numéro commençant par 002167 et 00216 81 200) valables jusqu'au 15/12/2015 réservés aux clients box, Fibre de SFR RED Fibre et SFR Ligne Fixe, jusqu'à 99 correspondants différents/mois. 3h maximum par appel. Au-delà, ces appels seront facturés au prix d'une communication normale (voir prix dans la brochure tarifaire en vigueur). Offre valable dans la limite d'un usage non abusif et/ou frauduleux.

Pour les appels vers les numéros spéciaux et services de radio-messagerie

Numéros commençant par	Tarification	Palier
0800 / 0803 / 0805 / 0809	Gratuit	Gratuit
0801 / 0810 / 0811	0,028€ TTC/min ou tarif réduit 0,014€ TTC/min	Facturation à la seconde après un coût de mise en relation de 0,078€ TTC par appel, tarif réduit de 19h à 8h en semaine et les week-ends et jours fériés toute la journée.
0820 / 0821	0,12€ TTC/min	Facturation à la seconde après un crédit temps de 56 sec. pour un coût de 0,11€ TTC par appel.
0825 / 0826	0,15€ TTC/min	Facturation à la seconde après un crédit temps de 45 sec. pour un coût de 0,11€ TTC par appel.
0870 à 0879 / 095 / 097	0,15€ TTC/min	Inclus dans l'offre box ou facturé en préselection France Télécom.
0890 64	0,112€ TTC/min	Facturation par palier de 60 sec.
0890 71	0,15€ TTC/min	Facturation par palier de 45 sec.
0891	0,225€ TTC/min	Facturation par palier de 30 sec. Durée maximale par appel de 30 min.
0892	0,337€ TTC/min	Facturation par palier de 20 sec. Durée maximale par appel de 30 min.
0897	0,562€ TTC/appel	Forfait par appel.
0899	1,462€ TTC/appel	Facturation de 0,113€ TTC par palier de 20 sec.
0969	Inclus	
118	Tarification sur www.appel118.fr	
060420 à 39 / 060600 à 10 060615 à 16 060619 060620 à 39 / 065600 à 59 065690 à 99 / 065705 à 09 065711 à 39 / 065760 à 89 0657 4Q / 0657 5Q 060614 / 0657 91 0657 99 / 0641 65 0649 96 / 0649 94 0649 97	2€ TTC/min	Facturation de la première minute indivisible, puis par palier de 20 sec

Retrouvez tout le détail des tarifs vers les numéros courts et spéciaux sur www.redbysfr.fr

CONTROLE PARENTAL

Le Contrôle Parental Mobile : une solution simple et gratuite permettant de sécuriser la navigation Internet sur le mobile des plus jeunes.

Parce que le téléphone mobile donne accès à de nombreux contenus qui peuvent se révéler inadaptés voire déconseillés pour les plus jeunes, RED propose gratuitement à ses clients le Contrôle Parental Mobile :

Une fois activé sur le mobile concerné, il permet de contrôler l'accès à Internet en temps réel.

Le Contrôle Parental Mobile verrouille l'accès aux sites proposant des contenus Internet pouvant heurter la sensibilité des plus jeunes depuis les réseaux GSM/EDGE/3G+/DUAL CARRIER/4G (selon offre souscrite). Le Contrôle Parental Mobile est inactif sur le réseau WiFi et sur les mobiles BlackBerry®.

RED met à la disposition des parents deux profils de Contrôle Parental :

- Le profil Contrôle Parental Renforcé, adapté aux juniors, est plus restrictif en proposant une navigation restreinte au Portail Junior de SFR.
- Le profil Contrôle Parental, adapté aux adolescents, est plus ouvert et offre des perspectives de navigation étendue à tout le web mais verrouille l'accès aux sites pouvant heurter la sensibilité des adolescents depuis les réseaux GSM/EDGE/3G+/Dual Carrier/4G(selon offre souscrite)

Comment activer le contrôle parental de votre choix ?

- Sur Internet : en vous rendant sur http://www.sfr.fr/securite-sante/controle-parental/mobile/
- Depuis le mobile de votre enfant : en vous connectant sur le portail Vodafone live! onglet "SFR&Moi", rubrique "Espace Client", puis "Cont. Parental" (hors coût de connexion Internet depuis votre mobile selon l'offre SFR souscrite).

L'option est activée dans les 72h suivant votre demande.

LES FORMALITÉS

PAIEMENT ET FACTURATION

Une facturation simple

- Facture sur Internet: offre automatique pour toute souscription d'un forfait RED by SFR. Votre facture est consultable sur redbysfr.fr, Espace client, rubrique Conso et factures, Consulter en ligne (prix d'une connexion Internet). Chaque mois, vous recevez un e-mail ou un texto dès que votre facture est disponible.
- La 1ère facture : disponible environ 15 jours après votre souscription. Elle comprend les frais de mise en service de la ligne, le prix de l'abonnement choisi et des options éventuelles pour le mois à venir.
- Les factures suivantes : elles sont établies mensuellement et comprennent le prix de l'abonnement choisi ainsi que les options éventuelles pour le mois à venir et, le cas échéant, le montant des communications passées au-delà de vos forfaits ou non comprises dans vos forfaits pour le mois écoulé.
- Facture Détaillée (6 ou 10 chiffres) : gratuite, elle vous donne le détail de vos communications passées.

La facturation depuis l'étranger

Un décalage peut survenir dans la facturation des connexions Internet, appels, SMS et MMS émis ou reçus à l'étranger. Ceci est lié au décalage de transmission à SFR des communications réalisées sur les réseaux de nos partenaires.

Les modes de règlement : disponible sur demande sur redbysfr.fr

- Par prélèvement automatique : mode de paiement par défaut
- Par prélèvement carte American Express
- Par TIP (Titre Interbancaire de Paiement)
- Par TIP espèces
- Par chèque

En cas d'incident de paiement, le règlement par Carte Bancaire est gratuit et disponible sur redbysfr.fr (hors coût de connexion) - Rubrique / Espace Client.

Pour le règlement par carte Bancaire, pas plus de 3 cartes bancaires différentes acceptées dans un délai de 3 mois pour une même ligne. Un numéro de "e- carte bleue" est considéré comme une carte bancaire à part entière.

Dépôt de garantie et/ou avance sur facturation

CAS POUR LESQUELS RED PEUT DEMANDER UN DÉPOT DE GARANTIE ET/OU UNE AVANCE SUR FACTURATION	MONTANTS DEMANDÉS PAR RED
Montant d'au moins 45€ de consommation en 24 heures consécutives ou montant d'au moins 20€ de consommation en 24 heures consécutives si le contrat a été souscrit depuis moins de 9 mois	Avance sur facturation de 250€ ou d'un montant s'élevant au maximum à l'encours déjà consommé, mais non encore facturé
Montant d'au moins 50€ d'encours hors Formule ou Forfait depuis la dernière facture	Avance sur facturation de 250€ ou d'un montant consommé, mais non encore facturé
Incidents de paiement en cours au titre des contrats d'abonnements que l'abonné a passés avec RED	Avance sur facturation de 250€ par ligne souscrite
En cas de changement de mode de paiement pour un mode autre que le prélèvement	Dépôt de garantie de 450€ par ligne souscrite
En cas de modification du compte bancaire (RIB) sur lequel sont effectués les prélèvements suite au contrôle effectué via notre prestataire la société Viamobis, conformément à l'article 12 des conditions générales d'abonnement	Dépôt de garantie de 450€ par ligne souscrite
Chèque déclaré irrégulier ou carte bancaire irrégulière suite au contrôle effectué	Dépôt de garantie de 450€ par ligne souscrite
Inscription au fichier Préventel	Dépôt de garantie de 450€ par ligne souscrite
Lorsque le nombre total de contrats souscrits par l'abonné est supérieur ou égal à 3 pour un particulier ou supérieur ou égal à 10 pour une entreprise	Avance sur facturation de 250€ par ligne souscrite
En l'absence de chèque ou de RIB au nom de l'abonné	Dépôt de garantie de 450€ par ligne souscrite

Facturation des actes de gestion

Rejet de prélèvement pour insuffisance de provisions	10,50€
Rejet de chèque pour insuffisance de provisions	22,50€
Rejet de carte bancaire	22€
Frais de remise en service	7,50€

FRAIS ANNEXES BOX

Pénalités de non restitution

Pénalités forfaitaires en cas de non restitution ou de détérioration des équipements mis à disposition par RED.

BOX SFR	60€
DÉCODEUR TV (TOUS LES MODÈLES)	150€
AUTRE ACCESSOIRE MANQUANT	21€
MODEM RED FIBRE	99€
CARTE NUMERIQUE RED FIBRE TV	20€

Dépot de garantie

Prélevé sur la première (prochaine) facture. Remboursé dans les 10 jours suivant la restitution de l'équipement mis à disposition par SFR. En cas de non restitution ou de détérioration de l'équipement, le dépôt de garantie n'est pas remboursé.

MINI DECODEUR TV	49€

Tarifs Services ponctuels

CONSTRUCTION DE LIGNE box de SFR (1)	49€
FACTURATION DU REJET DE PRÉLÈVEMENT POUR INSUFFISANCE DE PROVISIONS	10,50€
FRAIS D'OUVERTURE DE SERVICE	50€
FRAIS DE DOSSIER (appliqués en cas de changement d'offre RED Fibre TV vers RED Fibre)	9€
FRAIS DE RÉSILIATION	49€
FRAIS DE RACCORDEMENTS RED FIBRE Habitation de 4 logements et plus Maison individuelle ou habitation de moins de 4 logements : - Raccordement sous-terrain - Raccordement aérien	 60€ 149€ 299€
FRAIS DE DEPLACEMENT TECHNICIEN (facturés également en cas d'absence client lors du rendez-vous)	60€
FRAIS DE DECONNEXION POUR IMPAYE	50€
FRAIS DE CHANGEMENT DE NUMERO	25€
FRAIS DE RACCORDEMENT SUITE A UNE DEGRADATION	60€
MISE EN SERVICE CLÉ EN MAIN	60€
FRAIS DE REFECTION DE DESSERTE INTERNE	60€
POSE D'UN AMPLIFICATEUR	70€
PRISE SUPPLÉMENTAIRE	60€

TÉLÉPHONIE

MOBILE ET SANTÉ

L'OMS (Organisation mondiale de la santé) et les autorités sanitaires indiquent qu'à ce jour, au vu de l'analyse globale des résultats publiés dans ce domaine, la preuve d'un danger n'est pas établie pour la santé des utilisateurs de téléphone mobile, tout en demandant la poursuite des recherches scientifiques.

- À ce jour, tous les avis d'experts sur les effets sanitaires de l'exposition aux ondes radio arrivent à la même conclusion : aucun effet négatif n'a été établi à des niveaux d'exposition aux ondes radio inférieurs aux recommandations internationales.

Déclaration de l'OMS, juillet 2005.

- Il n'existe pas aujourd'hui de preuve scientifique démontrant que l'usage des téléphones mobiles présente un risque pour la santé. Néanmoins, cette hypothèse ne pouvant définitivement être exclue, les groupes d'experts invitent chacun à adopter une attitude inspirée du principe de précaution.

Dépliant du ministère de la Santé et des Solidarités, juin 2008.

Dans l'attente des résultats des recherches scientifiques en cours, l'OMS et les autorités sanitaires font des recommandations permettant de réduire votre exposition aux ondes radio quand vous utilisez votre mobile.

Ce que vous pouvez faire pour réduire votre exposition aux ondes radio quand vous utilisez votre téléphone :

- Utiliser un kit oreillettes pendant vos appels téléphoniques. Avec un kit oreillettes, il est conseillé aux femmes enceintes d'éloigner le téléphone du ventre et aux adolescent(e)s de l'éloigner du bas ventre.
- Téléphoner de préférence dans les zones où la réception est de bonne qualité. La qualité de la réception est indiquée par le nombre de barrettes sur l'écran de votre téléphone : plus il y a de barrettes, plus votre téléphone émet à faible puissance.

Ces recommandations sont issues de l'arrêté du 8 octobre 2003 qui note que "ces conseils sont donnés par simple mesure de prudence, aucun danger lié à l'utilisation d'un téléphone mobile n'ayant été constaté" et précise dans ce cas de figure, les "précautions à prendre lors d'une communication : éloignement du téléphone du ventre pour les femmes enceintes ou du bas ventre pour les adolescents".

POUR EN SAVOIR PLUS

- le site du Ministère de la santé : www.sante.gouv.fr/htm/dossiers/telephon_mobil/sommaire.htm
- le site de la Fondation Santé et radiofréquences : www.sante-radiofrequences.org
  le site de l'Agence nationale des fréquentes : www.anfr.fr
- le site de l'Association française des opérateurs mobiles : www.afom.fr

ANNUAIRE

UNIVERSEL

Annuaire Universel : Gratuit

Ce service vous permet de faire apparaître vos coordonnées et votre numéro de mobile RED dans les annuaires (papier et électroniques (Internet, Wap, minitel)) et services de renseignements téléphoniques (accessibles en composant des numéros à 6 chiffres commençant par 118).

Seuls les clients mobiles ayant exprimé leur consentement figurent dans l'Annuaire Universel.

Plusieurs options de parution Annuaires sont disponibles gratuitement :

- parution annuaires sans restriction : pour autoriser la parution complète des coordonnées de votre ligne mobile ;
- parution annuaires sans prospection : pour interdire l'utilisation de vos coordonnées publiées dans les annuaires à des fins de prospection par des tiers ;
- parution annuaires sans recherche inversée : pour interdire la recherche de vos coordonnées à partir de votre numéro de téléphone mobile RED ;
- parution annuaires sans prénom complet: pour n'afficher que la première lettre de votre prénom sans civilité (M., Mme, Melle) dans les annuaires et services de renseignements (sauf homonymie) ;
- parution annuaires sans adresse complète : pour limiter l'affichage de votre adresse à la ville ou au code postal dans les annuaires et services de renseignements ;
- parution coordonnées utilisateur (sous réserve de l'acceptation écrite de l'utilisateur (coupon disponible sur redbysfr.fr - prix d'une connexion)).

Vous pouvez modifier vos options Annuaire à tout moment et gratuitement.

PLUS D'INFORMATIONS ET SOUSCRIPTION

- **Sur le site redbysfr.fr,** rubrique "Assistance" puis, "Annuaire universel"
- **Si vous êtes abonnés,** sur le site redbysfr.fr dans "Espace client" (prix d'une connexion internet)

CONDITIONS D'ABONNEMENT ET D'UTILISATION DES OFFRES RED by SFR

FORFAITS RED
INFORMATIONS ESSENTIELLES
BIENVENUE CHEZ RED by SFR

AOUT 2015

QUELQUES INFORMATIONS « ESSENTIELLES »

Vous vous apprêtez à choisir RED by SFR comme opérateur de téléphonie mobile et nous vous remercions de votre confiance. Afin de faciliter la lecture de votre contrat, vous trouverez ci-dessous un récapitulatif des points essentiels pour vous engager auprès de RED by SFR en toute sérénité. Ce document ne se substitue pas aux Conditions Générales d'Abonnement que nous vous invitons à lire attentivement et à conserver.

LES SERVICES DE TELEPHONIE PROPOSES PAR L'OPERATEUR RED by SFR

Vous accédez au réseau 2G/3G/3G+/Dual Carrier/4G (selon l'offre souscrire) de SFR pour émettre et recevoir des appels nationaux et internationaux depuis la zone de couverture du réseau de SFR 2G/3G/3G+/Dual Carrier/4G (selon l'offre RED) souscrite ainsi qu'à l'ensemble des services disponibles définis dans la brochure « les Tarifs des forfaits RED by SFR », comme le suivi de vos consommations avec «-Info Conso-» et de vos factures avec « Ma facture en ligne » sur notre site web www.redbysfr.fr.

CONDITIONS DE SOUSCRIPTION D'UN CONTRAT

La souscription se fait uniquement par internet sur le site www.redbysfr.fr et des justificatifs tels qu'un n° de pièce d'identité, de passeport, de titre de séjour… ainsi qu'un relevé d'identité bancaire à votre nom vous seront demandés.

Il vous appartient de vérifier que la brochure tarifaire et les Conditions Générales d'Abonnement et, le cas échéant les conditions particulières applicables, vous ont bien été transmises.

LA DUREE D'ENGAGEMENT

Les forfaits RED by SFR ne sont soumis à aucune durée d'engagement sauf cas particuliers.

CHANGEMENT D'OFFRES

Vous pouvez changer d'offre RED sans restriction. En revanche le changement d'offre RED vers une autre offre SFR peut obéir à certaines conditions détaillées dans la brochure tarifaire en vigueur.

INFORMATION SUR LES TARIFS

Dans l'hypothèse d'une augmentation des Tarifs, si vous refusez cette augmentation appliquée sur le Service Principal, vous pourrez, durant les quatre (4) mois qui suivent l'entrée en vigueur des nouveaux tarifs, résilier votre abonnement (cf. article 10.2.3).

FACTURE

Vous recevez chaque mois une facture pour la période d'abonnement à venir et la période de consommation écoulée.

Vous pouvez régler ces factures par prélèvement ou par un des autres modes de paiement qui vous sont proposés par RED by SFR

Chaque mois, votre facture et votre facture détaillée sont mises gratuitement à votre disposition, dans votre Espace Client, sur le site internet RED by SFR, afin que vous puissiez les consulter.

A tout moment, vous pouvez choisir de recevoir votre facture sur support Papier.

En cas de retard ou incident de paiement, votre ligne peut être limitée à la seule réception d'appels ou suspendue par SFR. Votre ligne sera rétablie dès régularisation de votre situation.

ASSISTANCE

Si vous avez des questions notamment sur votre abonnement ou sur votre facture, vous pouvez consulter l'Assistance en ligne mise à votre disposition sur http://www.redbysfr.fr/assistance et profiter de la communauté d'entraide sur le forum.

PERTE ET VOL

En cas de perte ou de vol de votre carte SIM (cf. art. 3.2), vous devez immédiatement suspendre votre ligne depuis votre Espace Client sur http://www.redbysfr.fr/mon-espace-client. La suspension de votre ligne n'entraîne pas l'arrêt de sa facturation.

RECLAMATIONS

En cas de réclamation, vous pouvez contacter votre Service Client par courrier. Si vous estimez que le Service Client ne vous a pas donné entière satisfaction, vous pouvez écrire au Service Consommateurs de SFR. Si un désaccord subsiste, vous pourrez alors saisir le Médiateur des Communications Electroniques (cf. art. 14).

INFORMATION SANTÉ- RECOMMANDATIONS D'USAGE - RÈGLES DE SÉCURITÉ

Information Santé

Pendant les communications ou les envois de données (SMS, emails …) votre téléphone mobile est en liaison radio avec une antenne-relais. Cela signifie que le téléphone et l'antenne échangent des informations grâce aux ondes électromagnétiques.

Des interrogations existent sur les effets à long terme de l'exposition aux ondes électromagnétiques. Sur le fondement de ces interrogations, certaines études font état d'effets à long terme pour la santé liés à l'utilisation des équipements radioélectriques et notamment des téléphones mobiles. En mai 2011, le Centre International de Recherche sur le Cancer (CIRC), sous l'égide de l'Organisation Mondiale de la Santé (OMS) a, sur le fondement de ces interrogations, classé comme «peut-être cancérogènes pour l'homme» les champs électromagnétiques de radiofréquences notamment associés à l'utilisation du téléphone sans fil. Des études récentes font par ailleurs état d'un risque accru de de développement de tumeurs cérébrales (Etude de l'Institut de Santé Publique, d'Épidémiologie et de Développement (ISPED), de l'Université Bordeaux Segalen, publiée le 12 mai 2014).

A l'instar des autorités sanitaires, RED by SFR recommande donc, par précaution, de limiter l'exposition aux champs électromagnétiques émis par votre téléphone mobile grâce à des actions aisées à mettre en œuvre. Par ailleurs quelques règles de sécurité doivent être observées pour soi et pour les autres.

Recommandations d'usage

Ces recommandations permettent de limiter votre exposition aux ondes radio.

Utiliser un kit oreillette (ou kit piéton) pendant les appels téléphoniques. Vous réduisez votre exposition dès que vous éloignez le mobile de votre corps (tête et tronc). Téléphoner avec un kit oreillette permet ainsi de réduire l'exposition de votre tête. L'ANSES (Agence nationale de sécurité sanitaire de l'alimentation, de l'environnement et du travail) recommande par ailleurs de recourir aux terminaux mobiles de DAS (Débit d'Absorption Spécifique) les plus faibles.

Il est conseillé aux femmes enceintes qui utilisent un kit oreillette d'éloigner le téléphone mobile du ventre et aux adolescents de l'éloigner du bas ventre.

Il convient également de respecter les conditions d'usage qui sont fixées par le fabricant dans la notice du téléphone. Celle-ci peut indiquer une distance à maintenir entre le tronc et le mobile en communication.

Téléphoner de préférence dans les zones où la réception radio est de bonne qualité.

Votre téléphone mobile ajuste automatiquement sa puissance d'émission en fonction des signaux radio qu'il reçoit du réseau de votre opérateur.

Quand la réception radio est de bonne qualité (4 ou 5 barrettes sur l'écran de votre téléphone), votre mobile émet plus faiblement – ce qui réduit d'autant votre exposition aux ondes radio. Cette recommandation est valable pour tous les équipements terminaux radioélectriques pour lesquels la qualité de la réception s'affiche à l'écran.

C'est ainsi qu'il est recommandé d'éloigner le téléphone après avoir procédé à la numérotation et d'éviter de téléphoner lors de déplacements à grande vitesse.

Inciter vos enfants et adolescents à faire une utilisation modérée du téléphone mobile.

Et veiller à les informer des moyens permettant de réduire leur exposition quand ils communiquent avec leur mobile. Si des effets sanitaires étaient mis en évidence, les enfants et adolescents pourraient être plus sensibles, étant donné que leur organisme est en cours de développement.

- Utiliser les SMS

Avec les SMS, les emails et l'Internet mobile, l'exposition aux ondes radio est très réduite. Ces usages nécessitent que l'on regarde l'écran du téléphone mobile et, par conséquent, que l'on tienne le mobile éloigné de sa tête et de son tronc ce qui réduit l'exposition par rapport à un téléphone tenu contre l'oreille.

Règles de sécurité

- Consulter la notice d'emploi élaborée par le fabricant.

- Si vous portez un implant électronique (pacemaker, pompe à insuline, neurostimulateur…), éloigner le téléphone mobile ou tout autre équipement terminal radioélectrique d'au moins 15 cm de cet implant et utiliser le téléphone uniquement du côté opposé à celui de l'implant, en raison des risques d'interférences. Il vous est recommandé de parler de ce sujet avec votre médecin car celui-ci connaît les caractéristiques de votre appareil médical.

- Ne pas utiliser un téléphone mobile en conduisant. Utiliser un téléphone mobile en conduisant, avec ou sans kit mains-libres, constitue un réel facteur d'accident grave.

- Respecter les restrictions d'usage spécifiques à certains lieux (hôpital, avion…).

- Il est nécessaire de respecter les consignes de sécurité propres à certains lieux et d'éteindre votre équipement chaque fois que cela vous est demandé.

- Ne pas écouter de la musique avec son mobile à un niveau sonore élevé pendant une longue durée. Cela peut dégrader l'audition de façon irrémédiable.

Pour en savoir plus :

www.radiofrequences.gouv.fr

www.anses.fr

www.mobile-et-radiofrequences.com

www.who.int/fr

ARTICLE 1- OBJET

Les présentes conditions générales d'abonnement et d'utilisation ont pour objet de définir les conditions d'accès et d'utilisation des services proposés dans le cadre des forfaits RED by SFR.

Les forfaits RED by SFR sont commercialisés uniquement sur www.redbysfr.fr.

En souscrivant une offre RED, l'Abonné accède au réseau 2G/3G/3G+/Dual Carrier/4G (selon l'offre RED souscrite) exploité par SFR pour émettre et recevoir des appels nationaux, ainsi que des SMS et des MMS, et en fonction de l'offre RED souscrite, émettre des appels internationaux, utiliser les services d'internet mobile sous réserve de se trouver dans une zone de couverture et de disposer d'un équipement compatible.

Les usages qui diffèrent selon le forfait RED souscrit par l'Abonné ainsi que les tarifs s'y rattachant sont décrits dans la documentation tarifaire et mise à jour par SFR ci-après dénommée « Les tarifs des forfaits RED by SFR »

Les forfaits RED by SFR sont des offres d'abonnement sans engagement.

ARTICLE 2- MODALITES D'ACCES AU SERVICE

2.1 Modalités de souscription de l'abonnement

Sauf indication contraire, les forfaits RED by SFR doivent être souscrits par une personne physique majeure, résidant en France métropolitaine.

L'Abonné procède exclusivement sur redbysfr.fr :

- à l'achat soit d'un kit RED by SFR contenant une carte SIM seule soit d'une carte Sim et d'un mobile,
- et à la souscription de l'abonnement . L'Abonné devra pour conclure son contrat RED :
- Disposer d'une adresse email valide en France métropolitaine,
- Choisir le forfait RED by SFR qui lui convient et des options le cas échéant,
- Renseigner les informations obligatoires le concernant (nom, prénom, adresse, date de naissance, n° de pièce d'identité ou de passeport, n° de carte bancaire…)
- Fournir un relevé d'identité bancaire à son nom,
- Prendre connaissance et accepter les présentes conditions générales d'abonnement.

La souscription sera confirmée à l'Abonné par un courrier électronique.

L'abonné dispose alors d'un délai de rétractation de 14 jours à compter de la date de conclusion du contrat.

Si le forfait RED by SFR souscrit est associé à l'achat d'un bien, le délai court alors à compter de la remise du bien à l'abonné.

L'abonné, qui souhaiterait bénéficier du Service avant l'expiration du délai de 14 jours, doit en faire la demande expresse à RED by SFR et s'engage, s'il décidait finalement de se rétracter, à acquitter le montant correspondant au Service fourni jusqu'à la communication de sa décision de rétractation.

Pour se rétracter, l'abonné doit, avant l'expiration du délai de 14 jours, adresser à RED by SFR le formulaire de rétractation mis à sa disposition (ou tout autre courrier exprimant sa volonté de se rétracter) ou saisir sa demande de rétractation sur l'outil en ligne disponible sur redbysfr.fr.

Dans ce cas, et si l'abonné n'avait pas choisi de bénéficier du Service avant l'expiration du délai de rétractation, RED by SFR sera tenu de lui rembourser l'intégralité des sommes éventuellement versées au plus tard dans les 14 jours à compter de la réception de la demande de rétractation. La charge de la preuve du respect des délais par l'abonné lui incombe.

2.2 Ouverture de l'accès aux Services

L'Abonné devra activer sa carte SIM depuis le site www.redbysfr.fr

RED by SFR met en service la ligne au plus tard dans les 48 heures qui suivent le jour de la demande d'activation effectuée par l'Abonné sur redbysfr.fr

Si la souscription de l'offre RED by SFR s'effectue dans le cadre d'une procédure de portabilité du numéro en provenance d'un Opérateur Tiers, l'activation de la ligne sera effective à la date du portage.

RED by SFR ouvre l'accès au Service une fois le délai de rétractation de 14 jours expiré, sauf si l'abonné demande expressément à bénéficier du service avant la fin de ce délai directement sur le site internet de RED by SFR.

2.3 « JJ »

Le « JJ » désigne le jour de l'activation de la ligne RED by SFR. En cas d'ouverture multiple de lignes à des dates différentes pour un même Abonné, le JJ est commun à toutes ces lignes et correspond au jour de l'activation de la première ligne.

2.4 Numéro d'appel

A la souscription du contrat, RED by SFR attribue un numéro d'appel.

L'Abonné est informé que la demande de changement de numéro d'appel à l'initiative de l'Abonné en cours de contrat n'est pas possible dans le cadre d'une offre RED by SFR.

Si, dans certains cas exceptionnels liés à des erreurs matérielles dans l'attribution de numéro, RED BY SFR est contrainte de modifier le numéro d'appel de l'Abonné, RED by SFR en informe l'Abonné par lettre simple et/ou SMS au plus tard un mois avant la mise en œuvre de la modification.

L'Abonné peut alors, dans le mois qui suit cette information, conformément aux dispositions de l'article 10.2.3 des présentes Conditions, résilier son contrat d'abonnement sans préavis.

Cette faculté de résiliation n'est pas ouverte lorsque le changement de numérotation résulte d'une décision des autorités réglementaires.

ARTICLE 3- CARTE SIM

3.1 RED by SFR remet à l'Abonné une carte SIM, à laquelle est associé le numéro d'appel attribué par RED by SFR et qui permet l'accès aux Services de RED by SFR.

La carte SIM reste la propriété exclusive, incessible et insaisissable de RED by SFR qui peut la remplacer soit à son initiative, pour permettre à l'Abonné de bénéficier d'améliorations techniques ou en cas de défaillance constatée de la carte, soit à la demande de l'Abonné.

L'Abonné est seul responsable de l'utilisation et de la conservation de la carte SIM dont il s'interdit toute duplication.

L'Abonné s'interdit toute utilisation commerciale de l'accès au réseau SFR qui est mis à sa disposition, notamment en permettant à des tiers d'accéder au réseau de SFR moyennant une contrepartie notamment financière.

Tout usage frauduleux de la carte SIM, ou contraire aux présentes conditions engage la responsabilité personnelle de l'Abonné.

La responsabilité de RED by SFR ne peut pas être engagée en cas d'utilisation

dudit Service par une personne non autorisée, non consécutive à une faute de RED by SFR.

La composition de trois codes d'initialisation (code PIN) successifs erronés entraîne la neutralisation de la carte SIM. Cette dernière peut être réactivée depuis l'Espace Client de l'Abonné après renseignement d'un code de déblocage (code PUK) disponible sur le site redbysfr.fr

3.2 En cas de perte ou de vol de sa carte SIM, l'Abonné peut demander la suspension de sa ligne depuis son Espace Client sur redbysfr.fr. Le contrat reste en vigueur et les redevances d'abonnement sont facturées pendant la période durant laquelle la ligne est suspendue.

RED by SFR ne saurait être tenue responsable des conséquences d'une déclaration de vol ou de perte, qui n'émanerait pas de l'Abonné.

La demande de remise en service de la ligne devra être faite par l'abonné via le formulaire mail disponible sur redbysfr.fr, dans la rubrique Assistance.

3.3 En cas d'utilisation d'un mobile déclaré volé, Red by SFR se réserve le droit de procéder au blocage du téléphone mobile déclaré volé.

3.4 Red by SFR peut doter le mobile d'une protection interdisant son usage sur un autre réseau que celui de SFR. Toutefois, l'Abonné peut, sous réserve de ne pas être en situation d'impayé, demander à tout moment à Red by SFR la désactivation de cette interdiction. Cette désactivation est facturée au montant prévu dans les Tarifs des forfaits RED by SFR, lorsque la demande est formulée dans les trois mois suivant la souscription de l'abonnement. Elle est gratuite à compter du quatrième mois d'abonnement.

3.5 Dans l'hypothèse où l'Abonné souhaite remplacer sa carte Sim par une carte SIM NFC sans contact (Near Field Communication) et selon disponibilité, cette dernière remise à l'Abonné intègrera des fonctionnalités NFC sans contact (permettant de l'utiliser comme un mode de paiement sans contact, ou comme un titre de transport dématérialisé, ou comme support d'autres services (cartes de fidélité, …).

Si l'Abonné a choisi cette fonctionnalité sans contact, et a, pour ce faire, souscrit un contrat auprès de sa Banque ou auprès d'autres Partenaires de RED by SFR, il appartiendra à l'Abonné de détruire sa carte SIM, dès lors que RED by SFR a désactivé les services de téléphonie mobiles attachés à cette carte SIM, notamment suite à une résiliation de sa ligne mobile, ou à un changement de carte SIM, de façon à éviter tout risque d'utilisation de la fonctionnalité sans contact par un tiers, et plus spécifiquement celle permettant le paiement sans contact.

RED by SFR n'est en effet nullement responsable de la désactivation de la fonctionnalité sans contact (NFC) utilisée dans le cadre des services proposés par ses Partenaires, et sa responsabilité ne saurait être engagée de ce fait.

ARTICLE 4- DEPOT DE GARANTIE/AVANCE

4.1 Dans l'hypothèse où la souscription d'une offre RED by SFR n'a pas pu s'effectuer sur www.redbysfr.fr, le client pourra se rendre en point de vente SFR, afin de contracter une offre équivalente de téléphonie mobile SFR, l'offre RED by SFR n'étant disponible que sur redbysfr.fr, sous réserve de verser un dépôt de garantie ou une avance sur facturation.

4.2 RED by SFR peut demander à l'Abonné, en cours d'exécution du contrat, un dépôt de garantie ou une avance sur facturation, en cas de survenance des évènements suivants après la souscription du contrat :

4.2.1 Dépôt de garantie

- en cas de signalement positif en cas de consultation ou d'inscription au fichier Préventel visée à l'article 12

- chèque déclaré irrégulier ou carte bancaire déclarée irrégulière suite au contrôle effectué conformément à l'article 12

- en cas de changement de mode de paiement pour un mode autre que le prélèvement

- en cas de production d'un certificat d'hébergement comme justificatif de domicile

- en cas de fourniture à titre de justificatif d'identité d'un passeport étranger (hors Union Européenne, Suisse, USA, Canada) sans carte de résident ou accompagné d'un titre de séjour d'une durée de validité inférieure à la durée de l'engagement souscrit

- en cas de modification du compte bancaire (RIB) sur lequel sont effectués les prélèvements suite au contrôle effectué via notre prestataire la société Viamobis, conformément à l'article 12.

4.2.2 Avance sur facturation

- lorsque le nombre total de contrats d'abonnement souscrits par l'Abonné est supérieur ou égal à deux pour un particulier ou une société,

- incidents de paiement en cours au titre des contrats d'abonnement que l'Abonné a passés avec RED by SFR,

- lorsque le montant des communications de l'abonné excède quarante-cinq (45) euros TTC sur 24 heures consécutives, ce montant pouvant être réduit à vingt (20) euros TTC pour les Abonnés ayant souscrit leur ligne depuis moins de neuf (9) mois,

- lorsque le montant de l'encours hors et/ou au-delà du forfait ou depuis la dernière facture excède cinquante (50) euros TTC.

4.3 Les montants du dépôt de garantie et de l'avance sur facturation applicables sont ceux figurant dans « les Tarifs des forfaits RED by SFR » en vigueur à la date de souscription.

4.4 Le dépôt de garantie et l'avance ne sont pas productifs d'intérêts. Le dépôt de garantie ne peut se compenser avec des sommes dont l'Abonné serait débiteur, sauf à l'expiration du contrat.

Dans cette hypothèse, une compensation pourra en effet être opérée entre d'une part le montant de la facture de clôture et d'autre part le montant du dépôt de garantie dès lors que les sommes dues ne sont pas contestées par l'Abonné. A l'issue de cette compensation, si l'Abonné reste débiteur, il sera tenu de régler le solde à RED by SFR dans les délais prévus. Si, en revanche, le montant du dépôt de garantie était supérieur au montant de la facture de clôture, RED by SFR procédera alors au remboursement du solde (par chèque ou par virement) dans un délai de 10 jours suivant la date de la facture de clôture.

En l'absence de compensation à l'expiration du contrat, le dépôt de garantie lui est restitué (par chèque ou par virement) dans un délai maximum de 10 jours à compter du jour où l'Abonné a éteint l'intégralité de sa dette envers RED by SFR.

L'avance sur facturation est portée au crédit de l'Abonné trente jours après son versement. Elle vient en déduction des sommes dues et à venir par l'Abonné jusqu'à épuisement.

ARTICLE 5- PRISE D'EFFET ET DUREE DU CONTRAT

Le contrat prend effet à la date de la première mise en service de la ligne suite à l'activation de la carte SIM par l'Abonné.

Le contrat est conclu pour une durée indéterminée

L'Abonné a la faculté de résilier le contrat dans les cas et selon les formes prévues à l'article 10.

ARTICLE 6- PRIX DES SERVICES ET PAIEMENT

6.1 Tarifs

6.1.1 Les tarifs des Services ainsi que leurs modalités d'application figurent dans la documentation établie et mise à jour par SFR à l'intention de ses Abonnés intitulée « les Tarifs des forfaits RED by SFR ».

6.1.2 RED BY SFR est libre de faire évoluer les Tarifs des Services. Dans ce cas, l'Abonné en est informé par tout moyen un (1) mois avant l'entrée en vigueur des nouveaux Tarifs. Si l'Abonné refuse l'augmentation des Tarifs appliquée sur le ou les Service(s), il peut durant les quatre (4) mois qui suivent l'entrée en vigueur des nouveaux tarifs, résilier son abonnement.

6.2 Facture électronique / Facturation / Modalités de règlements

6.2.1 Facture électronique

Les Abonnés pourront consulter leur pli facture mensuel de téléphonie RED by SFR sur leur Espace Client sur le site www.redbysfr.fr

Le pli facture consultable mensuellement sur redbysfr.fr (ci-après dénommé « la Facture ») est composé de la facture et de la facture détaillée 10 chiffres ou si l'Abonné en a fait la demande expresse, de la facture détaillée 6 chiffres. Le contenu de ce pli pourra évoluer.

Chaque mois, RED by SFR enverra à l'Abonné un mail de notification l'informant que sa Facture est disponible sur le site internet de RED by SFR rubrique Espace Client.

L'Abonné est expressément informé que la souscription d'une offre RED by SFR est subordonnée à la communication d'une adresse email valide utilisée par SFR pour la gestion de son contrat RED by SFR (informations, modifications…) et notamment pour la réception des mails de notification de facture RED by SFR. Il appartient à l'Abonné d'informer RED by SFR sur la rubrique Espace Client du changement de cette adresse email.

L'Abonné pourra accéder à sa Facture après s'être authentifié grâce à son numéro de téléphone et à son code d'accès :

- Soit en cliquant sur le lien inséré dans l'email de notification le renvoyant vers l'Espace Client

- Soit en se connectant directement sur le site Internet de RED by SFR rubrique Espace Client.

L'Abonné a accès à ses vingt-quatre (24) dernières facture récapitulatives et à ses douze (12) dernières factures détaillées, lesquelles sont archivées sur le site internet de RED by SFR dans la rubrique Espace Client. Si l'Abonné souhaite conserver plus longtemps chacune des Factures émises par RED by SFR, il lui appartient de procéder lui-même à leur archivage sur le support de son choix.

En cas de résiliation du contrat du forfait RED by SFR, les Factures qui étaient archivées sur redbysfr.fr ne seront plus disponibles. Il est donc vivement conseillé à l'Abonné, préalablement à la résiliation effective, de procéder lui-même à l'archivage de ses Factures sur le support de son choix.

La Facture électronique peut être consultée, imprimée, téléchargée et enregistrée à condition que l'Abonné RED by SFR dispose :

- d'un ordinateur (PC ou Mac), d'une tablette ou d'un smartphone

- d'un navigateur Internet ;

- d'une configuration adaptée à son navigateur ;

- du logiciel Acrobat Reader (utilisé pour lire les Factures au format PDF).

Un duplicata d'une facture mensuelle peut être obtenu après demande de l'Abonné via le formulaire e-mail prévu à cet effet disponible dans la rubrique « Assistance » sur www.redbysfr.fr

Le duplicata sera délivré par courrier postal à l'adresse que l'Abonné aura renseignée lors de la souscription de son contrat avec RED by SFR. L'envoi d'un duplicata sera facturé conformément aux conditions indiquées dans la documentation établie et mise à jour par RED by SFR à l'intention de ses Abonnés.

L'Abonné peut également imprimer directement le duplicata de ses factures des vingt-quatre (24) derniers mois depuis son Espace Client.

6.2.2 Facturation/Modalités de règlement

Les factures, établies par périodicité mensuelle, sont payables dans un délai de huit jours à compter de la date de facture. Le paiement s'effectue, au choix de l'abonné, par prélèvement automatique,par chèque ou par virement ou par tout autre mode de paiement que lui propose RED by SFR. Les abonnés en prélèvement bancaire seront informés par SMS avec un préavis minimum de deux (2) jours du montant de leur facture, de sa date d'échéance et de sa disponibilité sur leur espace client.

L'Abonné peut utiliser de la monnaie électronique pour payer des biens ou services à l'occasion d'une commande dématérialisée (par exemple par SMS ou sur une page web) qu'il aura effectuée auprès de marchands qui l'acceptent. Ce moyen de paiement est alors proposé par des émetteurs de monnaie électronique partenaires de RED by SFR. Son utilisation est soumise à l'acceptation, auprès de chaque partenaire, des conditions d'utilisation de la monnaie électronique et d'exécution des opérations de paiement pour le compte de l'Abonné.

La facture de l'Abonné récapitulera alors le détail des fonds qu'il remettra à RED by SFR, qui les collectera en tant que distributeur de monnaie électronique pour le compte de ses partenaires, ce que l'Abonné accepte expressément.

Conformément à la législation sur l'harmonisation des prélèvements européens, RED by SFR met en oeuvre le prélèvement SEPA. Les clients, optant pour le prélèvement bancaire à compter de cette mise en oeuvre, devront impérativement adresser à RED by SFR un mandat SEPA valide, en complément de leurs coordonnées bancaires. Faute de retour d'un mandat SEPA valide, dans les trois (3) mois qui suivent la mise en place de ce prélèvement bancaire, l'abonné est informé que son mode de paiement pourra être modifié au profit de tout autre moyen de paiement (chèque, Titre Interbancaire de Paiement (TIP), virement, Carte de paiement, …) ; ce qui pourrait impliquer un retour à la facture papier pour l'abonné. Dans cette hypothèse, l'abonné en sera préalablement informé par tout moyen. L'Abonné est informé que le changement de titulaire, payeur de la ligne, en cours de contrat n'est pas possible dans le cadre d'une offre RED by SFR .

6.3 Non règlement

6.3.1 Les sommes restant dues à RED by SFR par l'Abonné, après relance restée sans effet, sont majorées d'intérêts de retard calculés à compter de la date de réception du courrier portant mise en demeure de payer sur la base du taux d'intérêt légal.

Dans l'attente de l'issue d'une contestation relative aux sommes facturées à l'Abonné, celles-ci restent exigibles par RED by SFR.

6.3.2 Dans le cas où un titre de paiement émis au profit de RED by SFR ne serait pas honoré, les frais divers liés à l'impayé sont facturés à l'abonné (frais de rejet de prélèvement automatique, de rejet de chèque impayé…) dans le respect des dispositions de l'article 32 de la loi du 9 juillet 1991.

6.3.3 En cas de non-paiement par l'Abonné des sommes dues, RED by SFR se réserve le droit de restreindre la ligne de l'Abonné et le cas échéant, en l'absence de contestation sérieuse dûment motivée, les autres lignes dont celui-ci pourrait être titulaire, à la réception d'appels dans les conditions décrites à l'article 9.1 des présentes Conditions, sans préjudice de son droit à suspendre les Services selon les modalités précisées ci-dessous.

RED by SFR se réserve également le droit de suspendre les Services souscrits par l'Abonné dans les conditions décrites à l'article 9 et, après l'envoi d'un email ou d'un courrier, resté sans effet au terme du délai précisé dans le document, de résilier le contrat d'abonnement dans les conditions visées à l'article 10. La suspension des Services entraîne l'exigibilité immédiate de toutes les sommes facturées à l'Abonné. Seul le règlement intégral des sommes dues permet la remise en service de la ligne.

6.4 Prescription

Une réclamation relative à une facture (et visant à obtenir une restitution du prix des prestations facturées par RED by SFR) n'est pas recevable si elle est présentée au-delà d'un an à compter du jour de son paiement.

La prescription est acquise au profit de l'abonné pour les sommes dues en paiement des prestations de télécommunications de RED by SFR lorsque RED by SFR ne les a pas réclamées dans un délai d'un an courant à compter de la date de leur exigibilité.

ARTICLE 7- OBLIGATIONS DE SFR

7.1 RED by SFR s'engage à tout mettre en œuvre pour assurer la permanence, la continuité et la qualité du service de radiotéléphonie publique pour lequel l'abonnement est souscrit dans la zone de couverture de ce service.

La responsabilité de RED by SFR ne pourra être engagée :

- en cas de mauvaise utilisation par l'Abonné et/ou ses correspondants des Services,

- en cas de mauvais paramétrage du mobile et/ou de ses accessoires,

- en cas d'utilisation non conforme à son usage de la carte SIM,

- en cas de non-respect par l'Abonné de ses obligations visées à l'article 8 des présentes conditions,

- en cas de transmission des signaux radioélectriques affectée par les contraintes ou les limites des normes techniques imposées à RED by SFR par les autorités réglementaires ou les groupements normatifs compétents,

- en cas de perturbation ou d'interruption non directement imputable à RED by SFR,

- en cas de perturbation et/ou d'indisponibilité totale ou partielle, et/ou d'interruption de tout ou partie des services proposés sur les réseaux de radiotéléphonie publique numérique GSM/GPRS fournis et exploités par des Opérateurs Tiers,

- en cas de force majeure au sens de la jurisprudence de la Cour de Cassation.

7.2 En application de dispositions règlementaires et dans un souci de protection de l'Abonné contre des risques de surfacturation d'origine frauduleuse (pratiques des appels à rebond ou ping calls), RED by SFR pourra mettre en place un mécanisme de filtrage d'appels sur son réseau, notamment vis-à-vis des numéros spéciaux de la forme 089B utilisés comme identifiant d'appelant.

7.3 Qualité de service

7.3.1 Disponibilité du réseau SFR et Rétablissement de Service

En application des dispositions visées à l'article L.121-83 du Code de la Consommation, RED by SFR s'engage, à l'égard de ses Abonnés, à assurer, en zone couverte, une disponibilité de l'accès à son réseau à hauteur de 90% chaque mois calendaire pour les différents services (voix, SMS, et accès à l'internet mobile).

Dans l'hypothèse d'une non-disponibilité du réseau SFR excédant 10% sur un mois calendaire, SFR s'engage à attribuer à chaque Abonné ayant été affecté par cette non-disponibilité, des compensations soit financières (attribution d'avoirs au prorata de la durée d'indisponibilité), soit en usages (internet/minutes d'appels/SMS/services..).

La non-disponibilité de l'accès au réseau SFR se traduit par l'absence d'indice de réception du réseau SFR sur le téléphone mobile, alors même que l'Abonné se situe dans une zone couverte, et qu'il dispose d'un terminal compatible, allumé et en parfait état de fonctionnement.

S'il est établi que la durée de non-disponibilité de l'accès au réseau SFR a, soit excédé en durée cumulée 10% durant un mois calendaire, soit excédé 48 heures consécutives et que l'Abonné, compte-tenu de sa localisation géo-

graphique et des moments (date heure) auxquels il a souhaité avoir accès au réseau SFR a effectivement dû supporter cette indisponibilité, une compensation lui sera attribuée si sa demande de compensation est recevable.

Pour s'assurer de la qualité, RED by SFR effectue un suivi quotidien de son réseau ainsi que des mesures de disponibilité lui permettant de contrôler si son réseau est effectivement disponible à 90% pour ses abonnés chaque mois calendaire.

RED by SFR s'engage à rétablir l'accès au Service dans un délai moyen de 48 heures lorsque celui-ci est interrompu, sauf en cas de force majeure.

7.3.2 Compensation

Tout Abonné, ayant été affecté par une indisponibilité du réseau SFR, pourra présenter à RED by SFR une demande afin d'obtenir une compensation.

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

Cette demande devra être adressée à RED by SFR dans le mois suivant la constatation.

Ces demandes de compensation ne sont toutefois pas recevables dans les cas suivants :

- en cas de mauvaise utilisation par l'Abonné et/ou ses correspondants des Services,

- en cas de mauvais paramétrage du mobile et/ou de ses accessoires,

- en cas d'utilisation non conforme à son usage de la carte SIM,

- en cas de non-respect par l'abonné de ses obligations visées à l'article 10 des présentes conditions,

- en cas de transmission des signaux radioélectriques affectée par les contraintes ou les limites des normes techniques imposées à RED by SFR par les autorités réglementaires ou les groupements normatifs compétents,

- en cas de perturbation ou d'interruption non directement imputable à RED by SFR,

- en cas de perturbation et/ou d'indisponibilité totale ou partielle, et/ou d'interruption de tout ou partie des services proposés sur les réseaux de radiotéléphonie publique numérique GSM/GPRS fournis et exploités par des Opérateurs Tiers,

- en cas de force majeure au sens de la jurisprudence de la Cour de Cassation.

Ces demandes de compensation seront traitées par RED by SFR au plus tard dans le mois qui suit celui de leur réception. Le traitement de ces demandes nécessite, en effet, de disposer des résultats des différentes mesures réalisées par SFR sur son réseau au titre de chaque mois calendaire. Si l'indisponibilité du réseau SFR est établie au vu des mesures effectuées par SFR, des compensations seront attribuées aux abonnés ayant présenté des demandes répondant au formalisme requis par SFR.

Une première réponse portant sur la conformité de la demande de l'abonné sera cependant apportée par RED by SFR dans un délai de cinq jours.

7.4 Les zones blanches sont des zones dépourvues de couverture bénéficiant d'un accès assuré par un seul opérateur au bénéfice de tous. Dans ces zones, les services peuvent être limités notamment aux communications voix et aux SMS.

7.5 Obligations spécifiques liées à Internet

RED by SFR n'est pas responsable des éventuelles conséquences dommageables pour l'Abonné du fait de l'accès, de la prise de connaissance, ou de l'usage de contenus disponibles sur le réseau Internet.

Elle s'engage toutefois à mettre en œuvre tous les moyens lui permettant de veiller au respect de la législation, notamment dans ses rapports avec ses fournisseurs de services ou de contenus.

Compte tenu du secret dont doivent bénéficier les correspondances privées, RED by SFR n'exerce aucun contrôle sur le contenu ou les caractéristiques des données reçues ou transmises par l'Abonné sur son réseau et/ou sur le réseau Internet. Toutefois, pour assurer la bonne gestion du système d'accès au réseau Internet, RED by SFR se réserve le droit de supprimer tout message ou d'empêcher toute opération de l'Abonné susceptible de perturber le bon fonctionnement de son réseau ou du réseau Internet ou ne respectant pas les règles de fonctionnement, d'éthique et de déontologie.

Il peut être fait exception à cette règle de confidentialité dans les limites autorisées par la loi, à la demande des autorités publiques et/ou judiciaires.

7.6 RED by SFR ne saurait être tenue responsable de l'exploitation des données et informations que l'Abonné aurait introduites sur le réseau Internet.

SFR décline toute responsabilité quant aux conséquences d'une utilisation frauduleuse, abusive ou excessive des Services par l'Abonné, telles que notamment l'encombrement volontaire ou involontaire des serveurs de messagerie de RED by SFR ou des destinataires de mails par du publipostage sauvage (spamming, bulk e.mail, junk e.mail ou mail bombing) ou de son réseau, ou l'envoi de messages attractifs générant nécessairement un nombre imposant de réponses (teasing ou trolling) pouvant ainsi perturber la disponibilité desdits serveurs ou réseau.

ARTICLE 8- OBLIGATIONS DE L'ABONNE

L'Abonné s'engage à utiliser l'offre qu'il a souscrite conformément à l'usage pour lequel elle a été conçue et pour lequel elle est commercialisée.

8.1 L'Abonné est responsable du paiement de l'ensemble des sommes facturées au titre du présent contrat comme de l'exécution de l'ensemble des obligations souscrites au titre du présent contrat.

L'Abonné s'engage notamment à respecter les dispositions de l'article 3.1 concernant l'utilisation de la carte SIM.

En cas de modification de ses coordonnées bancaires ou de son adresse email, l'Abonné s'engage à en informer sans délai SFR et à lui adresser une mise à jour de ces dernières.

8.2 L'Abonné s'engage à respecter les lois et règlements en vigueur, notamment en matière de Télécommunications.

L'Abonné s'engage à n'utiliser, conformément aux dispositions du Code des Postes et communications électroniques que des mobiles et leurs accessoires agréés par les autorités compétentes.

8.3 L'Abonné respecte les prescriptions données par RED by SFR relatives aux modifications techniques éventuelles à apporter à son mobile et/ou à ses accessoires utilisés lorsqu'elles résultent des contraintes et/ou des normes techniques imposées à RED by SFR par les autorités réglementaires ou les groupements normatifs compétents.

8.4 L'Abonné est responsable de l'usage de ses identifiants, mot(s) de passe et plus généralement de tout code confidentiel relatif au Service. RED by SFR ne saurait être responsable des conséquences que pourrait avoir toute divulgation, même accidentelle, de ces codes et/ou identifiant à un tiers.

8.5 Utilisation des appels et SMS illimités inclus selon les offres RED by SFR

8.5.1 Certaines offres RED by SFR incluent un nombre illimité d'appels. Ces appels sont uniquement les appels métropolitains à destination de correspondants personnes physiques titulaires de numéros de mobiles et/ou fixes tous opérateurs. Certaines offres RED by SFR peuvent également inclure des appels illimités à destination de numéros fixes et/ou mobiles d'opérateurs internationaux (destinations selon l'offre souscrite), émis depuis la France métropolitaine.

Ces appels sont inclus dans le forfait sous réserve qu'ils n'excèdent pas la durée par appel spécifiée pour chacune desdites offres.

Sauf indication contraire, au-delà de cette durée, les minutes d'appels supplémentaires sont décomptées du forfait ou au-delà si celui-ci est épuisé.

Par nature, les appels vers les équipements destinés à détourner ou re-router les appels notamment sur un autre réseau, et les appels depuis boîtiers radio ou automates d'appels sont exclus du bénéfice de ces offres car contraires aux dispositions de l'article 3 des Conditions Générales d'Abonnement.

Enfin, seront facturés aux tarifs en vigueur, car ils n'entrent pas le nombre de destinataires différents par mois, ni dans le périmètre de ces offres, les appels vers les numéros spéciaux, ou certains services.

8.5.2 Les offres RED by SFR incluent un nombre illimité de SMS/MMS, sous réserve de ne pas dépasser 200 destinataires différents par mois. Ces SMS/MMS sont uniquement à destination de correspondants SFR et ou tout opérateur métropolitain envoyés depuis la France métropolitaine. Ces SMS/MMS sont réservés à un usage interpersonnel strictement privé (SMS/MMS envoyés par un particulier vers un ou plusieurs autres particuliers). Par nature, les SMS/MMS émis via automate et/ou dispositif automatique d'envoi de SMS/MMS sont donc exclus du bénéfice de ces offres, car contraires aux dispositions de l'article 3.1.

Les SMS/MMS surtaxés seront décomptés du forfait ou facturés aux tarifs en vigueur, car ils n'entrent pas dans le périmètre de ces offres. Certaines offres RED by SFR incluent des SMS vers des destinations internationales, sous réserve de ne pas dépasser 200 destinataires différents par 24 heures.

8.6 Accès au réseau 3G/3G+/Dual carrier/4G (selon l'offre RED by SFR souscrite) de SFR

8.6.1 Matériel

L'accès au réseau 3G/3G+/Dual carrier/4G de SFR suppose l'utilisation par l'Abonné ayant souscrit une offre RED by SFR compatible 3G/3G+/Dual carrier et/ou 4G, de matériels et de logiciels compatibles, correctement paramétrés, tels que décrits dans la documentation établie et mise à jour par RED by SFR, accessible notamment sur le site « www.redbysfr.fr ».

8.6.2 Couverture

L'accès au réseau 3G/3G+/Dual carrier/4G de SFR se fait en France métropolitaine exclusivement, et dans la limite des zones de couverture telles qu'elles sont indiquées dans la documentation établie et régulièrement mise à jour par SFR.

Dans la mesure où ses réseaux Dual carrier et 4G sont en cours de déploiement, SFR communique à titre indicatif sur l'état d'avancement de ce déploiement au travers de sa documentation commerciale et de son site www.redbysfr.fr. L'Abonné reconnaît que les conditions d'accès à ces réseaux et d'usage des services puissent ne pas être optimales à tout moment.

Lorsque l'Abonné quitte une zone couverte par le réseau 3G/3G+ de SFR, l'Abonné sera basculé automatiquement sur le réseau GSM/GPRS/Edge de SFR à l'exception des services ne fonctionnant que sous la norme 3G/3G+ (tels que notamment le Streaming.) S'il quitte une zone couverte par le réseau Dual carrier, l'Abonné bénéficiera automatiquement du réseau 3G/3G+ sous réserve de couverture. S'il a souscrit une offre RED by SFR compatible et activé l'option et quitte une zone couverte par le réseau 4G, l'Abonné bénéficiera automatiquement du réseau 3G/3G+ ou Dual Carrier sous réserve de couverture. Les conditions de débit du réseau vers lequel le basculement est effectué s'appliquent automatiquement.

8.6.3 Accès au réseau hors de France Métropolitaine

L'Abonné qui souhaite pouvoir accéder aux réseaux 2G/3G/3G+/Dual carrier/4G depuis l'étranger doit, préalablement à tout déplacement, souscrire ou avoir souscrit auprès de RED by SFR l'option SFR Voyage.

L'Abonné, sous réserve d'avoir correctement paramétré son terminal, peut accéder aux réseaux des opérateurs tiers avec lesquels SFR a signé un accord d'itinérance, et ce, dans la limite des zones de couverture desdits réseaux.

La liste des opérateurs tiers ayant signé avec SFR un accord d'itinérance est disponible sur le site red.sfr.fr/red-international/sms-appels-internationaux/

8.6.4 Débit

Le réseau 3G/3G+/Dual carrier/4G étant mutualisé entre tous les abonnés SFR, la Bande Passante indiquée dans la documentation établie et mise à jour par SFR est une Bande Passante de référence en réception d'informations (voie descendante). La Bande Passante disponible peut varier de la Bande Passante de référence selon notamment le nombre d'abonnés connectés à un même instant et leur usage du réseau et des services. Il ne s'agitdonc pas de débits garantis mais de valeurs maximales pouvant être atteintes.

8.7 Mise en garde et obligations liées à l'utilisation des services Internet

8.7.1 L'Abonné est expressément informé que les contenus stockés, utilisés, transmis et reçus par lui le sont sous sa seule responsabilité, quel que soit le mode, notamment à l'occasion d'une connexion à Internet. Par conséquent, l'abonné assume l'entière responsabilité, tant civile que pénale, attachée à ces opérations.

L'Abonné est également informé que des données susceptibles d'être protégées par des droits de propriété intellectuelle ou d'enfreindre les dispositions légales en vigueur peuvent être accessibles au travers de ses connexions Internet.

Ainsi, l'Abonné s'interdit de stocker, télécharger ou envoyer toute donnée prohibée, illicite, illégale, contraire aux bonnes mœurs ou à l'ordre public et portant atteinte ou étant susceptible de porter atteinte aux droits de tiers et notamment aux droits de propriété intellectuelle.

Conformément à la loi n°2099-669 du 12 juin 2009, l'Abonné a l'obligation de veiller à ce que son accès à Internet ne fasse pas l'objet d'une utilisation à des fins de reproduction, de représentation, de mise à disposition ou de communication au public d'œuvres ou d'objets protégés par un droit d'auteur ou par un droit voisin sans l'autorisation des titulaires des droits sur ces œuvres ou objets. L'Abonné 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 (ci-après « HADOPI ») aux fins de voir mener contre lui une procédure administrative ou judiciaire. L'Abonné 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, l'Abonné 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 (exemple de peine complémentaire : suspension de l'accès à Internet).

L'Abonné s'engage à respecter les lois et règlements en vigueur.

8.7.2 RED by SFR, par les présentes, informe expressément L'Abonné qu'Internet n'est pas un réseau sécurisé. Dans ces conditions, il appartient à L'Abonné de prendre toutes les mesures appropriées de façon à protéger ses propres données et/ou logiciels notamment de la contamination par d'éventuels virus circulant sur le réseau Internet ou de l'intrusion d'un tiers dans le système de son terminal (ordinateur portable, assistant personnel ou mobile) à quelque fin que ce soit, et de procéder sur son ordinateur portable et sur son assistant personnel, à des sauvegardes préalablement et postérieurement à la mise en place des services.

RED by SFR informe également expressément L'Abonné du défaut de fiabilité du réseau Internet, tout particulièrement en termes d'absence de sécurité relative à la transmission de données et de non garantie des performances relatives au volume et à la rapidité de transmission des données.

Enfin, RED by SFR informe L'Abonné que l'intégrité, l'authentification et la confidentialité des informations, fichiers et données de toute nature qu'il souhaite échanger sur le réseau Internet ne peuvent être garanties sur ce réseau.

L'Abonné ne doit donc pas transmettre via le réseau Internet des messages dont il souhaiterait voir la confidentialité garantie de manière infaillible.

8.7.3 L'Abonné s'interdit toute utilisation frauduleuse, abusive ou excessive des Services, telle que notamment l'encombrement volontaire ou involontaire des serveurs de messageries de RED by SFR et/ou des destinataires de mails par du publipostage sauvage (spamming, bulk e-mail, junk e-mail ou mail bombing) ou de son réseau, ou de l'envoi de messages attractifs générant nécessairement un nombre important de réponses (teasing ou trolling), pouvant ainsi perturber la disponibilité des dits serveurs ou réseau.

8.7.4 S'agissant des produits ou des services proposés sur le réseau Internet, l'Abonné adresse directement aux fournisseurs ayant commercialisé lesdits produits, offres ou contenus toute réclamation relative à l'exécution desdits services ou à la vente desdits produits ou contenus.

ARTICLE 9- SUSPENSION/INTERRUPTION DES SERVICES

9.1 RED by SFR se réserve le droit de restreindre l'accès au Service souscrit par l'Abonné, après en avoir avisé ce dernier, par email ou par courrier, sans que l'Abonné ne puisse prétendre à une quelconque indemnisation dans les cas suivants :

- en cas d'inexécution de l'une des obligations de l'Abonné telles que visées à l'article 8 au titre du contrat d'abonnement passé avec RED by SFR ou des autres contrats dont l'Abonné pourrait être titulaire et en l'absence de contestation sérieuse dûment motivée au titre desdits contrats,

- dans l'attente du dépôt de garantie ou de l'avance sur facturation visés à l'article 4.2 ou en cas de non versement de ceux-ci,

- en cas d'utilisation d'un mobile déclaré volé,

- en cas de non règlement des sommes dues à l'échéance conformément aux dispositions de l'article 6.9.2. En cas de violation des dispositions légales, notamment en matière d'ordre public et de bonnes mœurs, ou en cas d'agissements de nature à perturber le réseau de SFR ou le réseau Internet, SFR se réserve le droit de suspendre immédiatement les services d'accès au réseau Internet.

9.2 En cas d'augmentation substantielle du montant des consommations de l'Abonné, RED by SFR peut restreindre l'accès à tout ou partie du Service souscrit par l'Abonné, après en avoir avisé l'Abonné, par tout moyen. L'abonné, dans cette hypothèse, pourra demander à RED by SFR de lui remettre sa ligne en service après demande via un formulaire email prévu à cet effet , RED by SFR se réservant la possibilité de lui demander une avance sur facturation conformément aux dispositions de l'article 4.2. La remise en service interviendra après encaissement effectif par RED by SFR de l'avance sur facturation.

9.3 En cas de suspension, quelle qu'en soit la cause, l'Abonné reste notamment tenu des obligations visées à l'article 8.

9.4 La suspension du Service, telle que visée aux articles 9.1, 9.2 et 9.3 n'entraîne pas l'arrêt de la facturation.

9.5 Le Service peut être interrompu en cas de force majeure, au sens de la jurisprudence de la Cour de Cassation.

ARTICLE 10- FIN DU CONTRAT/RESILIATION

10.1 L'Abonné peut résilier son contrat depuis redbysfr.fr sur son Espace client via le formulaire de résiliation prévu à cet effet. RED by SFR confirmera à l'Abonné, par l'envoi d'un email, la prise en compte de sa demande de résiliation qui sera effective dix jours plus tard.

Le préavis de résiliation de dix jours se décompte en effet à compter de la confirmation écrite de RED by SFR.

Si l'Abonné est encore engagé :

- Si ce dernier s'étant engagé pour une période minimale de 12 mois, résilie son contrat avant la fin de sa période minimale d'abonnement, les redevances

restant à courir jusqu'à l'expiration de cette période deviennent immédiatement exigibles sauf dans les cas prévus à l'article 10.2.

- Si ce dernier s'étant engagé pour une période minimale de 24 mois, résilie son contrat après le 12e mois, il se verra facturé d'un montant correspondant au quart des mois restant dus jusqu'à son échéance contractuelle, sauf dans les cas visés à l'article 10.2. S'il résilie son contrat avant le 12e mois, il reste redevable des mois d'abonnement restant à courir jusqu'à la fin du 12e mois auxquels s'ajoute le quart des sommes dues à compter du 13e mois jusqu'à l'échéance contractuelle, sauf dans les cas visés à l'article 10.2.

10.2 Si l'Abonné est encore engagé, il peut résilier le contrat avant la fin de son éventuelle période d'abonnement dans les cas suivants et selon les modalités suivantes :

10.2.1 L'Abonné dispose d'un délai de sept jours calendaires à compter de la souscription de l'abonnement pour résilier le présent contrat lorsque le Service est totalement inaccessible soit depuis son domicile, soit depuis son lieu de travail. RED by SFR remboursе à l'Abonné, dans un délai de trente (30) jours à compter de la réception dudit courrier, le montant du premier mois d'abonnement, déduction faite du montant des communications effectuées le cas échéant.

10.2.2 L'Abonné peut également, par mail adressé à RED by SFR et sous réserve de pouvoir en justifier, résilier le contrat pour des motifs légitimes, c'est à dire en cas de survenance en cours de contrat d'un évènement imprévisible l'empêchant d'en poursuivre l'exécution. Peuvent notamment être considérés comme tels les cas suivants :

- chômage (suite à la rupture d'un contrat à durée indéterminée), hors demande d'ouverture de ligne ou demande de réengagement d'abonnement intervenue pendant le préavis, faillite personnelle, redressement judiciaire ou liquidation judiciaire ;

- difficultés financières de l'Abonné ayant donné suite à notification de recevabilité en Commission de Surendettement des Particuliers,

- décès de l'Abonné,

- hospitalisation et/ou arrêt maladie de plus de trois (3) mois affectant l'Abonné,

- incarcération de l'Abonné,

- déménagement pour une longue durée, hors du territoire français métropolitain ou dans une zone où le Service Principal est totalement inaccessible depuis le domicile ou lieu de travail de l'Abonné,

- cas de force majeure au sens de la jurisprudence de la Cour de Cassation, affectant l'Abonné.

10.2.3 L'Abonné peut résilier le contrat à tout moment notamment lorsque le tarif du Service Principal en vigueur à la date de souscription de l'abonnement augmente en cours d'exécution de contrat, et ce, durant les quatre (4) mois qui suivent l'entrée en vigueur de ce nouveau tarif, conformément aux dispositions de l'article L121-84 du Code de la Consommation

10.2.4 L'Abonné qui refuserait d'effectuer le dépôt de garantie ou l'avance sur facturation demandé par RED by SFR peut résilier à tout moment le contrat.

Dans les cas visés aux articles, 10.2.2, 10.2.3, le préavis de dix jours se décompte à compter de la confirmation écrite de RED by SFR faite à l'Abonné de la prise en compte de sa demande de résiliation.

10.3 Le contrat peut être résilié par RED by SFR, après en avoir avisé l'Abonné par tout moyen mais sans que ce dernier puisse prétendre à une quelconque indemnisation, dans les cas ci-après exposés :

- non règlement du dépôt de garantie ou de l'avance sur facturation visés à l'article 4, étant précisé que la résiliation sera effective au terme d'un délai minimum de cinq (5) jours après que RED by SFR ait avisé l'Abonné une dernière fois, que faute d'une régularisation de sa situation, son contrat serait résilié

- fausse déclaration de l'Abonné concernant le contrat, la résiliation pouvant intervenir immédiatement après en avoir avisé l'Abonné

- manquement de l'Abonné à l'une quelconque de ses obligations telles que visées à l'article 9 au titre du contrat d'abonnement passé avec RED by SFRou des autres contrats dont l'Abonné pourrait être titulaire et en l'absence de contestation sérieuse dûment motivée au titre desdits contrats, étant précisé que cette résiliation sera effective au terme d'un délai minimum de cinq (5) jours après que RED by SFR ait avisé l'Abonné une dernière fois, que faute d'une régularisation de sa situation, son contrat serait résilié

Dans l'hypothèse d'un manquement renouvelé aux dispositions de l'article 3.1, manquement qui a déjà été notifié par RED by SFR, qui a été régularisé une première fois mais qui se renouvelle, l'Abonné est avisé que RED by SFR pourra procéder à la résiliation immédiate de son contrat dès notification.

- non-paiement par l'Abonné des sommes dues à RED by SFR, après mise en demeure restée sans effet, la résiliation pouvant intervenir au terme d'un délai minimum de cinq (5) jours

- force majeure affectant RED by SFR pendant plus de quinze (15) jours (dans une telle hypothèse, aucune somme ne sera due par l'Abonné au titre de la période considérée),

- à compter du jour où, dans le cadre de la mise en œuvre d'une procédure de redressement judiciaire ouverte à l'encontre de l'Abonné, l'administrateur judiciaire se prononce, implicitement ou explicitement, en application de l'Article 37 de la Loi N° 85-28 du 25 janvier 1985 modifiée, en faveur de la non-continuation du présent contrat, ou à compter du prononcé du jugement de liquidation judiciaire,

- recevabilité du dossier de l'Abonné en Commission de Surendettement.

En cas de décès de l'Abonné, RED by SFR pourra résilier le contrat dès qu'elle en aura connaissance sauf si les ayants droit désirent le poursuivre. Ils sont alors engagés pour les sommes dues au titre du contrat jusqu'à sa résiliation.

10.4 Le contrat d'abonnement prend fin à l'échéance de l'autorisation d'exploitation du service de radiotéléphonie publique GSM/GPRS consentie à SFR par arrêté du Ministre des Postes et Télécommunications le 25 mars 1991, et modifiée par ses avenants successifs.

10.5 En cas de résiliation du contrat d'abonnement et en l'absence de portabilité de numéro d'appel visée à l'article 11 ci-dessous, RED by SFR se réserve le droit de réaffecter le numéro d'appel de l'Abonné à un autre abonné.

10.6 En cas de réabonnement après résiliation, un nouveau numéro d'appel est attribué à l'Abonné par RED by SFR.

10.7 En cas de résiliation relative à un ou plusieurs services en option notamment dans le cas d'une augmentation de tarifs sur lesdits services optionnels, le contrat d'abonnement se poursuit dans les conditions des présentes pour le Service Principal et les autres services.

ARTICLE 11- PORTABILITE

La Portabilité du Numéro Mobile est un service proposé à tout client d'un opérateur mobile métropolitain lui permettant de souscrire un contrat auprès d'un opérateur mobile métropolitain tout en conservant le même numéro de téléphone mobile.

Un Abonné souhaitant porter son numéro de téléphone mobile, et résilier de ce fait le contrat d'abonnement qui le lie à son opérateur (ci-après dénommé «Opérateur Donneur»), doit se rendre chez l'opérateur auprès duquel il souhaite souscrire (ci-après dénommé «Opérateur Receveur») muni de son Relevé d'Identité Opérateur (RIO).

Ce RIO est obtenu auprès de l'Opérateur Donneur, chaque opérateur ayant en effet l'obligation de mettre à disposition de ses Abonnés un serveur vocal interactif gratuit dédié à la Portabilité et permettant d'obtenir ce RIO (le RIO sera mis à disposition dès le lendemain de l'activation de la ligne et actualisé, dans le même délai, à chaque modification).

L'Opérateur Receveur en enregistrant la souscription avec Portabilité du Numéro se chargera de mettre en œuvre la procédure de portabilité qui générera la résiliation du contrat de l'Abonné auprès de l'Opérateur Donneur en application du mandat que lui aura confié l'abonné.

Le portage du Numéro doit être réalisé dans un délai de trois (3) jours ouvrables (hors dimanche et jours fériés) à compter de la demande, sauf à ce que l'abonné souhaite que son numéro soit porté au terme d'un délai plus long.

La date de portage ne peut faire l'objet d'aucune modification à l'initiative de l'Abonné. La date de portage peut être modifiée au plus tard le deuxième jour ouvrable avant la date prévue de portabilité.

Par conséquent, les engagements de RED by SFR et de l'Abonné sont les suivants :

1 - Souscription auprès de RED by SFR avec demande de portabilité du Numéro (Portabilité entrante)

L'Abonné, pour pouvoir bénéficier de la portabilité de son numéro et souscrire à une des offres commercialisées par RED by SFR, doit :

- être le titulaire de la ligne faisant l'objet de la demande de portabilité ou disposer d'un mandat du titulaire de la ligne en bonne et due forme et l'autorisant à porter le numéro objet de la demande

- se munir impérativement de son RIO, et des pièces justificatives requises pour procéder à l'ouverture d'une ligne,

- signer le contrat de souscription et confier ainsi à RED by SFR un mandat permettant à cette dernière de procéder à la résiliation de la ligne de l'Abonné auprès de l'Opérateur Donneur. L'Abonné sera cependant tenu d'honorer les engagements qu'il avait souscrits auprès de l'Opérateur Donneur s'agissant notamment de sa durée minimale d'engagement (facturation des mois contractuels restant à courir jusqu'à l'échéance du contrat, …), ce dont il reconnaît être informé et accepter.

RED by SFR pourra être amenée à refuser cette demande de Portabilité si l'Abonné n'est pas le titulaire de la ligne, ou si les données de la demande de portage sont erronées ou incomplètes.

La souscription auprès de RED by SFR prendra effet dès l'acceptation par l'Abonné du contrat d'abonnement, l'Abonné étant engagé dès cette date auprès de RED by SFR.

Dans l'hypothèse où l'Abonné déciderait d'annuler sa demande de portabilité, cette annulation devant parvenir à RED by SFR au plus tard le deuxième jour ouvrable avant la date prévue de portabilité ; dans cette hypothèse RED by SFR lui attribuera un nouveau numéro de téléphone mobile.

Il en sera de même dans l'hypothèse où la demande de portabilité du Numéro serait rejetée par l'Opérateur Donneur. Ce rejet peut intervenir pour l'une des raisons suivantes : numéro inactif au moment de la demande, numéro non géré par l'Opérateur Donneur, demande de portabilité en cours sur ce même numéro, données incomplètes ou erronées, date de portage supérieure à deux mois, résiliation programmée chez l'Opérateur Donneur avant la date d'activation du portage.

2 - Souscription auprès d'un autre opérateur avec demande de portabilité (Portabilité sortante)

RED by SFR met à disposition de ses abonnés un serveur vocal interactif gratuit (SVI) leur permettant de consulter la date de début et de fin de leur durée d'engagement (données actualisées au lendemain de chacune des modifications contractuelles), ainsi que d'obtenir leur RIO. En cas de résiliation anticipée avant la fin de l'éventuelle période minimale d'abonnement, les redevances restant à courir jusqu'à l'expiration de cette période deviendront immédiatement exigibles conformément aux dispositions de l'article 10.

Aucune demande d'annulation d'une portabilité sortante ne pourra être traitée directement par RED by SFR, l'Abonné ayant pour seul interlocuteur l'Opérateur Receveur.

En cas de demande d'annulation d'une portabilité sortante émise par l'Opérateur Receveur, la demande de résiliation associée sera de même annulée.

En sa qualité d'Opérateur Donneur, RED by SFR pourra être amenée à rejeter une demande de portabilité dans un des cas suivants : numéro inactif au moment de la demande, numéro non géré par l'Opérateur Donneur, demande de portabilité en cours sur ce même numéro, données incomplètes ou erronées, date de portage supérieure à deux mois.

3 - Le jour du portage:

Les opérations techniques réalisées par les opérateurs le jour du portage peuvent entrainer une interruption de service, dont la durée ne doit pas dépasser quatre (4) heures; cette interruption de service ne pourra ouvrir droit à indemnisation pour l'abonné, ni engager la responsabilité de RED by SFR.

ARTICLE 12- DONNEES PERSONNELLES

• Collecte et traitement

RED by SFR prend les mesures propres à assurer la protection et la confidentialité des informations nominatives qu'elle détient ou qu'elle traite dans le respect des dispositions de la loi n° 78-17 du 6 Janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés modifiée. Les informations recueillies dans le cadre de la souscription des Services ainsi que celles recueillies lors du traitement de l'utilisation des Services par l'Abonné font l'objet d'un traitement informatique.

RED by SFR pourra utiliser les informations collectées dans le cadre de l'utilisation des services en vue de développer et de commercialiser des produits et services RED by SFR ou de tiers.

Elles sont utilisées par RED by SFR, les sociétés du groupe NUMERICABLE SFR, leurs partenaires ou prestataires pour la gestion du compte de l'Abonné et son information sur les services souscrits, la réalisation d'études statistiques et d'analyses, développer de nouveaux produits et services ainsi que pour proposer des offres et services adaptés aux besoins de l'Abonné.

RED by SFR pourra utiliser directement ces informations lors d'actes de prospection relatifs à des produits ou services analogues ou en cas de prospection réalisée par téléphone ou par courrier postal. RED by SFR se réserve également le droit d'utiliser ces informations dans le cadre d'opération marketing et commerciales de partenaires ou de tiers par courrier postal ou par téléphone. L'Abonné aura la possibilité de s'y opposer de manière simple, expresse, et sans frais.

Après consentement préalable de l'Abonné, dans le cadre d'opération marketing et commerciales conjointes ou non, par SMS, MMS, E-mail ou automate d'appels, RED by SFR se réserve le droit d'exploiter et communiquer ces informations à des tiers ou à ses partenaires.

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

La communication de ces données est strictement encadrée conformément aux exigences et sous le contrôle de la Commission Nationale Informatique et Libertés.

Dans le cadre des traitements précités, RED by SFR pourra recourir à des prestataires agissant pour son compte et sous sa responsabilité.

Si ces prestataires sont situés en dehors de l'Union européenne, ils auront alors, dans les cas prévus par la Décision de la Commission européenne 2002/16/CE du 27 décembre 2001, préalablement signé les «clauses contractuelles types». Le recours à ces prestataires est nécessaire à la bonne exécution du contrat passé entre SFR et l'Abonné.

L'abonné est informé que sa conversation avec le Service Client est susceptible d'être enregistrée ou écoutée par RED by SFR à des fins probatoires et/ou d'être étudiée afin d'améliorer la qualité du service.

A tout moment, l'Abonné peut exercer son droit individuel d'accès, de rectification, d'information complémentaire et, le cas échéant, d'opposition sur le traitement des données à caractère personnel les concernant, auprès de SFR en envoyant un courrier postal à :

- Clients Abonnés : Courrier SFR Mobile - Accès, rectification, opposition - TSA 73917 - 62978 Arras Cedex 9

L'abonné devra fournir à RED by SFR ses nom, prénom, numéro d'appel ainsi qu'une copie de sa carte d'identité. Il devra préciser en outre l'adresse à laquelle il souhaite recevoir la réponse de RED by SFR.

• Prévention des impayés

Par ailleurs, en cas d'impayé ou de déclaration irrégulière, les informations concernant l'Abonné sont susceptibles d'être inscrites dans un fichier accessible aux opérateurs et sociétés de commercialisation du service de radiotéléphonie publique GSM/ GPRS, géré par le GIE PREVENTEL, auprès duquel elles peuvent donner lieu à exercice du droit d'accès à l'adresse suivante : GIE PREVENTEL Service des consultations - TSA 54315 - 77050 Melun cedex

En cas d'impayé ou de déclaration irrégulière, les informations concernant l'Abonné sont susceptibles d'être inscrites dans un fichier accessible aux opérateurs et sociétés de commercialisation du service de radiotéléphonie publique GSM/ GPRS, géré par le GIE PREVENTEL, auprès duquel elles peuvent donner lieu à exercice du droit d'accès.

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

- interroger le FNCI (Fichier National des Chèques Irréguliers) en cas de paiement par chèque ou le GIE Carte bancaire en cas de paiement par carte bancaire et ce même en cas de paiement d'avance ou de dépôt de garantie conformément à l'article 4 des présentes Conditions.

- en cas de paiement par prélèvement (par RIB), contrôler la régularité de celui-ci par l'intermédiaire de la société Viamobis prestataire de SFR.

- consulter la société FIA-NET qui réalise des prestations de prévention et de détection des fraudes effectuées par carte de paiement lors des achats sur les canaux de vente dématérialisée.

- Consulter le GIE Préventel sur le signalement de l'Abonné dans le cadre des consultations multiples du GIE.

• Annuaire Universel

L'Abonné est informé que ses coordonnées figurent sur la liste « Annuaire universel » des abonnés au Service tenue par l'Opérateur (ci-après « la Liste »). L'Abonné est informé que, sauf avis contraire expressément formulé de sa part, ses coordonnées pourront être transmises à des sociétés fournissant des services d'annuaires ou de renseignements téléphoniques (ci-après « les Editeurs »).

L'Abonné est informé qu'il peut gratuitement, à tout moment 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 :

- Inscription en Liste Rouge ;

- Parution Annuaires sans Recherche Inversée

- Parution Annuaires sans prospection

- Parution Annuaires sans restriction

- Parution Annuaires sans prénom complet

- Parution Annuaires sans adresse complète

En cas de parution des coordonnées de l'Abonné dans l'Annuaire universel, lors d'un appel sortant, RED by SFR pourra faire procéder à l'affichage des nom et prénom de l'Abonné sur le téléphone de son correspondant.

Les options complémentaires suivantes peuvent également être souscrites auprès du Service Client de RED by SFR :

- Parution coordonnées utilisateur

- Parution activité professionnelle

L'Abonné 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 directement via son espace abonné sur le site de l'Opérateur ou en envoyant un courrier postal à :

- Abonnés RED by SFR : Courrier SFR Mobile - Accès, rectification, opposition – TSA 73917 - 62978 Arras Cedex 9

L'Abonné 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. L'Abonné est informé que les Editeurs peuvent mettre en place, sous leur entière responsabilité, des règles éditoriales contraignantes et procèdent à des traitements sur certaines des données transmises.

ARTICLE 13- NON TRANSFERT DU CONTRAT

Ni le contrat d'abonnement, ni le numéro d'appel ne sont transférables par voie de cession ou autre, sans l'accord préalable, exprès et écrit de RED by SFR.

ARTICLE 14- RECLAMATIONS

• Service Client

Toute réclamation doit être adressée au Service Client RED sur le site RED BY SFR via un formulaire disponible depuis l'Espace Client rubrique Assistance.

La réponse sera communiquée à l'Abonné par courrier électronique dans un délai de 15 jours ouvrés sauf à ce que la réponse à apporter nécessite des investigations complémentaires. Dans ce cas, il sera accusé réception de la demande de l'Abonné avec indication du délai de traitement requis, ce dernier ne pouvant excéder un mois hors évènement exceptionnel.

• Service Consommateurs

Si toutefois l'Abonné estime que la réponse obtenue à sa réclamation n'est pas satisfaisante ou qu'elle ne lui a pas été apportée dans les délais ci-dessus annoncés, il peut alors formuler, par écrit, un recours auprès du Service Consommateurs, soit directement, soit par une association de consommateurs, à l'adresse suivante : **SFR - Service Consommateurs TSA 83918 - 62978 ARRAS Cedex 9.**

A compter de la réception du courrier, le Service Consommateurs s'engage, dans un délai maximum d'un mois (sauf à ce qu'un délai de traitement supérieur ait fait l'objet d'un accord avec l'abonné) à apporter une réponse à l'Abonné soit par tout moyen (téléphone, courrier, mail..) si la réponse est favorable, soit par écrit dans l'hypothèse inverse.

• Médiateur des Communications Electroniques

Enfin, si un désaccord subsiste, l'Abonné peut saisir gratuitement le médiateur des communications électroniques, soit directement, soit par une association de consommateurs.

Pour cela, il doit compléter directement le formulaire mis à disposition sur le site du médiateur : www.mediateur-telecom.fr ou disponible sur simple demande auprès du Service Consommateurs, en y joignant les pièces qui justifient sa demande

ARTICLE 15- ATTRIBUTION DE JURIDICTION

Lorsque l'Abonné est une personne physique, les règles légales de compétence s'appliquent.
LORSQUE L'ABONNE EST UNE PERSONNE MORALE OU UN COMMERCANT,TOUT DIFFEREND NE A L'OCCASION DE L'INTERPRETATION, LA CONCLUSION, L'EXECUTION DU PRESENT CONTRAT EST SOUMIS AU TRIBUNAL DE COMMERCE DE PARIS.

CONDITIONS PARTICULIERES D'ABONNEMENT
A L'OPTION SFR NFC CITYZI
FÉVRIER 2014

Dans le cadre du développement des solutions de services sans contact, RED by SFR propose à ses clients (ci-après « les Utilisateurs »), disposant d'un Equipement compatible et souhaitant utiliser ces services, l'Option SFR NFC Citizy.

L'utilisation de cette Option suppose l'acceptation des présentes Conditions Particulières, qui s'appliquent en complément des Conditions Générales d'Abonnement et d'utilisation des offres RED by sfr (ci-après «les Conditions Générales d'Abonnement ») avec lesquelles elles forment un tout indissociable. En cas de contradiction entre les Conditions Générales d'Abonnement et les Conditions Particulières, ces dernières prévalent.

Cette Option gratuite, qui sera disponible au cours du second semestre 2013, sera activée par défaut, sauf décision contraire de l'Abonné.

ARTICLE 1 – DEFINITIONS

Equipement : désigne un terminal mobile compatible avec les Services Sans Contact et une Carte SIM NFC permettant d'accéder aux Services Sans Contact. Le Mobile est compatible dès lors que l'application SFR NFC Citizy est pré-embarquée.

Services Sans Contact : désigne l'ensemble des services sans contact Cityzi auxquels les Utilisateurs peuvent avoir accès, auprès de Partenaires, depuis leur Equipement. La liste des Services Sans Contact disponibles est susceptible d'évolution à tout moment.

Utilisateur : désigne la personne titulaire d'un abonnement SFR compatible avec l'Option et possédant l'Equipement requis, en vue de l'utilisation des Services Sans Contact.

Partenaires : désigne les sociétés en partenariat avec SFR ayant mis en place des services sans contact disponibles depuis un Equipement, sur lequel l'Option a été activée. La liste des Partenaires est susceptible d'évolution à tout moment.

ARTICLE 2 – OBJET

Les présentes Conditions ont pour objet de définir les conditions d'utilisation de l'Option que les Utilisateurs

ARTICLE 3 – DESCRIPTION DE L'OPTION

Dès lors que l'Utilisateur est muni de l'Equipement, l'Option permet à celui-ci d'accéder à des services sans contact, tels que notamment :
- l'utilisation de l'Equipement afin d'effectuer des opérations de paiement,
- l'utilisation de l'Equipement comme carte de transport (avec éventuellement achat de titres de transport),
- l'utilisation de l'Equipement comme carte de fidélité,

sous réserve d'avoir accepté préalablement les conditions de chacun des Partenaires et d'avoir téléchargé les applications correspondantes.

ARTICLE 4 – SOUSCRIPTION DE L'OPTION

4.1 Modalités de souscription

Selon l'offre RED by SFR détenue par l'Abonné, l'Option pourra soit être activée par défaut, soit nécessiter une souscription de la part de l'Abonné.

Dans le cas où l'Option serait souscrite postérieurement à la souscription du contrat d'abonnement mobile, celle-ci sera activée dans un délai de 24 heures ouvrées, l'utilisation des Services Sans Contact étant quant à elle subordonnée à l'acceptation préalable des conditions de chacun des Partenaires et au téléchargement des applications correspondantes.

4.2 Compatibilités

4.2.1 L'Option ne peut être souscrite que si l'Utilisateur est préalablement titulaire d'un abonnement mobile compatible, étant entendu que sont compatibles l'ensemble des forfaits voix commercialisés par RED by SFR à la date de souscription de ladite Option, à l'exclusion des Forfait Bloqué SFR.

4.2.2 L'Utilisateur est informé que l'Option ou l'Equipement peuvent ne pas être compatibles avec certains services ou options proposés ou ayant pu être proposés par RED by SFR. L'Abonné aura la possibilité de s'informer sur la liste des options/services incompatibles avec l'Option sur le site redbysfr.fr.

ARTICLE 5– CONDITIONS FINANCIERES

La souscription de l'Option est gratuite.

Conformément à un accord passé avec certains Partenaires, l'Utilisateur pourra être facturé sur sa facture mobile mensuelle, pour tout ou partie des Services Sans Dans ce dernier cas, tout impayé sera régi conformément aux dispositions des Conditions Générales d'Abonnement en vigueur.

ARTICLE 6 – ACCES AU SERVICE

Une fois l'Option souscrite, l'accès aux Services Sans Contact est subordonné à l'acceptation préalable des conditions de chacun des Partenaires, au téléchargement des applications correspondantes ainsi qu'au respect desdites conditions. Sauf indication contraire expresse, chaque Partenaire assure la facturation du service sans contact dont il a la responsabilité.

RED by SFR ne pourra, en aucun cas, être tenu responsable en cas de dysfonctionnement desdites applications ou des Services Sans Contact afférents qui restent de la responsabilité pleine et entière des Partenaires.

De même, RED by SFR ne pourra en aucun cas être responsable en cas de suspension, à l'initiative des Partenaires, des Services Sans Contact qu'ils proposent ou de l'une de leurs applications.

ARTICLE 7 – DURÉE

L'Option est souscrite pour une durée indéterminée.

L'accès aux Services Sans Contact est disponible à compter de l'activation de l'Option, à charge pour les Utilisateurs de procéder aux modalités de souscription requises auprès des Partenaires concernés.L'Utilisateur peut mettre fin à l'Option quand il le souhaite, pour quelque raison que ce soit, en contactant le Service Client RED by SFR. Il doit toutefois avoir pris soin de contacter préalablement chacun des Partenaires auprès desquels il a activé un Service Sans Contact, afin de les informer de son souhait de mettre un terme au contrat qui les lie.

La résiliation est effective de l'Option est effective dans un délai de 24 heures ouvrées.

En tout état de cause, l'Option est résiliée de plein droit en cas de résiliation de l'abonnement mobile RED by SFR de l'Utilisateur.

La résiliation de l'Option génère l'envoi d'une notification de résiliation auprès des différents Partenaires et l'Utilisateur ne peut plus utiliser les Services Sans Contact

La résiliation de l'Option, pour quelque cause que ce soit, ne met en aucun cas fin au contrat d'abonnement mobile liant l'Utilisateur à RED by SFR.

ARTICLE 8- RESPONSABILITE

Il appartiendra à l'Abonné de détruire sa carte SIM, dès lors que RED by SFR a désactivé les services de téléphonie mobiles attachés à cette carte SIM, notamment suite à une résiliation de sa ligne mobile, ou à un changement de carte SIM, de façon à éviter tout risque d'utilisation de la fonctionnalité sans contact par un tiers, et plus spécifiquement celle permettant le paiement sans contact.

RED by SFR n'est en effet nullement responsable de la désactivation de la fonctionnalité sans contact (NFC) utilisée dans le cadre des services proposés par ses Partenaires, et sa responsabilité ne saurait être engagée de ce fait.

8.1 Utilisation frauduleuse de l'equipement

L'Option étant susceptible de générer une facturation des Services Sans Contact sur la facture RED by SFR pour le compte de certains Partenaires, dans les conditions définies aux présentes Conditions, il appartient à l'Utilisateur de garder l'entier contrôle de son Equipement afin d'éviter toute utilisation frauduleuse du Service Sans Contact.

L'Utilisateur est informé qu'en cas de prêt ou cession de son Equipement à un tiers, il est seul responsable de toutes les conséquences de l'utilisation qui pourrait en être faite.

Tout accès aux Services Sans Contact effectué par le biais de l'Equipement de l'Utilisateur, indépendamment de toute déclaration de perte ou de vol dudit Equipement dans les conditions prévues dans les Conditions Générales d'Abonnement, est réputé effectué par l'Utilisateur, qui en assume alors l'entière responsabilité.

8.2 Disponibilite des services sans contact

En cas de dysfonctionnement, RED by SFR mettra en oeuvre tous les moyens qu'elle estime nécessaires pour assurer le bon fonctionnement de l'Option et apporter les éventuelles corrections.

Par ailleurs, la responsabilité de RED by SFR ne saurait être engagée :

- en cas d'interruption des Services Sans Contact indépendante du contrôle de RED by SFR ;

- en cas d'utilisation de l'Option par l'Utilisateur non conforme aux dispositions des présentes conditions, des conditions mises en place chez les différents Partenaires ou de la réglementation applicable ;

- en cas d'inadéquation de l'Option et des équipements de l'Utilisateur

- en cas de dysfonctionnement ou de suspension des applications mises en place par les Partenaires

- en cas d'incident ou interruption des Services Sans Contact causé par un incident ou une panne survenant sur d'autres réseaux que le réseau SFR et sur l'Equipement,

- en cas de force majeure.

ARTICLE 9 - SUSPENSION DES SERVICES SANS CONTACT

L'utilisation de l'Option et/ou des Services Sans Contact par l'Utilisateur en contravention avec les dispositions des présentes Conditions ou de la réglementation applicable, aura pour conséquence la suspension de l'Option.

En cas de perte ou de vol de la Carte SIM, l'Utilisateur en informe immédiatement RED by SFR conformément à ce qui est prévu dans les Conditions Générales d'Abonnement. Sa ligne sera alors immédiatement suspendue et les Services Sans Contact ne seront alors plus accessibles.

La ligne et les Services Sans Contact seront remis en service sur simple demande l'Utilisateur après vérification de ses coordonnées. Le cas échéant, l'Utilisateur pourra être également tenu de contacter les Partenaires avec lesquels il était contractuellement lié.

CONDITIONS PARTICULIERES
DU SERVICE SFR FEMTO
AVRIL 2015

Les présentes conditions particulières (ci-après « les Conditions Particulières ») s'appliquent en complément des Conditions Générales d'Abonnement au Service de téléphonie mobile SFR (ci-après « les Conditions Générales d'Abonnement »). Elles sont régies par les Conditions Générales d'Abonnement et forment ensemble un tout indissociable. En cas de contradiction entre les Conditions Générales d'Abonnement et les Conditions Particulières, ces dernières prévalent

ARTICLE 1 – DEFINITIONS

Gestionnaire : désigne la personne physique agissant à titre privé ou professionnel résidant en France métropolitaine, disposant de sa pleine capacité, qui souscrit au Service SFR Femto dont, par sa souscription, elle accepte les conditions.

Membre(s) : désigne la ou les personne(s) physique(s), membres du foyer ou collaborateurs désignée(s) par le Gestionnaire pour bénéficier du Service SFR Femto.

Matériels : désigne l'équipement, notamment le boîtier, mis à disposition par SFR permettant au Gestionnaire d'utiliser le Service SFR Femto.

Service SFR Femto : désigne le service qui sera fourni par SFR au Gestionnaire dans les conditions et en particulier, dans les limites, définies aux présentes Conditions Particulières.

ARTICLE 2 – OBJET

Les Conditions Particulières ont pour objet de définir les conditions et modalités d'accès et d'utilisation du Service SFR Femto. Toute utilisation du Service SFR Femto est subordonnée au respect par le Gestionnaire des présentes Conditions Particulières dont il reconnaît expressément avoir eu connaissance lors de la souscription au Service SFR Femto et en accepter les termes.

ARTICLE 3 - DESCRIPTION DU SERVICE

Le Service SFR Femto est une option du service de téléphonie mobile SFR. Il ne peut par conséquent être souscrit que si le Gestionnaire bénéficie d'un contrat de téléphonie mobile avec SFR (ci-après « le Contrat Principal »).
Le Service SFR Femto est disponible dans la zone de couverture du réseau exploité par SFR et nécessite l'utilisation d'un terminal compatible, c'est-à dire un terminal figurant dans la gamme des terminaux compatibles avec le Service SFR Femto.
Le Service SFR Femto permet au Gestionnaire d'obtenir une couverture 3G/3G+ dédiée à son domicile ou son local professionnel dans la zone de couverture du Service SFR Femto.
La zone de couverture est d'environ 15 mètres autour des Matériels et couvre jusqu'à 500 m2 maximum, en fonction des caractéristiques du domicile du client. Les Membres bénéficient du Service SFR Femto grâce aux Matériels placé chez le Gestionnaire, dans la zone de couverture précitée. Une notification visuelle apparaitra sur les mobiles du Gestionnaire et des Membres indiquant qu'ils sont en zone de couverture du Service SFR Femto. Le Service SFR Femto

est incompatible avec l'option Cartes Jumelles.
L'utilisation simultanée des Matériels est limitée à huit communications voix simultanées et à huit connexions Internet simultanées. Dans la mesure où la qualité du Service SFR Femto peut être fortement liée à la taille de la bande passante et donc au débit constaté sur la ligne Internet haut débit, le Gestionnaire est informé qu'une utilisation simultanée peut être à même de dégrader la qualité du Service SFR Femto en réduisant la taille de la bande passante disponible.

ARTICLE 4 - CONDITIONS PREALABLES A LA FOURNITURE DU SERVICE

Pour accéder au Service SFR Femto, le Gestionnaire et les Membres doivent :

- s'agissant du Gestionnaire, être client d'une offre de téléphonie mobile SFR compatible avec le Service SFR Femto, à l'exclusion des offres Forfaits SFR, SFR La Carte et SFR Business Team, ainsi qu'à l'exclusion des clients mobile SFR en contentieux ou ayant eu des incidents de paiement.

- s'agissant des Membres, être chacun client d'une offre de téléphonie mobile SFR compatible avec le Service SFR Femto, à l'exclusion des clients mobile SFR en contentieux ou ayant eu des incidents de paiement

- disposer d'un mobile compatible 3G ou 4G.

- disposer d'une connexion à Internet en haut débit (débit IP minimum de 512 Kbps et débit recommandé de 2 Mbps) et d'une box ou modem ADSL compatible, d'un opérateur de France métropolitaine.

Il appartient au Gestionnaire de vérifier la compatibilité de la configuration de son équipement personnel ou professionnel avec les Matériels et l'utilisation du Service SFR Femto.

En cas de résiliation de son Contrat Principal, le Gestionnaire et les Membres perdront le bénéfice du Service SFR Femto et le présent contrat (ci-après « **le Contrat Femto** ») sera résilié de plein droit (voir article 10 ci-après).

ARTICLE 5 - MODALITES DE SOUSCRIPTION

5.1 Le Service SFR Femto peut être souscrit par téléphone au 1023, en espace SFR ou par Internet sur http://www.sfr.fr/mobile/tarifs_conditions.jspe

S'il souhaite faire bénéficier du Service SFR Femto aux Membres, le Gestionnaire peut se rendre sur son espace client ou contacter le service client au 1023 (hors clients RED de sfr.fr).

Le Gestionnaire peut faire bénéficier du Service **jusqu'à neuf Membres**.

La souscription au Service SFR Femto ne modifie nullement l'abonnement mobile souscrit par le Gestionnaire et le(s) Membre(s) bénéficiant du Service SFR Femto.

Il appartient au Gestionnaire d'une part d'obtenir l'accord des membres à qui il souhaite faire bénéficier du Service SFR Femto et d'autre part de les informer de leur inscription au Service SFR Femto.

Toute demande de modification (ajout ou suppression de Membre) est gratuite et sera effective dans un délai maximum de 1 jour après la demande du Gestionnaire.

Un client Gestionnaire d'une Femto peut être inscrit en tant que Membre sur un autre boitier femto.

En revanche, un même client ne peut pas être inscrit en tant que membre sur 2 boitiers femto différents.

5.2 Les Matériels

5.2.1 Les Matériels sont mis à la disposition du Gestionnaire par SFR et lui sont adressés une fois la commande validée.

Les livraisons ne s'effectuent qu'en France métropolitaine et en Corse à l'adresse de livraison indiquée par le Gestionnaire.

Sous réserve de leur disponibilité en stock, les Matériels sont livrés dans un délai de 30 jours ouvrés à compter de la souscription du Service SFR Femto.

Il appartient au Gestionnaire de faire toute réclamation éventuelle concernant la nature des Matériels ou toute avarie subie par les Matériels au cours du transport, au moment de sa livraison ou de refuser la livraison, en contactant son Service client au 1023 (hors Client RED by SFR) (appel depuis un mobile SFR : tempsd'attente gratuit puis prix d'un appel normal en France métropolitaine. Appel depuis un poste fixe : prix d'un appel local en France métropolitaine et temps d'attente gratuit depuis une ligne box)

5.2.2 Les Matériels demeurent la propriété exclusive, incessible et insaisissable de SFR 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 Gestionnaire 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 Femto.

Le Gestionnaire s'interdit d'effectuer toute ouverture, intervention technique, transformation ou modification sur les Matériels à quelle que fin que ce soit.

Le Gestionnaire informera SFR sans délai de toute disparition, destruction ou détérioration altérant le fonctionnement de tout ou partie des Matériels et indemnisera SFR à concurrence des frais de remise en état ou de la valeur de remplacement des Matériels, sauf en cas de force majeure ou de fait exclusivement imputable à SFR.

En cas de défectuosité de tout ou partie des Matériels, SFR remplacera les matériels mis à disposition.

Le Gestionnaire devra alors retourner les Matériels défectueux dans leur emballage d'origine ou dans un emballage adapté à SFR dans un délai maximum de 30 jours à compter de la demande de remplacement de son Matériel défectueux.

A défaut de retour des Matériels défectueux dans les conditions fixées ci-dessus, SFR facturera au Gestionnaire la somme de 100 euros pour les nouveaux Matériels.

En cas de retour par le Gestionnaire dudit matériel au-delà des 30 jours et jusqu'à 60 jours à compter de la demande de remplacement, SFR remboursera au Gestionnaire lesdits 100 euros dans un délai de 30 jours suivant réception du matériel défectueux.

Ces conditions de retour ne seront pas applicables si la défectuosité est due à une faute, négligence, maladresse ou malveillance du Gestionnaire ou de toute autre personne.

Le Gestionnaire est informé que le Boitier ne doit pas être jeté 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.

5.2.3. Le Gestionnaire dispose d'un délai de 90 jours suivant la souscription au Service SFR Femto, pour activer les Matériels. A défaut de branchement des Matériels dans ce délai, le Service SFR Femto sera résilié et le Gestionnaire devra retourner les Matériels au complet (accessoires inclus) en bon état et dans un emballage adapté dans un délai de 30 jours suivant cette résiliation à SFR.

A défaut de retour des Matériels ou en cas de retour incomplet, dans ce délai de 30 jours, SFR pourra facturer au Gestionnaire une pénalité de 100€ correspondant au prix du boitier.

En cas de retour par le Gestionnaire des Matériels au-delà des 30 jours et jusqu'à 60 jours à compter de la résiliation du fait de SFR, SFR remboursera au Gestionnaire le montant de la pénalité dans un délai de 30 jours suivant réception des Matériels.

5.3 En cas de souscription à distance, le Gestionnaire dispose, conformément aux dispositions de l'article L.121-21 du Code de la consommation, d'un délai de quatorze jours à compter de la réception du boitier pour exercer son droit de rétractation en adressant au service client, le formulaire de rétraction mis à sa disposition (ou tout autre courrier exprimant sa volonté de se rétracter). Le Gestionnaire qui souhaiterait bénéficier du Service avant l'expiration du délai précité, doit en faire la demande expresse à SFR et ce, conformément aux dispositions prévues par l'article L.121-21-5 du Code de la consommation.

Si le Gestionnaire choisit d'exercer son droit de rétractation, ce dernier obtiendra le remboursement des frais de mise à disposition éventuellement déjà payés au plus tard dans les quatorze (14) jours à compter de la réception par SFR de la demande de rétractation conformément à l'article L. 121-21-4 du Code de la consommation. Par ailleurs, à défaut pour le Gestionnaire de retourner les Matériels complets (accessoires inclus) en bon état et dans un emballage adapté dans un délai de 14 jours suivant sa demande de rétractation, une pénalité de 100€ correspondant au prix du Boitier lui sera facturée par SFR.

En cas de retour par le Gestionnaire des Matériels au-delà des 14 pours et jusqu'à 60 jours à compter de sa demande de rétractation, SFR remboursera au Gestionnaire le montant de la pénalité dans un délai de 30 jours suivant la réception des Matériels. La charge de la preuve du respect des délais par le Gestionnaire lui incombe.

ARTICLE 6 - ACCES AU SERVICE SFR FEMTO

L'accès au Service SFR Femto est subordonné à l'installation conforme par le Gestionnaire ainsi qu'à la compatibilité des matériels et logiciels et de ses installations techniques, informatiques et téléphoniques. SFR pourra être contrainte d'interrompre de façon exceptionnelle le Service SFR Femto pour effectuer des travaux de maintenance, d'amélioration, d'entretien, de renforcement, de réaménagement ou d'extension des installations de son réseau et/ ou du Site Internet.

Le Gestionnaire 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 SFR Femto.

Ces équipements devront être agrées et conformes au Code des postes et des communications électroniques. En aucun cas SFR ne sera tenu responsable si le Service SFR Femto s'avère incompatible ou présente des dysfonctionnements avec certains logiciels, configurations, systèmes d'exploitation ou équipements du client et le Gestionnaire devra, à première demande de SFR, mettre fin à toute perturbation du réseau ou des services de SFR ou de tout tiers qui serait due à des conditions de raccordement ou d'utilisation de des équipements non-conformes.

De même, SFR ne saurait être tenu responsable des détériorations et/ ou interruptions résultant des opérations effectuées par le Gestionnaire dans le cadre de sa connexion au Service SFR Femto, ou en cas d'interruption résultant de toute cause extérieure à SFR.

ARTICLE 7 - UTILISATION DU SERVICE

Le Gestionnaire s'engage à utiliser le Service SFR Femto dans le respect des conditions décrites dans les présentes Conditions Particulières.

SFR ne saurait être tenue pour responsable de toute utilisation du Service SFR Femto hors du domicile ou du local professionnel du Gestionnaire. Le Gestionnaire s'engage à utiliser les Matériels uniquement en son domicile ou au sein de son local professionnel et en aucun cas à le déplacer. A ce titre, le Gestionnaire engage sa seule responsabilité en utilisant les Matériels hors de son domicile ou de son local professionnel.

Dans l'hypothèse où le Gestionnaire déplacerait les Matériels, notamment à l'étranger, SFR se réserve le droit de suspendre la fourniture du Service SFR Femto.

Si le Gestionnaire est une personne physique, agissant à des fins privées, il s'engage à utiliser le Service SFR Femto 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 utilisé, directement ou indirectement, pour permettre à un tiers de bénéficier du Service SFR Femto.

Toute autre utilisation du Service SFR Femto, sous quelque que forme et en quelque lieu que ce soit, est illicite, notamment toute commercialisation du Service SFR Femto ou toute utilisation du Service SFR Femto par de multiples utilisateurs autres que ceux du foyer.

Si le Gestionnaire est une personne physique agissant à titre professionnel qui souscrit pour les besoins de son activité, le Service SFR Femto pourra être utilisé dans le cadre de son activité professionnelle aux conditions expresses de ne pas commercialiser le Service SFR Femto 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.

Lors de la souscription au Service SFR Femto, le Gestionnaire doit déclarer l'adresse d'installation de ses Matériels, afin de permettre à SFR, en cas d'absence de couverture 2G/3G autour du Boitier, d'acheminer ses appels d'urgence (112, 15, 17, 18, 115, 116000, 119) vers le centre d'urgence compétent correspondant à la localisation de l'appelant.

De même, en cas de déménagement ou plus généralement en cas de déplacement des Matériels vers un autre domicile ou local professionnel, le Gestionnaire s'engage à communiquer à SFR la mise à jour de cette adresse d'installation. Dans la négative, SFR n'est pas responsable du non acheminement des appels d'urgence vers le centre d'urgence le plus proche de sa nouvelle domiciliation.

SFR peut suspendre la fourniture du Service SFR Femto notamment dans l'hypothèse où le Gestionnaire ne se conforme pas aux instructions de SFR concernant l'usage des Matériels.

Dans ce cas, SFR n'est pas responsable de l'usage qui sera fait par le Gestionnaire des Matériels.

Le Gestionnaire s'interdit de modifier le paramétrage effectué par SFR ou toute autre intervention sur les Matériels qui aurait pour effet de modifier le paramétrage réalisé par SFR ou les caractéristiques des Matériels.

Le Gestionnaire s'interdit d'effectuer toute ouverture, intervention technique, transformation ou modification sur les Matériels à quelle que fin que ce soit. Le Gestionnaire informera SFR sans délai de toute disparition, destruction ou détérioration altérant le fonctionnement de tout ou partie des Matériels.

En cas d'utilisation des Matériels non-conforme aux présentes, SFR ne sera pas responsable des conséquences liées à l'usage des Matériels.

Le Gestionnaire est informé que le fait d'utiliser une fréquence, un équipement, ou une installation radioélectrique dans des conditions non-conformes aux dispositions de l'article L. 34-9 du Code des Poste et des Communications Electroniques, ou sans posséder l'autorisation prévue à l'article L.41-1 du Code ou en dehors des conditions règlementaires générales prévues à l'article L.33-3 est puni de six mois d'emprisonnement et 30000€ d'amende.

ARTICLE 8 - CONDITIONS FINANCIERES

Les communications du Gestionnaire et des Membres seront facturées conformément à leurs plans tarifaires en vigueur respectifs et payables dans les conditions définies dans les Conditions Générales d'Abonnement.

Par ailleurs, des frais de mise à disposition des Matériels pourront être facturés au Gestionnaire lors de la souscription du Service SFR Femto. Ces derniers seront alors remboursés au Gestionnaire (hors abonné Red de SFR) sur la première facture mobile (ou les suivantes si le montant des frais de mise à disposition est supérieur au montant total de la facture mobile mensuelle) suivant l'activation des Matériels.

ARTICLE 9 - DUREE

Les Conditions Particulières sont conclues pour une durée indéterminée à compter de la date d'activation du Service SFR Femto et sont résiliables dans les termes de l'article 10 ci-dessous.

ARTICLE 10 - SUSPENSION / RESILIATION

10.1 Le Contrat Femto peut être résilié à tout moment par le Gestionnaire, auprès du Service Client. La résiliation sera effective immédiatement.

Le Gestionnaire devra retourner les Matériels complets (accessoires inclus) en bon état et dans un emballage adapté dans un délai maximum de 30 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 30 jours, SFR pourra facturer au Gestionnaire une pénalité de 100€ correspondant au prix du boitier.

En cas de retour par le Gestionnaire des Matériels au-delà des 30 jours et jusqu'à 60 jours à compter de la demande de résiliation ou de la résiliation de plein droit, SFR remboursera au Gestionnaire le montant de la pénalité dans un délai de 30 jours suivant réception des Matériels.

10.2 Le Contrat Femto est résilié de plein droit en cas d'expiration, pour quelle que cause que ce soit, de l'accès à internet haut débit et/ ou en cas de résiliation pour quelle que cause que ce soit du Contrat Principal du Gestionnaire dont les présentes Conditions Particulières constituent l'accessoire.

De même le Gestionnaire qui migre vers une offre de téléphonie mobile non compatible avec le Service SFR Femto perdra, ainsi que les Membres, le bénéfice du Service SFR Femto et son Contrat Femto sera résilié de plein droit.

Dans ces cas, le Gestionnaire devra retourner les Matériels complets (accessoires inclus) en bon état et dans un emballage adapté dans un délai maximum de 12 jours à compter de la demande de résiliation de son Contrat Principal.

Le cas échéant, à défaut de retour des Matériels ou en cas de retour incomplet, dans ce délai de 12 jours SFR pourra facturer au Gestionnaire une pénalité de 100€ correspondant au prix du boitier.

En cas de retour par le Gestionnaire des Matériels au-delà des 12 jours et jusqu'à 60 jours à compter de la demande de résiliation de son Contrat Principal, SFR remboursera au Gestionnaire le montant de la pénalité dans un délai de 30 jours suivant réception des Matériels.

A contrario, en cas de résiliation du Contrat Femto, le Contrat Principal

du Gestionnaire se poursuit dans les conditions dudit Contrat.

10.3 SFR pourra suspendre ou résilier le Service SFR Femto avec un préavis de dix jours en cas de fausse déclaration du Gestionnaire, de perturbation du réseau de SFR par un équipement ou logiciel du Gestionnaire ou en cas d'utilisation du Service SFR Femto en violation d'une des clauses des

Conditions Particulières et, en particulier de l'article 7, une telle violation pouvant être constatée par SFR ou être portée à sa connaissance par un tiers.

SFR pourra résilier le contrat lorsqu'une cause de suspension n'aura pas disparu dans un délai de dix jours suivant la suspension du Service SFR Femto.

En cas de résiliation de la part de SFR, cette dernière en informera le Gestionnaire qui s'engage à retourner les Matériels complets (accessoires inclus) en bon état et dans un emballage adapté dans un délai maximum de 30 jours à compter de cette information. A défaut de retour des Matériels ou en cas de retour incomplet, dans ce délai de 30 jours, SFR pourra facturer au Gestionnaire une pénalité de 100€ correspondant au prix du boitier.

En cas de retour par le Gestionnaire des Matériels au-delà des 30 jours et jusqu'à 60 jours à compter de la résiliation du fait de SFR, SFR remboursera au Gestionnaire le montant de la pénalité dans un délai de 30 jours suivant réception des Matériels.

CONDITIONS GENERALES D'INSCRIPTION AUX **SERVICES BOX**

18/08/2015

1 - DEFINITIONS

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

Abonnement Téléphonique : désigne le service permettant de fournir au Client un accès Internet ADSL/VDSL en zones de Dégroupage Total ou en zones non dégroupées en cas de choix du Client de ne pas conserver son abonnement téléphonique auprès de l'OBL.

ADSL/VDSL: désigne une technologie permettant la transmission des signaux numériques haut débit sur le réseau d'accès téléphonique existant.

Boitier de terminaison : désigne l'équipement raccordant le Modem au réseau Fibre optique de l'Opérateur.

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 bulletin d'inscription et ses annexes, la Documentation Commerciale ainsi que les éventuels avenants, à l'exclusion de tout autre document.

Dégroupage : désigne le moyen d'accès à la ligne téléphonique du Client par laquelle l'OBL procède directement au raccordement de la ligne téléphonique du Client sur les équipements haut débit de l'Opérateur. Le Dégroupage comporte deux modalités :

le Dégroupage Partiel, par lequel l'opérateur historique filtre la ligne du Client pour continuer d'assurer l'accès au service téléphonique, tout en accordant à l'Opérateur l'usage des hautes fréquences, support des services haut débit ;

le Dégroupage Total, par lequel l'opérateur historique raccorde l'ensemble de la ligne du Client sur les équipements de l'Opérateur qui a alors l'usage de la totalité des fréquences disponibles.

Documentation Commerciale : désigne le document présentant le Service, disponible sur redbysfr.fr ou remis au Client selon le mode d'inscription.

Fibre optique: désigne la technologie permettant via un signal lumineux la transmission de données à très haut débit.

Identifiant : désigne d'une manière générale tout code confidentiel ou mot de passe permettant au Client de se connecter au Service.

Matériels : désigne les appareils connectés aux équipements techniques, informatiques, téléphoniques et de télévision du Client lui permettant d'utiliser le Service, tels que le Modem, le Décodeur, le Boitier de terminaison, et l'Antenne Satellite

Modem : désigne le modem ADSL/VDSL ou Fibre optique fourni au Client dans le cadre de son abonnement au Service (mis à disposition ou location).

Opérateur : désigne la société SFR avec laquelle le Client contracte.

OBL (Opérateur de Boucle Locale) : désigne l'opérateur de boucle locale auquel est raccordé le Client.

Portabilité : désigne le processus permettant au Client de changer d'opérateur de télécommunications pour confier son trafic à un autre opérateur tout en conservant le numéro de téléphone attribué par l'opérateur d'origine pour un type d'accès. Un numéro bénéficiant de la portabilité est dit « porté ».

Raccordement: désigne le branchement physique du Client au réseau Fibre optique de l'Opérateur via la jarretière optique située au domicile du Client et l'activation du Service.

Service : désigne le Service ADSL, ou Fibre optique, et les options souscrites par le Client qui seront fournis par l'Opérateur au Client dans les conditions et en particulier, dans les limites, définies aux présentes Conditions d'Inscription.

SFR : désigne l'Opérateur et/ou la marque sous laquelle est commercialisée le Service.

Zone de couverture : désigne les zones dans lesquelles l'Opérateur est à même de fournir le Service. Chaque option a sa propre Zone de couverture. Le Client peut vérifier la situation de sa ligne téléphonique sur redbysfr.fr.

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 par le Client du Contrat de Service dont il reconnaît expressément avoir eu connaissance lors de son inscription et accepter les termes.

3 - DESCRIPTION DU SERVICE

Sauf indication contraire dans la Documentation Commerciale, le Service inclut selon l'offre souscrite :

- Le Service Internet, et en fonction de l'offre souscrite, le Service de Téléphonie et le Pack home de SFR

- Le Service de Télévision ainsi que les autres options choisies par le Client

3.1 Service Internet

Le Service Internet, le cas échéant avec l'Abonnement Téléphonique, consiste en un accès au réseau Internet via la technologie ADSL/VDSL ou Fibre optique, avec pour l'ADSL/VDSL deux variantes, en fonction de la localisation de la ligne téléphonique du Client :

si la ligne du Client est située dans la Zone de couverture dégroupée,

si la ligne du Client est située dans la Zone de couverture non dégroupée.

Le VDSL est uniquement disponible dans la Zone de couverture dégroupée.

Le Service Internet comprend :

le débit indiqué dans la Documentation Commerciale. Pour l'ADSL/VDSL, le débit dépend notamment des caractéristiques et de la qualité de la ligne téléphonique, de la distance de l'installation avec le central téléphonique et le cas échéant de la souscription à titre optionnel, au Service de Télévision.

un service de messagerie électronique consistant en (i) la mise à disposition d'un maximum de dix (10) adresses de courrier électronique, le Client garantissant que son choix d'adresses est disponible et ne porte en aucun cas atteinte à des droits de tiers ni aux bonnes mœurs et (ii) la réservation d'un espace de stockage temporaire de courriers électroniques d'une capacité maximale totale de dix (10) Go par adresse de courrier électronique. Au-delà, le stockage n'est pas garanti

L'ensemble des adresses de courriers électroniques fournies par l'Opérateur au Client ou transmises par le Client à l'Opérateur pourra être utilisé dans les relations entre le Client et l'Opérateur.

Le Client reconnaît et accepte que l'Opérateur pourra procéder à des tests permettant de contrôler la sécurisation des ordinateurs du Client. L'Opérateur pourra également bloquer ou restreindre l'émission et/ou la réception de tout message identifié comme non sollicité ou comportant un virus.

un service d'hébergement qui consiste en la réservation d'un espace de stockage de pages Web composant les pages personnelles du Client d'une capacité maximale de un (1) Go. En application de la loi du 1er août 2000, il appartient au Client, pour bénéficier du service d'hébergement, de s'identifier au moyen d'un formulaire d'identification. Les sites proposés dans le cadre du service d'hébergement ne sont pas des sites de téléchargement. En application de l'article 6-I-8 du 21 juin 2004, l'Opérateur peut être amené à suspendre l'accès à tout site qui aurait pour objet de proposer un téléchargement ou, de manière plus générale, qui enfreindrait les droits de tiers.

un service d'antispam de messagerie pour la durée définie dans la Documentation Commerciale permettant de limiter la réception de courriers électroniques non sollicités.

un service de sécurité optionnel, sur PC uniquement, incluant un antivirus, un anti spyware, un firewall (ou pare-feu) et un contrôle parental permettant au Client de bénéficier d'un logiciel qui permet de réduire les risques d'infection de son ordinateur et de vérifier et filtrer le contenu de tout ou partie des pages Web consultées. 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 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.

3.2 Service de Téléphonie

Le Service de Téléphonie 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 peuvent ne pas figurer sur la facture détaillée fournie au Client sur demande de ce dernier.

L'utilisation concomitante du Service de Téléphonie 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 lorsque ce service est disponible, sans obligation d'utilisation, en branchant son poste téléphonique au Modem.

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

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

3.2.2 Avec la Fibre optique ou avec l'Abonnement Téléphonique, les communications vers les numéros spéciaux ou numéros d'urgence seront acheminées par l'Opérateur. 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

3.3.1 Généralités

a. Le Service de Télévision 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 et du Service Internet peut réduire le débit de ce dernier. 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.

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. Par ailleurs, RED by SFR n'étant pas éditeur des chaînes qu'il propose, le Client est informé que le Service de Télévision proposé par l'Opérateur est composé d'une sélection de chaînes TV, la liste de ces chaînes est susceptible d'évoluer, ce que le Client reconnait et accepte. Le Client reconnait également être informé et accepter que la diffusion de certains programmes puisse ne pas être assurée eu égard à la non disponibilité des droits attachés à ces programmes pour leur diffusion sur le téléviseur. Toute suppression de chaînes fera toutefois l'objet d'une information préalable, moyennant un préavis d'un mois, délivrée notamment soit au travers de la lettre d'information relative au Service de Télévision, soit par la mise en place d'un message facture ou d'un message d'alerte lors de la connexion au service.

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 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 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.

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 Pour la Fibre optique, le domicile du Client doit être situé dans la Zone de couverture.

4.3 Pour l'ADSL/VDSL, la ligne téléphonique doit être analogique, isolée et déclarée éligible à la technologie ADSL/VDSL 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.

4.3.1 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 aux articles 13.2 et 13.3
Le dégroupage partiel n'est pas disponible dans le cadre de l'offre Red+box.

4.3.2. 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.

4.4 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 disponible dans la Documentation Commerciale en vigueur au jour de la nouvelle souscription 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.

5 - MODALITES DE SOUSCRIPTION AU SERVICE

5.1 Le Service peut être souscrit, en fonction de l'offre souscrite, par téléphone, ou par Internet ou, pour la Fibre optique, par démarchage à domicile. L'offre RED+BOX est disponible exclusivement par Internet, sur redbysfr.fr.

5.2 Droits et obligations du Client relatifs au mandat de dégroupage (pour l'ADSL/VDSL)

Le Client donne mandat à l'Opérateur pour effectuer auprès de France 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 souscrits 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 Pour l'ADSL/VDSL, 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. 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.

A défaut, pour l'ADSL/VDSL et le Satellite (hors Antenne Satellite), et 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.

5.4.2 Pour la Fibre optique, selon les Services choisis, le ou les Matériels (mis à disposition) dont le contenu est décrit dans la Documentation Commerciale seront remis au Client le jour du Raccordement.

5.4.3 Sauf le cas prévu dans l'article13.3.1 ci-après, les Matériels demeurent la propriété exclusive, incessible et insaisissable de l'Opérateur ou de ses ayants droit (sauf l'Antenne Satellite). 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 indemnisera 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 ce dernier 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.

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.

5.4.4 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.

5.4.5 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.rodage.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/box4/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.

5.4.6 En cas de non restitution de matériel lors d'un changement d'offre après un délai de 20 jours à compter de la réception du nouveau matériel, le Client est informé qu'il pourra être facturé d'une pénalité spécifique et dont les modalités tarifaires figurent dans le Guide des tarifs box et box Pro de SFR.

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 L.121-21 du Code de la consommation, d'un délai de quatorze jours francs à compter de la réception des Matériels pour exercer son droit de rétractation. Pour se rétracter, le Client doit, avant l'expiration du délai de 14 jours, adresser à l'Opérateur le formulaire de rétractation mis à sa disposition (ou tout autre courrier exprimant sa volonté de se rétracter) accompagné le cas échéant, des Matériels complets (accessoires inclus), en parfait état et dans leur emballage d'origine, ou saisir sa demande de rétractation sur l'outil en ligne disponible sur redbysfr.fr.

Dans l'hypothèse où le Client souhaiterait utiliser le Service dès avant l'expiration du délai précité, l'Opérateur doit recueillir sa demande expresse sur papier ou sur support durable, et ce, conformément aux dispositions prévues par l'article L.121-21-5 du Code de la consommation.

Dans l'hypothèse où le Client qui a utilisé le Service, à sa demande expresse, souhaite néanmoins exercer son droit de rétractation avant le délai de quatorze jours, il pourra se voir facturé par l'Opérateur un montant proportionnel correspondant au service fourni jusqu'à la communication de sa décision de se rétracter.

Le Client obtiendra le remboursement des redevances éventuellement déjà payées au plus tard dans les quatorze (14) jours suivants la date de réception par l'Opérateur du courrier de rétractation conformément à l'article L. 121-21-4 du Code de la consommation. Par ailleurs, à défaut pour le Client de retourner lesdits Matériels complets (accessoires inclus) dans un délai de quatorze jours suivant son courrier de rétractation, une pénalité forfaitaire lui sera facturée dans les conditions de l'article 13.3.1. Les frais de renvois des Matériels sont à la charge du Client.

5.6. Conditions particulières en cas de souscription par démarchage àdomicile (pour la Fibre optique)

En cas d'inscription par démarchage à domicile dans le cadre d'un raccordement en technologie fibre optique, conformément aux articles L. 121-17 et suivants du Code de la consommation, les opérations visées à l'article L. 121-18 doivent faire l'objet d'un contrat dont un exemplaire doit être remis au Client au moment de la conclusion de ce contrat et comporter, à peine de nullité, les mentions suivantes :

1° Nom du fournisseur et du démarcheur ;

2° Adresse du fournisseur ;

3° Adresse du lieu de conclusion du contrat ;

4° Désignation précise de la nature et des caractéristiques des biens offerts ou des services proposés ;

5° Conditions d'exécution du contrat, notamment les modalités et le délai de livraison des biens, ou d'exécution de la prestation de services;

6° Prix global à payer et modalités de paiement

7° Faculté de renonciation prévue à l'article L. 121-21, ainsi que les conditions d'exercice de cette faculté et, de façon apparente, le texte intégral des articles L. 121-21-1, L. 121-21-2, L. 121-21-3, L 121-21-4, L. 121-21-5, L. 121-21-6, L. 121-21-7

Le contrat visé à l'article L. 121-18 doit comprendre un formulaire type de rétractation destiné à faciliter l'exercice de la faculté de renonciation dans les conditions prévues à l'article L. 121-18.1.

Dans les quatorze jours, jours fériés compris, à compter de la commande ou de l'engagement d'achat, le Client a la faculté d'y renoncer par lettre recommandée avec accusé de réception. Si ce délai expire normalement un samedi, un dimanche, ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant. Toute clause du contrat par laquelle le Client abandonne son droit de renoncer à sa commande ou à son engagement d'achat est nulle et non avenue. Le présent article ne s'applique pas aux contrats conclus dans les conditions prévues à l'article L. 121-21.8.

Conformément à l'article L121-18.2, le fournisseur ne peut recevoir aucun paiement ou aucune contrepartie, sous quelque forme que ce soit, de la part du Client avant l'expiration d'un délai de sept jours à compter de la conclusion du contrat par démarchage à domicile.

5.7. Raccordement /Installation (pour la Fibre optique)

Le jour du rendez-vous défini à l'article 5.1, le Client permettra au technicien agréé de l'Opérateur d'accéder à son domicile, dont l'adresse a été précisée dans le Contrat de Service. Il est de la responsabilité du Client d'obtenir l'ensemble des autorisations nécessaires à l'entrée du technicien dans son logement et à son raccordement.

La jarretière optique déjà installée par l'Opérateur dans le domicile du Client par l'intermédiaire de laquelle s'effectue le raccordement au réseau de l'Opérateur demeure la propriété exclusive, incessible et insaisissable de l'Opérateur ou de ses ayants droit. Le Client s'interdit d'effectuer toutedestruction, altération, modification, interventiontechnique, ou transformation sur la jarretière optique à quelle que fin que ce soit. Le Client informera l'Opérateur sans délai de toute disparition, destruction ou détérioration altérant lefonctionnement de tout ou partie de la jarretière et indemnisera l'Opérateur à concurrence des frais de remise en état ou de la valeur de remplacement de celle-ci, sauf en cas de force majeure tel que mentionné à l'article 11 ou de fait exclusivement imputable à l'Opérateur.

Dans le cas où, à la date prévue pour l'installation, le Client est absent ou refuse de laisser le technicien procéder à l'installation, les frais de déplacement du technicien seront facturés au Client au tarif en vigueur sur la Documentation Commerciale.

De la même manière, le Client devra signaler tout déplacement de rendez-vous avec un préavis de quarante-huit (48) heures. Le cas échéant, ces mêmes frais de déplacement du technicien seront facturés au Client.

Le technicien doit pouvoir réaliser le raccordement au réseau de l'Opérateur via la jarretière optique située au domicile du Client en y ayant facilement accès et sans avoir à déplacer d'objets appartenant au Client. Dans le cas où le technicien est amené à déplacer un meuble ou un objet, l'opération se déroulera sous la seule responsabilité du Client. Le Client ne pourra en aucun cas se retourner vers le technicien ou l'Opérateur lui-même en cas de détérioration. Lors de l'intervention, le Client ou son représentant muni d'une procuration, sera présent.

Dans le cas où le raccordement est impossible et ce pour une raison indépendante de l'Opérateur, chacune des deux parties pourra résilier

le contrat de plein droit.

L'installation comprend :

le raccordement au réseau l'Opérateur via la jarretière optique située au domicile du Client, avec la mise en place du Boîtier de terminaison,

le raccordement du Boitier de terminaison au Modem,

le raccordement du ou des Décodeur(s) au Modem,

la mise en service des Matériels,

le raccordement du nombre de lignes téléphoniques souscrites par le Client. Les branchements existants dans le logement (prise téléphonique, câble, gaine, goulotte) pourront être réutilisés par l'Opérateur avec l'accord du Client. Toute prestation complémentaire demandée par le Client et non incluse dans la prestation ci-dessus sera facturée au tarif en vigueur sur la Documentation Commerciale au moment de l'intervention du technicien ou sur devis complémentaire fourni lors de l'intervention et accepté par le Client. Toute prestation effectuée par le technicien fera l'objet d'un compte-rendu d'installation signé concomitamment par le Client -ou par son représentant muni d'une procuration - et par le technicien.

Seront précisés dans le compte-rendu :

la date d'intervention,

le détail des travaux réalisés,

l'acceptation du Client de la mise en service.

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 redbysfr.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.

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 la Fibre optique ou avec l'Abonnement Téléphonique, le Client reconnaît avoir pris connaissance que l'interruption du Service de Téléphonie, 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 dégagée 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 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 lui 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 expresses 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 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, 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 ou 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 : au 0801 82 00 36 accessible pendant les deux premiers mois post souscription (temps d'attente gratuit depuis une ligne box de SFR, puis tarif d'un appel local depuis une ligne fixe en France métropolitaine) ou via l'URL suivante : http://www.redbysfr.fr/assistance ou via l'adresse postale suivante : Service Client Box de SFR et fixe – TSA 73917 -62978 Arras Cedex 9. 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. Pour les clients Red+box, le premier niveau de contact s'effectue exclusivement à l'adresse http://www.redbysfr.fr/assistance rubrique RED.

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 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 (non disponible pour les clients professionnels). Les modalités de saisine de cette instance seront disponibles sur le site internet suivant : www.mediateur-telecom.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 (redbysfr.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 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 et services de radio-messagerie, vers les numéros Internet. 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 ADSL/VDSL recevant une facture papier ou payant par TIP/Chèque, et de factures adressées mensuellement dans les autres cas (dont les Clients fibre optique). :

- 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, 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. Par défaut, une facture et une facture détaillée, portant sur l'ensemble des communications de la période facturée sont mises à disposition du Client au format électronique ou papier dans certains cas. Le client peut toutefois choisir, à tout moment, de recevoir gratuitement sa facture sous format papier. S'il en fait la demande au Service Client, le Client pourra également recevoir gratuitement sa facture détaillée sur support papier.

Un duplicata de facture pourra être délivré au Client sur demande, au tarif indiqué sur la Documentation Commerciale. Les factures sont payables dans un délai de huit jours à compter de la date de 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.

Les clients en prélèvement bancaire seront informés par Email avec un préavis minimum de deux (2) jours du montant de leur facture, de sa date d'échéance et de sa disponibilité sur leur espace client.

Conformément à la législation sur l'harmonisation des prélèvements européens, SFR met en œuvre le prélèvement SEPA. Les clients, optant pour le prélèvement bancaire à compter de cette mise en œuvre, devront impérativement adresser à SFR un mandat SEPA valide en complément de leurs coordonnées bancaires.

Faute de retour d'un mandat SEPA valide dans les trois (3) mois qui suivent la mise en place de ce prélèvement bancaire, l'abonné est informé que son mode de paiement sera automatiquement modifié au profit de tout autre moyen de paiement (chèque, Titre Interbancaire de Paiement (TIP), virement, Carte de paiement, …) ; ce qui impliquera un retour à la facture papier pour le cas où l'abonné était en facture dématérialisée.

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 Dépôt de garantie

9.4.1 SFR peut demander au Client, lors de la souscription ou en cours d'exécution du Contrat de Service, un dépôt de garantie d'un montant de 450€, dans les cas suivants :

- chèque déclaré irrégulier ou carte bancaire déclarée irrégulière suite au contrôle effectué,

-en cas de doute sur la fiabilité de la pièce d'identité suite au contrôle effectué,

- en cas d'utilisation d'un même compte bancaire (RIB identique) pour plus de deux titulaires différents,

-en cas d'adresse communiquée par le Client, faisant référence à une boite postale, une poste restante ou un cidex,

- en cas de paiement par un mode autre que par prélèvement,

-en cas de modification du compte bancaire (RIB) sur lequel sont effectués les prélèvements suite au contrôle effectué via notre prestataire la société Viamobis,

- incidents de paiement au titre des contrats d'abonnement voix et/ou data que le Client a passés avec SFR,

- non réception d'un paiement à son échéance,

- rejet de paiement ou retard de paiement,

- utilisation du Service à des fins ou de manières frauduleuses ou anormales, telles que visées à l'article 7.3 ci-avant.

SFR peut demander au Client, lors de la souscription, un dépôt de garantie d'un montant de 750€ en cas de paiement par prélèvement suite au contrôle effectué via notre prestataire, la société Viamobis. En cas de non règlement du dépôt de garantie, SFR pourra suspendre et/ou résilier le Service dans les conditions telles que visées à l'article 13 ci-dessous. Le dépôt de garantie n'est pas productif d'intérêts.

9.4.2 En plus des cas prévus à l'article 9.4.1 ci-dessus, en cas de mise à disposition par SFR des Matériels, SFR peut demander au Client un dépôt de garantie, directement perçu sur la prochaine facture.

En cas de non règlement du dépôt de garantie, SFR pourra suspendre et/ou résilier le Service dans les conditions telles que visées à l'article 13 ci-dessous.

Le dépôt de garantie est définitivement encaissé en cas de non restitution des matériels dans un délai de 1 mois après la résiliation de l'offre concernée. Le montant du dépôt de garantie pourra se cumuler avec les pénalités de non restitution des matériels prévues dans l'article 13.3.1 des présentes. Le dépôt de garantie n'est pas productif d'intérêts.

9.4.3 Les dépôts de garantie prévues à l'article 9.4.1 et 9.4.2 ci-dessous ne peuvent se compenser avec des sommes dont le Client serait débiteur, sauf à l'expiration du contrat. Dans cette hypothèse, une compensation pourra être opérée entre d'une part le montant de la facture de clôture et d'autre part le montant du dépôt de garantie dès lors que les sommes dues ne sont pas contestées par le Client. A l'issue de cette compensation, si le Client reste débiteur, il sera tenu de régler le solde à SFR dans les délais prévus.

Si, en revanche, le montant du dépôt de garantie était supérieur au montant de la facture de clôture, SFR procédera alors au remboursement du solde (en fonction du mode de paiement du client) dans un délai de 10 jours à compter du jour où le client a éteint l'intégralité de sa dette envers SFR.

Dans l'hypothèse ou le Client restitue le Matériel dans le cadre exclusif d'un changement d'offre entrainant la restitution du Matériel, le dépôt de garantie est directement remboursé au Client en fonction de son mode de paiement, dans un délai de 10 jours suivant la restitution de l'équipement.

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, 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, s'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'OPERATEUR

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.

Par ailleurs, pour les Clients professionnels, la responsabilité de SFR est limitée aux dommages matériels directs à l'exclusion de tous dommages indirects et/ou immatériels et, en particulier, préjudice lié à l'activité ou à la mission du Client, de toute perte de chiffre d'affaires, de bénéfice, de profit, d'exploitation, de clientèle, préjudice commercial, économique et autre perte de revenus, action d'un tiers, trouble commercial quelconque, atteinte à la réputation, la renommée ou l'image de marque, subis par le Client. Nonobstant toute autre stipulation du Contrat de Service, la responsabilité totale cumulée de l'Opérateur, au titre du Contrat de Service, ne pourra pas excéder, par Contrat de Service, le montant des trois (3) derniers mois facturés et encaissés, dans la limite de 1000 euros HT.

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 au 0801 82 00 36 accessible pendant les deux premiers mois post souscription (temps d'attente gratuit depuis une ligne box 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 de 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 Box de SFR et fixe - Résiliation, TSA 73917 -62978 Arras Cedex 9. 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 au 1023 (temps d'attente gratuit depuis une ligne box 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

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 au 0801 82 00 36 accessible pendant les deux premiers mois post souscription (temps d'attente gratuit depuis une ligne box 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 recommandée avec avis de réception adressée par le Client à cet effet ou sur simple appel au 0801 82 00 36 accessible pendant les deux premiers mois post souscription. 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 prise en compte par téléphone de la résiliation ou 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, sur simple appel au 0801 82 00 36 accessible pendant les deux premiers mois post souscription ou par lettre recommandée avec accusé de réception adressée au Service Client SFR, 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.

Il pourra également résilier sans frais mais par lettre recommandée avec accusé de réception adressée au Service Client SFR, en cas de survenance d'un événement imprévisible l'empêchant de poursuivre l'exécution du Contrat de Service. Peuvent notamment être considérés comme tels les motifs légitimes suivants, sous réserve de pouvoir en justifie :

- chômage (suite à la rupture d'un contrat à durée indéterminée), faillite personnelle, redressement judiciaire ou liquidation judiciaire du Client,

- difficultés financières du Client ayant donné suite à notification de recevabilité en Commission de Surendettement des Particuliers,

- décès du Client,

- hospitalisation pour une longue durée et/ou arrêt maladie de plus de 3 (trois) mois affectant le Client,.

- incarcération du Client,

- déménagement du Client, pour une longue durée hors du territoire fra çais métropolitain ou dans une zone où le Service est totalement inaccessible,

- cas de force majeure au sens de la jurisprudence de la Cour de Cassation, affectant le Client.

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. 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 deman-

der la résiliation du Contrat de Service, sans frais, selon les modalités définies ci-après. La demande de résiliation sera formulée par le Client sur appel au 0801 82 00 36 accessible pendant les deux premiers mois post souscription ou 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 qu'après examen de sa situation par l'Opérateur. La résiliation ne pourra intervenir qu'à la demande exprès 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, 6 mois à compter du 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 §2 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 trois semaines (vingt et un jours) à compter de la demande de résiliation.

Le cas échéant, à défaut de retour des Matériels ou en cas de retour incomplet, dans un délai maximum de trois semaines (vingt et un jours), ou dans les cas prévus à l'article 5.4.3 et à l'article 5.5, l'Opérateur pourra facturer au Client les pénalités dont le montant est indiqué dans le Guide des tarifs box et box Pro de SFR.

En cas de résiliation du Service, les Matériels non restitués mis à la disposition du Client dans le cadre du contrat de Service deviendront la propriété pleine et entière du Client à l'issue d'un délai de 3 mois, sans préjudice du paiement des pénalités éventuelles de non restitution prévues au présent article.

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 49€, 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 4.4 et à l'article 13.2.2.

La résiliation du service Internet 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 §1, le remboursement des sommes versées d'avance par le Client au sens de l'article 9.2 et 9.4 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

Pour l'ADSL/VDSL, 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. Pour la Fibre optique, ce délai de mise en service est de 4 semaines à compter de la date à laquelle l'Opérateur prendra contact avec le Client pour fixer un rendez-vous telle que définie à l'article 5.1, le Client ayant fermement accepté ledit rendez-vous. .

En cas de dépassement de ces délais et sur demande du Client, un avoir sera émis d'un montant correspondant au tarif mensuel de l'offre d'abonnement 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 ou des Matériels et des équipements visée à l'article 6, ou de l'annulation ou du report de rendez-vous de l'installation pour la Fibre optique. d'une interruption prévue à l'article 6§2.

14.2 Le débit de synchronisation

Pour l'ADSL : Débit descendant théorique maximum de 20Mb/s. Débit atteignable sur des lignes inférieures à 500 m, en l'absence de perturbations. Débit descendant en général compris entre 1Mb/s à 15 Mb/s. Débit montant en général inférieur à 1 Mb/s.

Pour le VDSL : Débit descendant théorique maximum de 95Mb/s. Débit accessible sur des lignes inférieures à 500m, en l'absence de perturbations. Débit descendant atteignable en général entre 1 Mb/s et 15 Mb/s, pouvant être compris entre 15 Mb/s et 50 Mb/s pour certaines des lignes les plus courtes (moins de 1 km) et un débit montant atteignable en général inférieur à 1 Mb/s pouvant atteindre 8Mb/s pour certaines des lignes les plus courtes (moins de 1 km).

Le débit, qui peut être vérifié par le Client sur l'interface utilisateur du Modem, est notamment dépendant des caractéristiques et de la qualité de la ligne téléphonique et de la distance de l'installation avec le central téléphonique. En cas de débit inférieur à 512 kbp/s (débit 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.

Pour les raccordements en fi bre jusqu'au quartier / immeuble : Débit théorique descendant maximum disponible selon l'adresse du raccordement de 30Mbit/s, 100Mbit/s ou 200Mbit/s, et débit théorique montant disponible de 1Mbit/s jusqu'à 10Mbit/s maximum.

14.3. Délai de rétablissement du Service Internet

Le délai de rétablissement du Service Internet, mesuré entre la date de prise de contact avec l'assistance en ligne sur http://www.redbysfr.fr/assistance.fr rubrique RED 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§3,
- d'un remplacement du Modem ou du Décodeur ou du Boîtier de terminaison
- d'un raccordement de la ligne téléphonique du Client sur le réseau d'un opérateur tiers sans autorisation du Client, pour l'ADSL/VDSL.

15 - DONNEES PERSONNELLES

15.1 Collecte et traitement

SFR prend les mesures propres à assurer la protection et la confidentialité des informations nominatives qu'elle détient ou qu'elle traite dans le respect des dispositions de la loi n° 78-17 du 6 Janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés modifiée. Les informations recueillies dans le cadre de la souscription des Services ainsi que celles recueillies lors du traitement de l'utilisation des Services par l'Abonné font l'objet d'un traitement informatique.

SFR pourra utiliser les informations collectées dans le cadre de l'utilisation des services et notamment les données de navigation sur la box TV en vue de développer et de commercialiser des produits et services SFR ou de tiers.

Elles sont utilisées par SFR, les sociétés du groupe NUMERICABLE SFR, leurs partenaires ou prestataires pour la gestion du compte de l'Abonné et son information sur les services souscrits, la réalisation d'études statistiques et d'analyses, développer de nouveaux produits et services ainsi que pour proposer des offres et services adaptés aux besoins de l'Abonné.

SFR pourra utiliser directement ces informations lors d'actes de prospection relatifs à des produits ou services analogues ou en cas de prospection réalisée par téléphone ou par courrier postal. SFR se réserve également le droit d'utiliser ces informations dans le cadre d'opérations marketing et commerciales de partenaires ou de tiers par courrier postal ou par téléphone.

L'Abonné aura la possibilité de s'y opposer de manière simple, expresse, et sans frais.

Après consentement préalable de l'Abonné, dans le cadre d'opérations marketing et commerciales conjointes ou non, par SMS, MMS, E-mail ou automate d'appels, SFR se réserve le droit d'exploiter et communiquer ces informations à des tiers ou à ses partenaires. La communication de ces données est strictement encadrée conformément aux exigences et sous le contrôle de la Commission Nationale Informatique et Libertés. Dans le cadre des traitements précités, SFR pourra recourir à des prestataires agissant pour son compte et sous sa responsabilité.

Si ces prestataires sont situés en dehors de l'Union européenne, ils auront alors, dans les cas prévus par la Décision de la Commission européenne 2002/16/CE du 27 décembre 2001, préalablement signé les «clauses contractuelles types». Le recours à ces prestataires est nécessaire à la bonne exécution du contrat passé entre SFR et l'Abonné.

L'abonné est informé que sa conversation avec le Service Client est susceptible d'être enregistrée ou écoutée par SFR à des fins probatoires et/ou d'être étudiée afin d'améliorer la qualité du service.

A tout moment, l' Abonné peut exercer son droit individuel d'accès, de rectification, d'information complémentaire et, le cas échéant, d'opposition sur le traitement des données à caractère personnel les concernant, auprès de SFR en envoyant un courrier postal à : Service client SFR - box et Fixe - données personnelles - TSA 73917 - 62978 Arras Cedex 9. L'abonné devra fournir à SFR ses nom, prénom, numéro d'appel ainsi qu'une copie de sa carte d'identité. Il devra préciser en outre l'adresse à laquelle il souhaite recevoir la réponse de SFR.

15.2 Prévention des impayés

Afin de se prémunir contre d'éventuels impayés ou de lutter contre les fraudes,

la société SFR pourra :

- interroger le FNCI (Fichier National des Chèques Irréguliers) en cas de paiement par chèque ou le GIE Carte bancaire en cas de paiement par carte bancaire et ce même en cas de paiement d'avance ou de dépôt de garantie conformément à l'article 4 des présentes Conditions.
- en cas de paiement par prélèvement (par RIB), contrôler la régularité de celuici par l'intermédiaire de la société Viamobis prestataire de SFR.
- consulter la société FIA-NET qui réalise des prestations de prévention et de détection des fraudes effectuées par carte de paiement lors des achats sur les canaux de vente dématérialisée.

15.3 Annuaire Universel

L'abonné est informé que ses coordonnées figurent sur la liste « Annuaire universel » des abonnés au Service tenue par l'Opérateur (ci-après « la Liste »). L'abonné est informé que, sauf avis contraire expressément formulé de sa part, ses coordonnées pourront être transmises à des sociétés fournissant des services d'annuaires ou de renseignements téléphoniques (ci-après « les Editeurs »).

L'abonné est informé qu'il peut gratuitement, à tout moment 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 :

- Inscription en Liste Rouge ;
- Parution Annuaires sans Recherche Inversée
- Parution Annuaires sans prospection
- Parution Annuaires sans restriction
- Parution Annuaires sans prénom complet
- Parution Annuaires sans adresse complète

En cas de parution des coordonnées de l'Abonné dans l'Annuaire universel, lors d'un appel sortant, SFR pourra faire procéder à l'affichage des nom et prénom de l'Abonné sur le téléphone de son correspondant.

Les options complémentaires suivantes peuvent également être souscrites auprès du Service Client de SFR :

- Parution coordonnées utilisateur
- Parution activité professionnelle

L'abonné 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 directement via son espace abonné sur le site de l'Opérateur ou en envoyant un courrier postal à : Service client SFR - box et Fixe - données personnelles - TSA 73917 - 62978 Arras Cedex 9.

L'abonné 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.

L'abonné est informé que les Editeurs peuvent mettre en place, sous leur entière responsabilité, des règles éditoriales contraignantes et procèdent 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 - 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, sauf accord de SFR, 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 régit par la loi française.

SFR – SA au capital de 3 423 265 598,40€.

Siège social : 1, Square Bela Bartok 75015 Paris - 343 059 564

R.C.S Paris Adresse courrier : Campus SFR - 12 rue Jean-Philippe Rameau - CS 80001 - 93634 La Plaine Saint-Denis Cedex

www.sfr.fr

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

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE **DES SERVICES TV DE NUMERICABLE ACCESSIBLES AUX CLIENTS RED FIBRE**

ARTICLE 1 : DÉFINITIONS

Abonnement SFR: Contrat d'abonnement souscrit par le Client auprès de SFR.

Abonnement NUMERICABLE : Contrat d'abonnement souscrit par le Client auprès de NUMERICABLE, composé des Conditions de l'offre NUMERICABLE et comprenant le ou les Services.

L'Abonnement NUMERICABLE est souscrit conjointement à l'Abonnement SFR.

Client : personne physique majeure, ayant la pleine capacité juridique, titulaire d'un Abonnement SFR et d'un Abonnement NUMERICABLE.

Conditions de l'offre NUMERICABLE : désigne les présentes Conditions Générales de Vente NUMERICABLE (ci-après « CGV ») ainsi que les tarifs et conditions particulières proposés par NUMERICABLE au

Client. L'annexe tarifaire est régulièrement mise à jour et disponible notamment sur www.redbysfr.fr.

Matériel(s) : équipements et connectique fournis par SFR et nécessaires à l'utilisation des Services dont notamment le Mini décodeur TV , le modem, la carte à puce (ci-après « carte numérique ») et la télécommande permettant la réception d'émissions télévisuelles en norme numérique.

NUMERICABLE : désigne la société NC Numericable SAS au capital de 78.919.817,50€. Siège social : 10 rue Albert Einstein – 77420 Champs sur Marne, RCS Meaux 400 461 950.

Bouquet(s) TV : désigne individuellement ou collectivement les bouquets de télévision, détaillés à l'annexe tarifaire en vigueur, proposés par NUMERICABLE dans le cadre d'un Abonnement NUMERICABLE.

Option(s) TV : désigne les chaînes de télévision, détaillées à l'annexe tarifaire en vigueur, proposées par NUMERICABLE et pouvant être souscrites en complément des Bouquets TV.

Service(s) : désigne individuellement ou collectivement le Bouquet TV et les Options TV, proposés par NUMERICABLE. Ces Services sont délivrés en France métropolitaine selon zones géographiques et éligibilité technique. Chacun des Services est réservé à l'usage domestique et personnel du Client au sein de son cercle de famille et ne peut en aucun cas être utilisé à des fi ns professionnelles ou commerciales

Service Clients : désigne les services d'assistance mis à disposition par RED by SFR, en partenariat avec NUMERICABLE, pour les besoins des Services fournis au titre du présent contrat, aux coordonnées suivantes :

Assistance Technique et Commerciale : 0 801 82 00 36 (Numéro disponible uniquement durant les 2 mois suivant l'activation de votre ligne appel gratuit depuis une ligne fixe ou mobile 7J/7 de 8h à 22h).

• Assistance en ligne : redbysfr.fr (rubrique Assistance).

• Adresse postale : Service Client Box de SFR et fixe - TSA 73917 -62978 Arras Cedex 9.

SFR : Société Anonyme au capital de 3.423.265.598,40 €, sise 1 Square Bela Bartok 75015 Paris

immatriculée au RCS de Paris sous le numéro 343 059 564.

ARTICLE 2 : OBJET

Les présentes Conditions de l'offre NUMERICABLE définissent les conditions de mise à disposition par NUMERICABLE des Services.

L'Abonnement NUMERICABLE ne peut être souscrit que par un Client déjà titulaire d'un Abonnement SFR. .

Les Conditions de l'offre NUMERICABLE sont remises au Client qui déclare les avoir reçues, lues et acceptées préalablement à leur signature ou à leur acceptation par voie de communications électroniques. Les conditions de l'offre NUMERICABLE s'appliquent exclusivement pour la même adresse que celle indiquée par le Client dans le cadre de l'Abonnement SFR, laquelle doit être située dans une zone éligible aux Services.

ARTICLE 3 : DESCRIPTION DES SERVICES

NUMERICABLE propose des Bouquets TV, composés de chaînes de télévision et de services interactifs, ainsi que des Options TV, accessibles via différentes interfaces fixes et mobiles.

Les droits dont NUMERICABLE est titulaire limitent la diffusion des Services à destination de ses seuls Clients, pour un usage exclusivement privé. Tout acte de reproduction, représentation ou utilisation quelconque que le Client effectuerait autres que ceux autorisés par le code de la propriété intellectuelle constituerait un acte de contrefaçon et une faute contractuelle, les présentes Conditions de l'offre NUMERICABLE étant souscrites pour l'usage domestique et personnel du Client au sein de son cercle de famille.

NUMERICABLE a mis en place un dispositif de verrouillage d'accès pour les programmes de catégorie V. Le Client est informé de la nécessité de créer dans le Mini décodeur TV un code spécifique pour l'accès aux programmes de catégorie V et de conserver ce code confidentiel. Toute personne qui permettrait à des mineurs d'avoir accès à de tels programmes s'exposerait à des sanctions conformément à l'article 227-22 du code pénal.

« Ceci est un message 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 3 ans, peut entrainer chez ces derniers des troubles du développement tels que passivité, retards de langage, agitation, troubles du sommeil, troubles de la concentration et dépendances aux écrans. »

L'accès aux services de vidéo à la demande (VOD) est soumis à des conditions d'utilisation spécifiques et à des conditions tarifaires particulières. Ces dernières sont accessibles directement avant toute commande sur l'écran du téléviseur du Client.

ARTICLE 4 : SOUSCRIPTION DE(S) SERVICE(S)

L'Abonnement NUMERICABLE est souscrit au bénéfice et à la charge de la personne mentionnée et signataire. Il prend effet à la date d'activation du (des) Service(s) NUMERICABLE souscrit(s).

Les services étant techniquement interdépendants, l'activation des Services NUMERICABLE dans le cadre de l'Abonnement NUMERICABLE est conditionnée à l'activation préalable des services souscrits auprès de SFR dans le cadre de l'Abonnement SFR.

NUMERICABLE se réserve le droit de refuser toute demande de souscription de(s) Service(s) en cas de difficulté technique ou spécifique ou/et si NUMERICABLE n'est pas en mesure de mettre à disposition du Client les Services auxquels il a souhaité souscrire.

La souscription doit s'entendre comme l'acceptation des présentes Conditions d'Utilisation de l'Offre Numericable conformément à l'article 2 des présentes. En cas de souscription du (des) Service(s) à distance, conformément aux articles L121-21 et suivants du code de la consommation, le Client dispose d'un délai de quatorze jours à compter de l'acceptation de l'offre pour changer d'avis, en adressant à SFR le formulaire de rétractation mis à sa disposition ou saisissant sa demande de rétractation sur l'outil en ligne disponible sur redbysfr.fr, faisant état de l'exercice de son droit de rétractation.

Le Client pourra, à tout moment souscrire les Services proposés par NUMERICABLE (tels que détaillés à l'annexe tarifaire en vigueur et selon disponibilité). Toute modification par le Client pourra être soumise à des frais facturés conformément à l'annexe tarifaire.

ARTICLE 5 : CONDITIONS FINANCIERES

5.1 : Tarifs

Les tarifs du (des) Service(s) NUMERICABLE souscrit(s) sont indiqués à l'annexe tarifaire en vigueur. Ces tarifs sont indépendants des coûts liés à l'Abonnement SFR.

La facturation du(es) Service(s) est forfaitaire, à terme à échoir, selon une périodicité mensuelle, la première facture étant établie prorata temporis à compter de la date de mise en service.

La facturation des consommations non incluses dans l'offre est à terme échu.

Le Client déclare avoir eu communication des tarifs des Services souscrits avant la souscription des présentes, en avoir pris connaissance et les accepter. Les tarifs s'entendent comme le tarif des Services souscrits, des frais d'ouverture de Service, des options et des consommations.

5.2 : Modification des tarifs

En cas de modification des tarifs des Services souscrit(s) par le Client, ce dernier en sera informé par tout moyen au moins un mois avant l'entrée en vigueur de la modification. Si le Client ne résilie pas l'Abonnement NUMERICABLE dans un délai de quatre mois (4) suivant l'entrée en vigueur de cette modification, il sera réputé avoir accepté les nouveaux tarifs.

5.3 : Facturation pour compte de tiers

Conformément à l'article 289-I-2 du Code Général des Impôts, NUMERICABLE constitue pour mandataire SFR aux fins d'émettre matériellement, en son nom et pour son compte, les factures afférentes aux Services, les encaisser et en assurer le recouvrement.

SFR émettra donc chaque mois au nom et pour le compte de NUMERICABLE, une facture comportant le montant dû par le Client au titre de l'Abonnement NUMERICABLE.

ARTICLE 6 : ASSISTANCE

Le service d'assistance technique et le service d'assistance commerciale sont assurés dans le cadre d'un partenariat entre NUMERICABLE et SFR, selon les modalités précisées dans l'Abonnement SFR.

ARTICLE 7 : RESPONSABILITÉ

7.1 : NUMERICABLE ne saurait être tenue responsable pour le contenu et les modifications d'horaires des programmes qui lui sont fournis par les éditeurs, les diffuseurs, ou imposés par les dispositions législatives et réglementaires.

Les Services sont destinés à un usage domestique et personnel et non à des fins professionnelles ou commerciales. NUMERICABLE ne pourrait être tenue responsable pour tout dommage indirect ou/et immatériel, subi par un Client ayant fait usage des Services pour les besoins de son activité professionnelle ou commerciale, en ce compris notamment les pertes de profits, de clientèle, de réputation, d'image, de données ou de toute autre perte de biens incorporels, susceptibles de survenir, dans une telle hypothèse, de la fourniture ou de l'utilisation des Services ou/et de l'impossibilité d'accéder ou d'utiliser le Service et/ou suite à la conduite d'un tiers dans le cadre des forums sur les Services.

NUMERICABLE ne pourra être tenue responsable que du dommage direct, personnel et certain subi par le Client et pour lequel il aura démontré que les agissements de NUMERICABLE sont à l'origine de ce préjudice. Le Client devra rapporter la preuve du montant de ce préjudice. NUMERICABLE ne saurait être tenue responsable des dysfonctionnements du service fourni dans le cadre de l'Abonnement SFR.

7.2 : S'agissant du Matériel, NUMERICABLE ne pourra être tenue responsable des éventuels dysfonctionnements rencontrés dans le cadre de la mise à disposition, l'installation l'utilisation, la maintenance, la restitution et la facturation, ces actes de gestion étant réalisés dans le cadre de l'Abonnement SFR. Le Client devra s'assurer auprès SFR de la compatibilité du Matériel mis à sa disposition au regard des éventuelles options souscrites.

7.3 : Le Client est averti que le fait d'effectuer ou faire effectuer par un tiers un branchement sur le réseau ou d'utiliser des matériels non conformes, notamment des « cartes pirates », permettant d'accéder à des Services qui ne correspondent pas aux Conditions de l'offre NUMERICABLE souscrite, sont susceptibles de constituer des infractions pénales. Le Client s'interdit notamment de décompiler, déchiffrer, extraire ou modifier toute information, donnée, paramètre ou tout autre élément composant un Matériel.

ARTICLE 8 : FORCE MAJEURE

Sont considérés comme des cas de force majeure ceux habituellement retenus par la jurisprudence de la Cour de cassation et/ou au sens de l'article 1148 du Code civil. NUMERICABLE ne pourra être tenue responsable envers le Client d'une éventuelle suspension ou interruption du Service imputable à un cas de force majeure ou au fait personnel du Client.

ARTICLE 9 : SUSPENSION

L'absence momentanée du Client ne peut donner lieu à la suspension du Contrat.

En cas de manquement grave ou persistant du Client à l'une de ses obligations ou en cas de retard ou défaut de paiement non justifié par le Client ou en cas d'agissements contraires à la règlementation, une mise en demeure sera envoyée au Client afin de remédier à ses manquements.

Si à l'issue d'un délai de huit (8) jours après l'envoi de la mise en demeure, par tous moyens prouvant que le Client en a effectivement été avisé (tel qu'une réponse du Client ou un accusé réception), le Client n'a pas remédié à ses manquements, NUMERICABLE pourra procéder à la suspension du ou des Services. En cas d'urgence dûment motivée, la mise en demeure sera adressée sans délai après la suspension du (des) Service(s). A compter de la date de suspension, le Client dispose d'un délai de quinze (15) jours pour remédier à son manquement et/ou au règlement des sommes dues.

Dans l'hypothèse où le Client n'aurait pas remédié à son manquement à l'issue de ce délai, NUMERICABLE aura la faculté de résilier l'Abonnement NUMERICABLE conformément à l'article « Résiliation pour faute », préservant ses droits à recouvrer les sommes encore dues par le Client.

Pendant une période de 6 mois suivant la régularisation d'un impayé non justifié, la Société pourra subordonner le rétablissement des consommations hors forfait (VOD) au paiement préalable par le Client d'un dépôt de garantie de 150€. L'encours de consommations hors forfait ne pourra pas excéder le montant de ce dépôt de garantie. Ce dépôt de garantie ne constitue pas un acompte, et ne dispensera pas le Client du paiement ponctuel des sommes dues. En l'absence de nouvel impayé pendant cette période de 6 mois, le dépôt de garantie sera restituable au Client et le plafonnement de ses consommations hors forfait prendra fin. En cas de résiliation des Services, ce dépôt de garantie sera restitué au Client déduction faite des éventuels impayés.

Du fait de l'interdépendance technique des services SFR et NUMERICABLE, les Services seront suspendus en cas de suspension de l'Abonnement SFR.

ARTICLE 10 : DUREE ET RESILIATION

Chacun des Services est souscrit pour une durée déterminée initiale de douze (12) mois, à compter de la fin du mois de souscription du Client, sauf dispositions contraires spécifiques prévues aux conditions particulières.

A la fin de la période initiale, le contrat est tacitement reconduit par périodes successives d'un mois, sauf dispositions contraires spécifiques prévues aux conditions particulières.

Du fait de l'interdépendance des Services avec l'Abonnement SFR, l'Abonnement NUMERICABLE sera résilié de plein droit en cas de résiliation de l'Abonnement SFR, sans préjudice de la facturation d'éventuelles sommes restant dues au titre de l'Abonnement SFR et /ou de l'Abonnement NUMERICABLE, et ce quel que soit le motif de résiliation.

10.1 : L'Abonnement NUMERICABLE sera résilié de plein droit en cas de retrait à NUMERICABLE des autorisations administratives nécessaires à la fourniture desdits Services.

10.2 : Résiliation du Bouquet TV

Chaque Bouquet TV détenu peut être résilié par chacune des parties par courrier recommandé avec accusé de réception, sous réserve d'un préavis de dix (10) jours à compter de la réception de la demande et sous réserve d'une éventuelle durée minimale d'engagement prévue à l'annexe tarifaire en vigueur.

10.3 : Résiliation des Options TV

Le Client peut résilier le(es) Option(s) TV détenue(s) sur www.redbysfr.fr rubrique espace client ou par courrier adressé au Service Client. Si la demande est reçue avant le vingt du mois, la résiliation interviendra au dernier jour du mois en cours ; à défaut la résiliation sera effective au dernier jour du mois suivant.

10.4 : Résiliation pour faute

Le Client pourra résilier les Services détenus en cas de manquement grave ou persistant de la part de NUMERICABLE à son obligation de fourniture des Services, auquel cette dernière n'aurait pas remédié après mise en demeure faite par tous moyens et restée infructueuse pendant quinze (15) jours. Dans ce cas, la résiliation sera effective après un délai de dix (10) jours suivant la réception du courrier recommandé avec accusé de réception de résiliation.

Après la période de suspension telle que décrite à l'article « Suspension », il pourra être procédé à la résiliation de l'Abonnement NUMERICABLE pour faute par courrier recommandé avec accusé de réception. La résiliation prendra effet un (1) mois après la fin du mois de l'envoi du courrier recommandé. La suspension sera maintenue jusqu'au jour de la résiliation effective de l'Abonnement NUMERICABLE.

Cependant la résiliation de l'Abonnement NUMERICABLE pourra intervenir immédiatement et de plein droit après mise en demeure sans préjudice de tous dommages et intérêts, si le Client : détériore tout Matériel mis à sa disposition; connecte directement ou indirectement d'autres matériels que ceux fournis par SFR, enfreint les législations et réglementations applicables telles que notamment mais non exclusivement en matière de respect de l'ordre public et des bonnes mœurs, diffamation, injure, discrimination de toute sorte, protection des droits de la personnalité dont la vie privée, et protection des droits de propriété intellectuelle, intervient techniquement sur la ligne de branchement ou sur toute autre installation du réseau câblé, ou effectue toute action visant à permettre la réception par des tiers des programmes TV, détériore ou modifie des installations de raccordement en amont de la première prise.

ARTICLE 11 : INFORMATIONS NOMINATIVES

La fourniture d'informations nominatives est indispensable à la souscription et à l'exécution des Services. Ces informations nominatives pourront faire l'objet, pour les besoins de l'exécution de l'Abonnement NUMERICABLE, d'un transfert vers un Etat non membre de l'Union Européenne.

Elles pourront également être utilisées pour des opérations de marketing direct sur les Services proposés par NUMERICABLE.

Elles pourront également être utilisées pour des opérations de marketing direct conjointes ou non proposant des services de partenaires commerciaux ou de sociétés du groupe Numericable-SFR. Dans ce cas, conformément à la loi Informatique et Liberté n° 78-17 du 6 janvier 1978, NUMERICABLE recueillera au moyen d'une case à cocher dite « opt-in », l'accord du Client pour toute transmission de ses informations contenant ses coordonnées de communication électronique (adresse e-mail, numéro de fax exclusivement).

Le Client dispose, en justifiant de son identité, d'un droit d'accès, de modification et de suppression des informations nominatives le concernant, en s'adressant par courrier à NC Numericable – DJ/CIL-10, rue Albert Einstein – CS 50507 CHAMPS-SUR-MARNE – 77447 MARNE-LA-VALLEE CEDEX 02

ARTICLE 12 : CESSION

NUMERICABLE se réserve la faculté de transférer à toute autre société les droits et obligations au titre de l'Abonnement NUMERICABLE pour autant que cette société ne modifie pas les conditions dans lesquelles les Services sont fournis au Client.

L'Abonnement NUMERICABLE ne peut être en aucun cas transféré à un tiers par le Client à quelque titre que ce soit.

ARTICLE 13 : DISPOSITIONS DIVERSES

NUMERICABLE pourra modifier les présentes CGV sous réserve d'en informer le Client par courrier, e-mail ou tout autre moyen au moins un mois avant l'entrée en vigueur des nouvelles CGV. En cas de désaccord du Client, celui-ci disposera, à compter de la date d'entrée en vigueur des nouvelles CGV, de quatre mois pour demander la résiliation de sa souscription à l'Abonnement NUMERICABLE par lettre recommandée selon les modalités de l'article « Résiliation ». A défaut de résiliation, le Client sera réputé avoir accepté les nouvelles CGV.

En aucun cas les présentes CGV n'emportent le droit pour le Client d'utiliser à quelque titre que ce soit, une marque commerciale utilisée par NUMERICABLE ou tout autre signe distinctif de cette dernière.

CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION **DU SERVICE VOD DE NUMERICABLE**

PRÉAMBULE

NC NUMERICABLE, SAS au capital de 78.919.817,50 €, sise 10 rue Albert Einstein - 77420 Champs sur Marne, immatriculée au RCS Meaux sous le numéro B 400 461 950 met à la disposition de l'Utilisateur un Service de vidéo à la demande appelé « Le Vidéo Club ». Ce service est réservé à un usage domestique et personnel au sein du cercle familial et ne peut en aucun cas être utilisé à des fi ns professionnelles ou commerciales.

Les présentes Conditions Générales d'Utilisation (ci-après « Conditions d'Utilisation »), complètent les Conditions de l'offre NUMERICABLE dans le cadre de laquelle l'Utilisateur accède au service « Le Vidéo Club ».

ARTICLE 1 – DÉFINITIONS

- Utilisateur : personne physique majeure ayant la capacité juridique et ayant validé la commande d'un ou plusieurs programme(s) de Vidéo à la Demande via son décodeur conformément à l'article 3 ci-dessous.

- Service VOD, ou Service de Vidéo à la demande (VOD) : désigne un service proposé par NUMERICABLE et consistant en la transmission, à la demande d'un Utilisateur, d'un programme audiovisuel par le biais d'un signal codé en vue de sa réception sur le décodeur (sans téléchargement) de l'Utilisateur. La visualisation du programme est ouverte pour la durée indiquée à compter de la validation de sa commande par l'Utilisateur. Chaque programme commandé peut-être équipé de mesures de protection destinées à en empêcher la copie.

- Conditions d'Utilisation : désigne les présentes conditions d'utilisation du Service VOD.

ARTICLE 2 – OBJET

Les présentes conditions d'utilisation ont pour objet de définir les conditions et les modalités de mise à disposition par NC NUMERICABLE à l'Utilisateur du Service VOD à l'unité ou en formule d'abonnement.

Toute utilisation ou visualisation du Service VOD, suppose l'acceptation et le respect des présentes Conditions d'Utilisation ainsi que le respect de la règlementation en vigueur.

ARTICLE 3 – CONDITIONS D'UTILISATION :

Les présentes Conditions d'Utilisation sont soumises aux « Conditions Générales de Vente des Services Tv de NUMERICABLE accessibles aux clients RED Fibre. L'accès au Service ne peut avoir lieu que si l'Utilisateur a au préalable souscrit un Abonnement SFR et un Abonnement NUMERICABLE (tel que ces termes sont définis dans les « Conditions Générales de Vente des Services TV de NUMERICABLE accessibles aux clients RED Fibre).

Pour accéder au Service VOD, l'Utilisateur doit valider sa commande au moyen de sa télécommande en validant le terme « OK » (et en saisissant son code parental pour visualiser les films de catégorie V). En validant sa commande, l'Utilisateur reconnait avoir pris connaissance et avoir accepté expressément les présentes sans restriction.

Protection des mineurs : l'Utilisateur est informé qu'il doit apporter un soin particulier afin que le code spécifique permettant l'accès aux Programmes de catégorie V demeure confidentiel. Toute personne qui permettrait à des mineurs d'avoir accès à de tels programmes s'exposerait à des sanctions conformément à l'article 227-22 du code pénal.

NC NUMERICABLE ne saurait en aucun cas être tenue responsable en cas de détérioration et notamment de tout dommage susceptible d'altérer l'équipement de l'Utilisateur.

ARTICLE 4 – DURÉE

L'information sur la durée de mise à disposition de chaque programme est accessible dans l'offre commerciale avant validation du choix par l'Utilisateur. Le visionnage se fait sans limitation du nombre de visualisations pendant cette durée, selon le tarif mentionné dans l'offre commerciale.

Les formules d'abonnement sont conclues pour une durée d'un (1) mois, renouvelable tacitement par période de 30 jours. Elles sont facturées mensuellement et permettent la visualisation des programmes inclus dans la formule d'abonnement pendant toute la durée de l'abonnement.

L'Utilisateur est informé à titre indicatif que le taux de renouvellement des programmes à l'intérieur des formules d'abonnement est en moyenne de 1/3 par mois.

ARTICLE 5 – PAIEMENT

5.1 : Facturation

La facturation des consommations est à terme échu. Le prix de la mise à disposition du(es) programme(s) est porté sur la prochaine facture de l'Abonnement NUMERICABLE. Les modalités de règlement et de facturation sont identiques à celles définies pour l'abonnement à la télévision numérique (voir « Conditions Générales de Vente des Services TV de NUMERICABLE accessibles aux clients RED Fibre).

5.2 : Acompte sur consommation VOD

En cas de dépassement en cours de mois du seuil de 60€ du montant des consommations VOD, par un Utilisateur dont le compte présente déjà un impayé non justifié, l'Utilisateur pourra en être informé par tous moyens afin qu'il procède au versement d'un acompte sur facturation d'un montant de 60€. A défaut de réception, dans les 72 heures de l'information de l'Utilisateur, du montant de l'acompte sur facturation, et sans préjudice des autres actions en recouvrement disponibles en cas d'éventuel incident de paiement, le Service VOD sera suspendu jusqu'au paiement total des sommes exigibles.

ARTICLE 6 – RÉSILIATION

NUMERICABLE se réserve la possibilité de demander la résiliation de la souscription à l'Abonnement NUMERICABLE en cas d'agissements contraires au code de la propriété intellectuelle ou de manquement de l'Utilisateur à l'une quelconque des obligations qui lui incombent en vertu des « Conditions Générales de Vente des Services TV de NUMERICABLE accessibles aux clients RED Fibre et/ou des présentes Conditions d'Utilisation. Les formules d'abonnement au Service VOD sont résiliables avant le 20 de chaque mois, pour une résiliation au dernier jour du mois en cours. A défaut, la résiliation sera effective au dernier jour du mois suivant.

ARTICLE 7 – ACCÈS AU SERVICE

L'accès au Service VOD est assuré de manière permanente sous réserve de périodes de maintenance et/ou d'entretien, de mise à jour des serveurs et de leurs éventuelles interruptions exceptionnelles.

NC NUMERICABLE ne saurait être tenue pour responsable de tout dysfonctionnement ou de toute interruption dans la mise à disposition du Service VOD liée à ou résultant d'un cas de force majeure.

FÉDÉRATION FRANÇAISE DES TÉLÉCOMS

mon mobile et ma santé

NOVEMBRE 2013

En France, que dit l'Agence Nationale de Sécurité Sanitaire (ANSES) ?

Communiqué de l'ANSES relatif à son avis du 15 octobre 2013 sur les radiofréquences :

« [L'actualisation des connaissances scientifiques sur les ondes radio] ne met pas en évidence d'effet sanitaire avéré et ne conduit pas à proposer de nouvelles valeurs limites d'exposition de la population.

Elle pointe toutefois, avec des niveaux de preuve limités, différents effets biologiques chez l'Homme ou chez l'animal.

Par ailleurs, certaines publications évoquent une possible augmentation du risque de tumeur cérébrale, sur le long terme, pour les utilisateurs intensifs de téléphones portables.

Compte tenu de ces éléments, dans un contexte de développement rapide des technologies et des usages, l'ANSES recommande de limiter les expositions de la population aux radiofréquences – en particulier des téléphones mobiles -, notamment pour les enfants et les utilisateurs intensifs, et de maîtriser l'exposition générale résultant des antennes-relais. »

Réglementation

- **En Europe, 2 W/kg est la limite qui ne doit jamais être dépassée pour l'exposition aux ondes radio de la tête et du tronc.**
- **Tous les mobiles commercialisés en France ont ainsi l'obligation réglementaire d'avoir un DAS (Débit d'Absorption Spécifique) inférieur à 2 W/kg (décret et arrêté du 8 octobre 2003).**
- **La limite de 2 W/kg est recommandée par l'OMS. Elle a été confirmée par l'ANSES dans son avis d'octobre 2013 sur les radiofréquences.**
- **Le DAS quantifie le niveau d'exposition aux ondes radio. Chaque modèle de téléphone est caractérisé par un DAS maximal qui est fourni par le fabricant.**
- **Le DAS maximal indique le niveau maximal d'exposition quand l'appareil est contre l'oreille et fonctionne à puissance maximale. Il doit figurer notamment dans les lieux de vente, dans toutes les publicités et dans la notice du fabricant.**
- **Des précautions d'usage sont définies dans l'arrêté du 8 octobre 2003.**

Recommandations

Ce que vous pouvez faire pour limiter l'exposition aux ondes radio émises par le téléphone mobile.

Utiliser un kit oreillette (ou kit piéton) pendant les appels téléphoniques.
Vous réduisez votre exposition dès que vous éloignez le mobile de votre corps (tête et tronc). Téléphoner avec un kit oreillette permet ainsi de réduire l'exposition de votre tête. Ce conseil vaut particulièrement pour les utilisateurs les plus intensifs.
Il est conseillé aux femmes enceintes qui utilisent un kit oreillette d'éloigner le mobile du ventre et aux adolescents de l'éloigner du bas ventre.
Il convient également de respecter les conditions d'usage qui sont fixées par le fabricant dans la notice de l'appareil. Celle-ci peut indiquer une distance à maintenir entre le tronc et le mobile en communication.

Téléphoner de préférence dans les zones où la réception radio est de bonne qualité.
Votre mobile ajuste automatiquement sa puissance d'émission en fonction des signaux radio qu'il reçoit du réseau de votre opérateur.
Quand la réception radio est de bonne qualité (4 ou 5 barrettes sur l'écran de votre téléphone), votre mobile émet plus faiblement – ce qui réduit d'autant votre exposition aux ondes radio.

Inciter vos enfants et adolescents à faire une utilisation modérée du téléphone mobile.
Veiller également à les informer des moyens permettant de réduire leur exposition quand ils communiquent avec leur mobile. Si des effets sanitaires étaient mis en évidence, les enfants et adolescents pourraient être plus sensibles, étant donné que leur organisme est en cours de développement.

À savoir, en plus

L'ANSES recommande de « privilégier l'acquisition de téléphones affichant les DAS les plus faibles » (communiqué du 15 octobre 2013).

Quand mon mobile fonctionne en 3G, je suis moins exposé qu'en 2G.
L'exposition moyenne est au moins 100 fois plus faible avec un mobile fonctionnant en 3G qu'avec un mobile fonctionnant en 2G.

Quand j'envoie un SMS ou que j'utilise l'Internet mobile en 3G ou en 4G, mon exposition aux ondes radio est bien plus faible qu'avec le téléphone à l'oreille.
En effet, ces usages nécessitent que l'on regarde l'écran du téléphone mobile et par conséquent que l'on tienne le mobile éloigné de sa tête et de son tronc – ce qui réduit l'exposition par rapport à un téléphone tenu contre l'oreille.

Oreillette filaire ou oreillette Bluetooth ? Les deux dispositifs permettent d'éloigner le téléphone mobile de la tête et donc de diminuer son exposition aux ondes radio.
L'oreillette Bluetooth divise environ par 100 l'exposition de la tête par rapport au DAS du mobile. L'oreillette filaire divise, quant à elle, l'exposition de la tête au téléphone mobile d'un facteur allant de 10 à 400.

Les tablettes et les clés Internet haut débit (3G, 4G) ont également l'obligation réglementaire d'avoir un DAS maximal inférieur à 2 W/kg.
Le constructeur peut indiquer, dans sa notice, une distance à respecter entre le tronc de l'utilisateur et la tablette ou la clé Internet haut débit (3G, 4G), quand celle-ci est connectée à Internet.

Etude de l'ANSES sur les dispositifs « anti-ondes ».
Dans son rapport 2013, l'ANSES indique que l'étude « conduite sur 13 dispositifs et 3 téléphones mobiles GSM 900 et 1800 MHz ne montre aucun effet probant de ces dispositifs sans une altération des performances du téléphone mobile. »

Sécurité et restrictions d'usage

Consulter la notice d'emploi élaborée par le fabricant.

Ne pas utiliser votre mobile en conduisant.
Utiliser un mobile en conduisant, avec ou sans kit mains-libres, constitue un réel facteur d'accident grave.

Respecter les restrictions d'usage spécifiques à certains lieux (hôpital, avion…).
Respecter les consignes propres à certains lieux et éteindre votre téléphone mobile chaque fois que cela vous est demandé.

Ne pas écouter de la musique avec son téléphone mobile à un niveau sonore élevé pendant une longue durée.
Cela peut dégrader l'audition de façon irrémédiable.

Si vous portez un implant électronique (pacemaker, pompe à insuline, neuro-stimulateur…),
Éloigner le téléphone mobile d'au moins 15 cm de cet implant et utiliser le téléphone mobile uniquement du côté opposé à celui de l'implant.
Il vous est recommandé de parler de ce sujet avec votre médecin car celui-ci connaît les caractéristiques de votre appareil médical

Que dit l'Organisation Mondiale de la Santé (OMS) ?

Aide-mémoire n°193 de l'OMS sur le téléphone mobile, juin 2011 :

«Principaux faits :

L'usage du téléphone portable est généralisé et on estime à 4,6 milliards le nombre des abonnés dans le monde.

Les champs électromagnétiques produits par les téléphones portables sont classés par le Centre international de Recherche sur le Cancer dans la catégorie des cancérogènes possibles pour l'homme.

Des études visant à évaluer plus complètement les effets potentiels à long terme de l'utilisation des téléphones portables sont actuellement en cours.

L'OMS procède [actuellement] à une évaluation formelle du risque pour tous les effets sur la santé dus à une exposition à des champs de radiofréquences. »

«Y a-t-il des effets sur la santé ?

Un grand nombre d'études ont été menées au cours des deux dernières décennies pour déterminer si les téléphones portables représentent un risque potentiel pour la santé. À ce jour, il n'a jamais été établi que le téléphone portable puisse être à l'origine d'un effet nocif pour la santé. »

Pour en savoir plus

Organisation Mondiale de la Santé :
www.who.int/peh-emf/fr

Portail d'information du Gouvernement sur les radiofréquences
www.radiofrequences.gouv.fr

Agence Nationale de Sécurité Sanitaire de l'Alimentation, de l'Environnement et du Travail
www.anses.fr

Fédération Française des Télécoms
www.fftelecoms.org

La Fédération Française des Télécoms

Née à la fin 2007, la Fédération Française des Télécoms réunit les opérateurs de communications électroniques et leurs associations.
Elle a pour mission de promouvoir une industrie responsable et innovante au regard de la société, de l'environnement, des personnes et des entreprises, de valoriser l'image de ses membres et de la profession au niveau national et international

Fédération Française des Télécoms
11-17 rue de l'Amiral Hamelin - 75 016 PARIS
Tél : 01 47 27 72 78.
www.fftelecoms.org

VOUS SOUHAITEZ NOUS CONTACTER ?

VOTRE SITE WEB REDBYSFR.FR

- **Retrouvez tous les accès pour gérer votre offre en ligne sur www.redbysfr.fr/assistance :**

Rubrique Espace Client
Gérer votre offre, consulter vos factures ou changer de mobile. Vous pouvez également accéder à votre Espace Client depuis votre mobile avec l'application RED&MOI ou le site m.red.sfr.fr

Rubrique Assistance
Trouver les réponses aux questions les plus fréquentes et profiter des conseils et astuces de la communauté d'entraide sur le **Forum**.

- **Retrouvez les rubriques offres RED Fibre et Mobile sur redbysfr.fr pour ouvrir une ligne mobile ou une ligne box internet.**

104376 - SFR- S.A au capital de 3 423 265 598,40€ - 343 059 564 R.C.S Paris