

**CONDITIONS GENERALES DE VENTE DES FORFAITS/OFFRES MOBILES et INTERNET MOBILE
PROFESSIONNELS – ENTREPRISES
15 Juin 2017**

OUTREMER TELECOM, est une Société par Actions Simplifiée au capital de 4 281 210,30 euro sise ZI Jambette, 97282 LE LAMENTIN CEDEX (Martinique), immatriculée au RCS de Fort de France sous le numéro 383 678 760, Numéro TVA intracommunautaire FR51383678760 et est notamment titulaire des droits d'exploitation portant sur la marque SFR en Martinique, Guadeloupe et Guyane Française (ci-après « SFR »).

Les présentes Conditions Générales de Vente (ci-après les « CGV »), complétées par les Fiches d'Information Standardisée (ci-après les « FIS ») remises au Client au plus tard le jour de la souscription, et le contrat d'abonnement constituent le contrat de service (ci-après le « Contrat »). Au cas où l'une des dispositions des présentes CGV et/ou FIS serait déclarée contraire à la réglementation en vigueur ou non valable, cette disposition sera déclarée non écrite. En cas de contradiction des dispositions entre les présentes CGV et les FIS, ce sont les FIS qui prévalent.

SFR fournit au Client, dans la zone de couverture de son réseau, un service mobile disponible avec un terminal et une carte SIM compatibles 2G, 3G et 4G/4G+. Ce service permet au Client d'émettre et de recevoir des communications et/ou selon l'offre souscrite d'accéder à Internet.

L'ensemble de ces services proposés par SFR sont dénommés le «Service ».

Dans le cadre d'une souscription à un forfait, le Client a le choix sur le mode de gestion de ses communications entre un service prépayé (compte bloqué) et un service post-payé (compte non bloqué).

Les forfaits SFR sont associés à une formule d'abonnement avec forfait de communications, faisant l'objet d'une offre tarifaire. Le montant des communications prépayées et postpayées est déterminé par le montant de la redevance mensuelle d'abonnement correspondant au forfait choisi par le Client ainsi qu'en fonction des communications et usages effectués par le Client. Ce montant est explicitement mentionné dans les FIS.

Dans le cadre d'une souscription en **forfait prépayé**, lorsque le montant du forfait est intégralement consommé au cours d'un mois de facturation, une restriction du Service est appliquée jusqu'à la fin de cette période, à l'exception des avantages inclus dans l'offre (Voix illimitée, SMS illimités et Internet) qui continuent à fonctionner. Pendant cette restriction, en dehors de ces avantages inclus, le Client ne peut que recevoir des appels et ne peut plus en émettre, à l'exception des appels d'urgence. Le Client peut recharger son compte avec les recharges SFR, ou bien, par carte de paiement pour continuer à passer des appels téléphoniques ou envoyer des SMS dans les mêmes conditions tarifaires que celles indiquées dans les FIS.

Pour le **forfait post-payé**, lorsque la durée de communication émise correspondant au forfait ayant fait l'objet du choix du Client est atteinte au cours d'un mois de facturation, aucune restriction du Service n'est appliquée jusqu'à la fin de cette période, toutefois une avance sur consommation peut être demandée au Client. Le Client peut continuer à utiliser ses services (Voix, SMS et Internet) et recevoir des appels. Les appels et SMS émis hors et au-delà du forfait génèrent un complément de facturation au tarif en vigueur pour les communications émises tel que prévu par les FIS.

Information santé :

- Pendant les communications ou les envois de données (SMS, emails ...), le téléphone mobile du Client 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 cancérigènes 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 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, Outremer Telecom 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 l'exposition du Client aux ondes radio.

- Utiliser un kit oreillette (ou kit piéton) pendant les appels téléphoniques. Le Client réduit son exposition dès qu'il éloigne le téléphone de son corps (tête et tronc). Téléphoner avec un kit oreillette permet ainsi de réduire l'exposition de sa tête. L'ANSES (Agence nationale de sécurité sanitaire de l'alimentation, de l'environnement et du travail) recommande par ailleurs de recourir aux téléphones 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 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. Le téléphone mobile du Client ajuste automatiquement sa puissance d'émission en fonction des signaux radio qu'il reçoit du réseau de son opérateur. Quand la réception radio est de bonne qualité (4 ou 5 barrettes sur l'écran du téléphone du Client), le mobile émet plus facilement, ce qui réduit d'autant l'exposition aux ondes radio du Client. Cette recommandation est valable pour tous les équipements terminaux radioélectriques pour lesquels la qualité de la réception s'affiche sur l'écran. 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 les 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. 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, les emails et l'Internet mobile pour lesquels l'exposition aux ondes radio est très réduite. Ces usages nécessitent en effet 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.

Règle de sécurité :

- Consulter la notice d'emploi élaborée par le fabricant.
- Si l'utilisateur du mobile porte 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 est recommandé aux utilisateurs de parler de ce sujet à leur médecin car celui-ci connaît les caractéristiques de l'appareil médical.
- Utiliser un téléphone mobile en conduisant, avec ou sans kit mains-libres, constitue un réel facteur d'accident grave. De plus, depuis le 1^{er} juillet 2015, il est interdit, selon décision ministérielle, d'utiliser en conduisant tout dispositif « susceptible d'émettre du son à l'oreille » (du type écouteur, kit oreillette, ou casque audio).
- Respecter les restrictions d'usage spécifiques à certains lieux (hôpital, avion, etc.).
- Respecter les consignes de sécurité propres à certains lieux et d'éteindre l'équipement chaque fois que cela 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 irréversible.

Pour en savoir plus :

www.radiofrquences.gouv.fr

www.anses.fr

www.who.int/fr

www.mobile-et-radiofrquences.com

ARTICLE 1 - OBJET

Les présentes CGV ont pour objet de définir les modalités dans lesquelles SFR met à disposition du Client, domicilié en Guadeloupe, Guyane Française, ou Martinique, le Service dans la zone de couverture avec un terminal et une carte SIM compatible accède et utilise le Service dans la zone de couverture avec un terminal et une carte SIM compatibles.

Les forfaits PRO et/ou ENTREPRISE sont associés à une formule d'abonnement dédiée exclusivement aux professionnels – comme définis ci-dessous.

Est considéré comme un « professionnel » toute personne physique ou morale, publique ou privée, qui agit à des fins entrant dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole, y compris lorsqu'elle agit au nom ou pour le compte d'un autre professionnel, conformément aux critères prévus par l'article liminaire du Code de la consommation. En d'autres termes, le Client ne saurait prétendre avoir la qualité de « consommateur » ou de « non-professionnel » telle que définie à l'article liminaire du Code de la consommation, et d'une manière générale le Client reconnaît et accepte renoncer à se prévaloir des dispositions du Code de la consommation.

ARTICLE 2 - SOUSCRIPTION

Le Contrat est réputé conclu dès la réception par SFR du Contrat dûment signé et complété, accompagné des pièces suivantes :

• Pour les artisans, professions libérales

- > Un extrait d'inscription auprès du Répertoire des Métiers, / Photocopie de la carte professionnelle,
- > Un Numéro SIREN,
- > Carte nationale d'identité ou passeport en cours de validité,
- > Un justificatif de domicile de moins de trois (3) mois,
- > Un mandat de prélèvement signé et un relevé d'identité bancaire (RIB) obligatoirement d'un compte courant, le prestataire de services de paiement devant être domicilié en Martinique, Guadeloupe, Guyane, Réunion, Mayotte, ou Métropole,
- > Dans certains cas, SFR pourra demander au Client de lui remettre un chèque barré au nom du titulaire du compte qui autorise expressément SFR à prélever l'intégralité des sommes dues par le Client au titre du Contrat notamment en cas de RIB non reconnu lors de la phase de vérification.

• Pour une personne morale de droit privé

- > Un extrait du Registre du Commerce (extrait Kbis) de moins de trois (3) mois ou fiche SIREN actualisée,
- > Numéro SIREN,
- > Un justificatif d'adresse du siège social de moins de trois (3) mois,
- > Une pièce d'identité officielle en cours de validité de la personne physique, qui souscrit au nom et pour le compte de la personne morale / Si cette personne est différente de la personne indiquée sur le Kbis, il conviendra de fournir un mandat et / ou un pouvoir,
- > Un mandat de prélèvement signé et un relevé d'identité bancaire (RIB) obligatoirement d'un compte courant, le prestataire de services de paiement devant être domicilié en Martinique, Guadeloupe, Guyane, Réunion, Mayotte, ou Métropole,

Dans certains cas, SFR pourra demander au Client de lui remettre un chèque barré au nom du titulaire du compte qui autorise expressément SFR à prélever l'intégralité des sommes dues par le Client au titre du Contrat notamment en cas de RIB non reconnu lors de la phase de vérification.

• Pour une personne morale de droit public

- > Tout document comportant les mentions légalement obligatoires pour la désignation de la personne morale,
- > Numéro SIREN,
- > Une pièce officielle attestant de la qualité du signataire et de l'étendue de ses pouvoirs,
- > Un justificatif de l'identité de la personne physique dûment mandaté pour souscrire le contrat au nom de la personne morale, soit une carte nationale d'identité ou passeport en cours de validité,
- > Un engagement de dépenses,
- > Un mandat de prélèvement signé et un relevé d'identité bancaire (RIB) obligatoirement d'un compte courant, le prestataire de services de paiement devant être domicilié en Martinique, Guadeloupe, Guyane, Réunion, Mayotte, ou Métropole,

Dans certains cas, SFR pourra demander au Client de lui remettre un chèque barré au nom du titulaire du compte qui autorise expressément SFR à prélever l'intégralité des sommes dues par le Client au titre du Contrat notamment en cas de RIB non reconnu lors de la phase de vérification.

ARTICLE 3 - CONDITION DE RESERVE

SFR se réserve le droit de ne pas enregistrer une demande de souscription dans les cas suivants :

- toutes les pièces justificatives visées à l'article 2 des présentes n'ont pas été remises ou ne sont pas valables, ou
- le Client est en situation d'impayée sur d'autres offres/produits commercialisés par SFR, et en l'absence de contestation sérieuse de la créance de SFR, ou
- le Client fait l'objet d'un signalement positif en cas de consultation ou d'inscription au fichier Preventel ou
- en cas de déclaration présumée frauduleuse et /ou mensongère, ou
- la non-acceptation par le Client des CGV et/ou des FIS lors de la souscription d'une ou plusieurs offres et/ou l'achat de produits.

Est considérée comme impayée, toute somme due à titre principal et/ou accessoires par le Client dans le cadre de son Contrat et n'ayant pas été honorée dans les délais impartis aux présentes.

Le Client devra régulariser sa situation avant de pouvoir souscrire.

En outre, SFR se réserve le droit de demander une avance sur consommation / dépôt de garantie spécifique en cas d'impayé par le Client sur d'autres produits / offres commercialisés par SFR, et/ou en cas de signalement positif en cas de consultation ou d'inscription au fichier Preventel visé à l'article 20 des présentes.

La valeur du dépôt de garantie et / ou de l'avance sur consommation sont précisées dans les FIS. Toute somme versée au titre du dépôt de garantie et/ou d'une avance sur consommation ne constitue pas des arrhes au sens de l'article 1590 du Code civil et n'est pas productive d'intérêts. Le dépôt de garantie et / ou l'avance sur consommation pourront être compensés en cas d'impayé, en l'absence de contestation sérieuse de la créance de SFR et à hauteur de l'impayé constaté. En cas de compensation, il pourra être demandé au Client de verser les sommes nécessaires à la reconstitution du dépôt de garantie et / ou l'avance sur consommation à hauteur de la valeur fixée dans les FIS.

Si l'ensemble des pièces mentionnées à l'article 2 des présentes ne sont pas fournies dans un délai de huit (8) jours à compter de la souscription, SFR se réserve le droit de considérer le Contrat comme caduc. A ce titre, le Client renonce à solliciter une quelconque indemnisation

ARTICLE 4 - PORTABILITE

La portabilité est le droit pour le Client de conserver son numéro de téléphone lorsqu'il change d'opérateur mobile sans changer de département.

Le Client qui souhaite 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) obtenu auprès de l'Opérateur Donneur.

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

Le portage du numéro sera réalisé dans les délais légaux. L'annulation de la demande est possible dans les délais légaux, à l'adresse indiquée à l'article 24 des présentes par lettre recommandée avec avis de réception. Au-delà, l'annulation est impossible hors résiliation du Contrat comme prévue à l'article 16 des présentes.

Par conséquent, les engagements de SFR et du Client sont les suivants :

I. SOUSCRIPTION AUPRES DE SFR AVEC DEMANDE DE PORTABILITE (PORTABILITE ENTRANTE VERS SFR)

Pour pouvoir bénéficier de la portabilité, le Client doit, en plus des pièces nécessaires demandées à l'Article 2 des présentes :

- 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 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 SFR un mandat permettant à cette dernière de procéder à la résiliation de la ligne du Client auprès de l'Opérateur Donneur. Le mandat de portage vaut résiliation auprès de l'Opérateur Donneur sans préjudice des dispositions contractuelles relatives aux durées minimales d'engagement qui lient le Client à l'Opérateur Donneur.

SFR se chargera de toutes les démarches auprès de l'Opérateur Donneur qui peut refuser le portage dans les cas suivants :

- le Demandeur n'est pas le titulaire de la ligne ou dûment mandaté par le titulaire de la ligne,
- le numéro porté est inactif au moment de la demande,
- le numéro n'est pas géré par l'Opérateur Donneur,
- une demande de portage est déjà en cours sur le numéro,
- le mandat comporte des données incomplètes ou erronées,
- la date de portage demandée est supérieure à soixante (60) jours ou inférieure au délai minimal,
- Le RIO est erroné ou n'existe pas.

En cas de refus, au titre de ces motifs, le Client est informé par tout moyen par l'Opérateur Receveur et la responsabilité de SFR ne serait être engagée.

Le Client peut solliciter le portage du nombre de numéros inscrits dans son Contrat.

En cas d'inéligibilité ou d'annulation, le Client s'engage également, s'il a acquis auprès de SFR un terminal à un tarif subventionné (en promotion ou dans le cadre d'une souscription à un Forfait), à le restituer en parfait état et dans son emballage

d'origine (accessoires inclus). A défaut, le Client se verra facturer de la différence entre le prix du Mobile Nu et du Prix Payé pour l'acquisition soumise à condition de ce terminal.

II. SOUSCRIPTION AUPRES D'UN AUTRE OPERATEUR AVEC PORTABILITE (PORTABILITE SORTANTE DEPUIS SFR)

SFR met à disposition de ses Clients un serveur vocal interactif gratuit (SVI) accessible au 3179 leur permettant de consulter la date de fin de leur durée d'engagement (données actualisées au lendemain de chacune des modifications contractuelles), et d'obtenir leur RIO. Ces informations sont également accessibles auprès du Service Client de SFR.

En cas de résiliation anticipée avant la fin de la 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 16 des présentes.

Aucune demande d'annulation d'une portabilité sortante ne pourra être traitée directement par SFR, le Client ayant pour seul interlocuteur l'Opérateur Recepteur.

En cas de demande d'annulation d'une portabilité sortante émise par l'Opérateur Recepteur dans les délais légaux, la demande de résiliation associée sera de même annulée.

En sa qualité d'opérateur donneur, SFR peut être amenée à refuser la portabilité du numéro mobile vers l'Opérateur Recepteur pour les raisons suivantes :

- le Demandeur n'est pas le titulaire de la ligne ou dûment mandaté par le titulaire de la ligne,
- le numéro porté est inactif au moment de la demande,
- le numéro n'est pas géré par l'Opérateur Donneur,
- une demande de portage est déjà en cours sur le numéro,
- le mandat comporte des données incomplètes ou erronées,
- la date de portage demandée est supérieure à soixante (60) jours ou inférieure au délai minimal,
- le RIO est erroné ou n'existe pas.

Le Client reconnaît être informé que les opérations techniques réalisées le jour du portage peuvent entraîner une interruption de Service dont la durée maximale ne doit pas dépasser quatre (4) heures. Cette interruption ne pourra ouvrir droit à indemnisation pour le Client ou engager la responsabilité de SFR.

ARTICLE 5 – MISE EN SERVICE ET DUREE DU CONTRAT

Le Service est souscrit pour une durée indéterminée avec une période initiale d'engagement éventuelles et selon l'offre choisie comme mentionnée dans les FIS. Le Contrat peut être résilié selon les conditions visées à l'article « Résiliation » des présentes.

ARTICLE 6 - NUMERO D'APPEL

L'abonnement à un forfait SFR comporte l'usage d'un numéro par ligne d'accès au réseau. Le numéro d'appel n'est qu'un élément du Contrat, tout nouveau contrat comporte donc un autre numéro d'appel.

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

ARTICLE 7 - RESPONSABILITE DE SFR

SFR s'engage à mettre tout en œuvre pour assurer la permanence, la continuité et la qualité du Service et souscrit à ce titre une obligation de moyen.

Si, dans les zones de couverture, le Service n'est pas accessible en raison d'une faute imputable à SFR, pendant plus de deux (2) jours consécutifs, SFR s'engage à rembourser au Client à titre de réparation des dommages subis la part de la mensualité de Service égale à la durée totale de l'interruption subie. A cette fin, le Client devra formuler sa requête de dédommagement par courrier recommandé avec avis de réception dans un délai de cinq (5) jours ouvrés à compter de la remise en service du Service, et l'expédier à l'adresse indiquée aux présentes.

Le Client reconnaît être informé des particularités et conditions techniques des communications électroniques et que le Service puisse être perturbé en cas de défaillance du réseau liée notamment à des travaux, des renforcements, des extensions.

La responsabilité de SFR ne pourra être engagée dans les cas suivants :

- > En cas d'aléas de propagation des ondes électromagnétiques qui peuvent entraîner des perturbations du Service,
- > En cas de mauvaise utilisation du Service par le Client et/ou ses correspondants,
- > 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 force majeure, telle que prévue par le Code civil et la jurisprudence de la Cour de cassation,

- > En cas de perturbation et/ou indisponibilité totale ou partielle, et/ou d'interruption de tout ou partie des services proposés par les réseaux de radiotéléphonie publique numérique GSM/GPRS fournis et exploités par des opérateurs tiers,
- > Des prestations des équipements fournis par l'opérateur de données,
- > Des prestations rendues par des prestataires indépendants, auxquels le Client peut avoir accès via son terminal,
- > En cas de transmission des signaux radioélectriques affectée par les contraintes ou les limites des normes techniques imposées à SFR par les autorités réglementaires ou les groupements normatifs compétents,
- > En cas de perturbation ou d'interruption non directement imputable à SFR,
- > En cas d'une utilisation non conforme aux présentes CGV et FIS.

Dans le cas où la responsabilité de SFR serait engagée suite à une faute de sa part (faute ayant un lien de causalité direct avec le préjudice subi), la réparation ne s'appliquera qu'aux seuls dommages directs, personnels et certains que le Client aura subis, à l'exclusion expresse de la réparation de tous dommages et/ou préjudices indirects et immatériels, tels que les préjudices commerciaux, les pertes d'exploitation et de chiffre d'affaires, les pertes de données.

Le montant des dommages et intérêts que SFR pourrait être amenée à verser dans les conditions précitées est strictement limité à vingt pourcent (20%) des sommes encaissées au cours des douze (12) derniers mois pour le Contrat et Service, objets du litige.

ARTICLE 8 - OBLIGATIONS ET DROITS DU CLIENT

• Obligation relative à l'utilisation

Le Contrat est conclu intuitu personae. Le Client s'interdit de céder, de transmettre ou de commercialiser à un tiers, sous quelque forme que ce soit, le Contrat ou le bénéfice de l'utilisation de la Carte SIM y compris du Service.

Le Client s'engage à utiliser le Service en veillant au respect de la législation en vigueur. Le Client déclare notamment être parfaitement averti des nouvelles technologies (incluant notamment les règles d'usages et contraintes). Le Client s'engage à informer l'ensemble des utilisateurs de l'existence et du contenu des présentes CGV ainsi que des FIS et se porte garant solidaire du respect de ces dernières par l'ensemble des utilisateurs.

Les communications quelle que soient leur nature ne sont autorisées (i) que pour un usage professionnel et (ii) qu'entre deux (2) individus, sauf si les attributs et/ou options de l'offre souscrite par le Client lui permettent une utilisation différente.

Le Client s'interdit toute utilisation anormale et frauduleuse du Service (notamment la cession d'appel) et tous agissements susceptibles de mettre en péril la sécurité ou la disponibilité des serveurs et/ou du réseau SFR, comme par exemple de pratiquer la communication en masse de messages électroniques non sollicités (SPAM) ou à des fins de piratage. SFR informe le Client, que sera présumée comme utilisation frauduleuse, toute utilisation non conforme à l'objet et condition de l'offre.

Sont interdites les communications quelle que soit leur nature (voix, data...) émises à partir d'un quatrième (4ième) téléphone ou vers plus de cent quatre-vingt-dix-neuf (199) correspondants différents au cours d'un cycle de facturation et par ligne, sous réserve d'un seuil et/ou d'autres critères différent(s) explicitement mentionné(s) dans les FIS.

Afin de permettre à tous les clients d'accéder au réseau dans des conditions optimales et d'éviter la fraude, le Client s'engage à accéder au réseau pour un usage lié directement ou indirectement à son activité et à ne pas dépasser une durée de deux (2) heures consécutives de communication par appel, sauf disposition contraire prévue par les FIS.

SFR se réserve le droit, après avertissement, de facturer tous appels et SMS, y compris les appels et SMS émis sur la tranche horaire « illimitée », en cas d'utilisation abusive et/ou frauduleuse par le Client, sauf preuve du contraire apportée par le Client.

Pour les offres/forfaits avec Internet facturé en dépassement de forfait, une fois le forfait Internet consommé (dont le volume est mentionné dans les FIS), la consommation Internet fera l'objet d'une facturation à l'usage au tarif en vigueur, sous réserve des dispositions contraire prévues dans les FIS.

Afin d'éviter les connexions involontaires, une déconnexion automatique intervient en cas d'inactivité du réseau.

Le Client s'interdit tout usage susceptible de dégrader le Service, dont notamment la cession des appels. Le Client s'interdit tout usage commercial, revente, ou tout procédé visant directement ou indirectement la cession, même gratuite, ou à la commercialisation des communications.

Le Client s'interdit également de contrevenir à toutes les dispositions légales et/ou réglementaires en vigueur.

Le Client s'engage à prévenir sans délai SFR de tout changement d'adresse / de coordonnées bancaires et de mise en redressement / dissolution / liquidation de sa société, ainsi que de tout changement ou cessation d'activité.

En cas de contravention aux dispositions ci-dessus, le Contrat pourra être suspendu puis résilié dans les conditions prévues aux présentes ou celles permises par les lois et règlements en vigueur, et les appels du Client seront facturés au prix de la communication hors forfait. En outre, SFR se réserve le droit de facturer une pénalité par ligne dont le montant sera de quinze pourcent (15 %) du montant total de la facture.

Un code secret indispensable à l'utilisation de certains services SFR qui ne peuvent être effectués sans mise en œuvre de ce code secret, est communiqué par SFR au Client et/ou choisi par le Client lui-même. Le Client doit prendre toutes les mesures propres à assurer la sécurité des données relatives à son abonnement et du code secret. Il s'interdit de le communiquer à qui que ce soit. Il s'interdit notamment de l'inscrire sur tout document qu'il a ou non l'habitude de conserver ou transporter avec son téléphone ou qui pourrait être consulté par un tiers. Il est responsable de la conservation et de la confidentialité de ce code secret ainsi que de tous les actes réalisés au moyen de ce code secret.

- **Obligation relative au paiement**

Le Client est responsable du parfait paiement de l'ensemble des sommes facturées au titre du Contrat en contrepartie du Service qui lui est fourni et s'engage à payer ces sommes. Tant que le Client reste l'abonné de sa carte SIM, il reste débiteur du montant de toutes les communications passées. Le Client doit prévenir immédiatement SFR de tout changement de domicile ou de coordonnées bancaires.

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

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

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

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

Conformément à la loi n°2009-669 du 12 juin 2009, le Client a l'obligation de veiller à ce que son accès à ne fasse pas l'objet d'une utilisation à des fins de reproduction, de représentation, de mise à disposition ou de communication au public d'œuvres ou d'objets protégés par un droit d'auteur ou un droit voisin sans l'autorisation des titulaires des droits sur ces œuvres ou objets. Le Client reconnaît que, en cas de manquement à cette obligation, il pourra être identifié par tout ayant droit et par 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 audit manquement et être inscrit dans le traitement automatisé de données relatif aux personnes ayant commis un manquement similaire. Par ailleurs, le Client reconnaît que la violation des droits d'auteur ou des droits voisins (telle que par exemple la reproduction, la représentation, la mise à disposition ou la communication au public d'œuvres ou d'objets protégés par un droit d'auteur ou par un droit voisin sans l'autorisation des titulaires des droits) constitue un acte de contrefaçon, passible de sanctions civiles et/ou pénales. Ces dernières peuvent aller jusqu'à trois (3) ans d'emprisonnement et trois cent mille (300 000) euros d'amende, assorties le cas échéant des peines complémentaires prévues au Code pénal.

Le Client s'engage à respecter les lois et règlements en vigueur.

SFR, par les présentes, informe expressément le Client qu'Internet n'est pas un réseau sécurisé. Dans ces conditions, il appartient au Client de prendre toutes les mesures appropriées de façon à protéger ses propres données et/ou logiciels notamment de la contamination par d'éventuels virus circulant sur le réseau Internet ou de l'intrusion d'un tiers dans le système de son terminal (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.

SFR informe également expressément le Client 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, SFR informe le Client 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.

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

Le Client s'interdit toute utilisation frauduleuse, abusive ou excessive des Services, telles que notamment :

- l'intrusion ou la tentative d'intrusion permettant l'accès non autorisé d'une machine à un tiers, l'accès non autorisé sur une machine distante d'un tiers, la prise de contrôle à distance d'une machine d'un tiers (trojan, portscanning),
- l'encombrement volontaire ou involontaire des serveurs de messageries de SFR et/ou des destinataires de mails par du spamming sauvage (spamming, bulk email, junk email ou mail bombing) ou de son réseau,
- l'envoi de messages attractifs générant nécessairement un nombre important de réponses (teasing ou trolling), pouvant ainsi perturber la disponibilité desdits serveurs ou réseau,

- l'introduction dans un système informatique d'un tiers afin d'aspirer tout le contenu d'un site ou d'une boîte aux lettres électronique,
- la transmission de virus.

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

Le réseau cellulaire étant mutualisé entre tous les clients de SFR, le Client est informé que le débit alloué à chaque client peut varier en fonction du nombre de clients connectés à un même instant, de leur localisation géographique, de leurs usages, du terminal détenu et des offres souscrites.

Le Client s'engage à adopter un comportement raisonnable lorsqu'il accède et communique sur le réseau 3G/4G/4G+ de SFR, tout usage en continu pouvant potentiellement constituer une gêne pour les autres clients.

ARTICLE 9 - SMS

• Transmission-réception-contenu

La carte SIM permet de mettre en mémoire des SMS sans durée limite de conservation. Toutefois, il est conseillé au Client d'effacer régulièrement les SMS contenus dans la carte SIM afin de ne pas en saturer la mémoire. Lors de la réception du message sur le terminal, si ledit terminal est inaccessible (éteint, hors zone de couverture ou carte SIM saturée), la durée de vie des SMS est limitée à vingt-quatre (24) heures. Le Client devra vérifier l'accessibilité de son mobile afin de ne perdre aucun SMS. SFR ne peut être tenue responsable de la perte des SMS déposés qui n'auraient pas été consultés dans le délai de vingt-quatre (24) heures ou provoquée par une saturation de la mémoire de la carte SIM. SFR pourra adresser par ses propres moyens ou par l'intermédiaire d'un sous-traitant des messages relatifs au service SFR, sauf demande contraire du Client.

• Responsabilité et illimité

Le Client est seul responsable du contenu des informations qu'il envoie. SFR n'est pas responsable du contenu des SMS déposés sur la carte SIM ou sur le terminal du Client. Le Client s'interdit de contrevenir à toutes les dispositions légales ou réglementaires en vigueur.

Par nature, les SMS/MMS émis via automate et/ou dispositif automatique d'envoi de SMS/MMS sont exclus du bénéfice des offres, et sont considérés comme abusifs. En outre, les SMS/MMS surtaxés sont décomptés du forfait ou facturés aux tarifs en vigueur mentionnés dans les FIS, car ils n'entrent pas dans le périmètre des offres illimités.

ARTICLE 10 - Condition d'accès – Réseau

• Equipement

L'accès au réseau 3G/4G/4G+ de SFR suppose l'utilisation par le Client ayant souscrit une offre SFR compatible 3G et/ou 4G/4G+, d'un équipement (tablette, mobile, clef internet) compatible. Pour accéder à la 4G/4G+ le Client devra posséder un terminal compatible ainsi qu'une Carte SIM 4G/4G+.

• Particularités liées au débit

Le débit des réseaux 3G/4G/4G+ varie en fonction des capacités et de l'état de ces réseaux (nombre d'utilisateurs raccordés simultanément à l'antenne réseau), des spécificités techniques du terminal du Client, de la situation géographique.

Ce dernier lors de la connexion au réseau mobile des obstacles existants entre le réseau mobile et le terminal, de son offre commerciale, de l'usage cumulé de plusieurs services/applications simultanément sur le terminal et de la capacité du site internet utilisé. Dans ces conditions, SFR n'est pas en mesure de s'engager sur un niveau de débit garanti, en particulier pour l'accès aux services d'Internet mobile, les débits précisés dans les FIS étant des débits théoriques.

• Condition d'accès au Réseau

Le Client peut accéder au réseau 2G (GPRS/EDGE), 3G (UMTS/ HSDPA) et 4G/4G+ (LTE) selon l'offre, et/ou le terminal utilisé et/ou la carte SIM dans la limite des zones de couverture telles qu'elles sont indiquées dans la documentation établie et régulièrement mise à jour par SFR.

Lorsque le Client quitte une zone couverte par le réseau 4G/4G+ de SFR, le Client est informé qu'il sera basculé sur le réseau 3G de SFR. Lorsque le Client quitte une zone couverte par le réseau 3G de SFR, le Client est informé qu'il sera basculé sur le réseau GSM/GPRS/Edge de SFR, à l'exception des Services et/ou options ne fonctionnant que sous la norme 3G/4G/4G+ tels que le streaming.

Les conditions de débit du réseau vers lequel le basculement est effectué s'appliquent automatiquement.

Le Client peut consulter la carte de couverture des réseaux sur le site www.sfrcaraibe.fr.

La nature du terminal possédé par le Client 2G, 3G et 4G/4G+ détermine automatiquement le choix du réseau usité pour les communications Internet. En cas d'indisponibilité du réseau 3G et 4G/4G+, pour quelque cause que ce soit, le Client peut choisir de passer ses communications dans le mode directement « inférieur » sur le réseau de SFR. En tout état de cause, le Client reconnaît et accepte les caractéristiques et limites de l'Internet mobile, incluant notamment son caractère non sécurisé

pour lequel il lui appartient de prendre toutes les diligences nécessaires pour protéger ses données ainsi que son terminal contre les risques d'intrusion et/ou de contamination informatiques.

Le Client est informé sur le fait que certains terminaux (type smartphone) permettant d'échanger des données sont équipés de dispositifs de mise à jour automatique qui génèrent des consommations téléphoniques dont le montant peut-être important, notamment en cas de roaming international. Il appartient en tout état de cause au Client de veiller à l'activation et/ou à la désactivation desdits dispositifs de mise à jour.

- **Visiophonie**

Le Client a la possibilité d'effectuer et de recevoir des appels en visiophonie. Ce service est disponible entre terminaux et sur réseaux compatibles 3G et 4G/4G+. SFR n'exerce aucun contrôle sur le contenu ou la nature des communications, en conséquence de quoi la responsabilité de SFR ne serait être recherchée. Le service visiophonie n'est pas disponible en roaming et dans le cadre des doubles appels.

- **Roaming / Itinérance**

L'itinérance et/ou roaming se définit par l'utilisation du téléphone portable depuis l'étranger, pour effectuer ou recevoir des appels, envoyer des messages (SMS) ou surfer sur internet.

Le Client qui souhaite pouvoir accéder aux réseaux mobile depuis l'étranger et ou Europe doit correctement paramétrer son terminal, afin d'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 pays dans lesquels SFR a signé un accord d'itinérance est disponible sur le site www.sfrcaraibe.fr, rubrique Voyager avec SFR.

Depuis le 15 juin 2017 lors des déplacements du Client en zone Europe (liste des pays sur le site www.sfrcaraibe.fr, rubrique Voyager avec SFR), les usages compris dans son Offre (voix, data, SMS) sont possibles dans les mêmes conditions tarifaire dans la limite d'une utilisation non abusive.

En effet ; concernant le **Roaming en zone Europe**, le Client bénéficie de droit des dispositions du Règlement Européen sous réserve du respect des mesures de contrôle mise en place par SFR afin de prévenir tout usage abusif ou frauduleux. Au titre du Règlement, une utilisation est abusive dès lors que :

- la consommation du Client dans son département de souscription (Martinique / Guyane / Guadeloupe) est moins élevée que celle depuis l'une des destinations de la zone Europe,
- et le nombre de jours sans connexion dans son département de souscription (Martinique / Guyane / Guadeloupe) est supérieur au nombre de jours où le Client se connecte depuis l'une des destinations de la zone Europe,

Par ailleurs, l'activation et l'utilisation en série de multiples cartes SIM par le Client en itinérance dans l'une des destinations de la zone Europe sont également considérées comme abusives.

SFR observera pendant une période de 4 mois si ces éléments sont fondés. Dans le cas d'une utilisation considérée comme abusive au vu des critères indiqués ci-dessus, le Client en sera informé et bénéficiera, dès lors, d'un délai de 15 jours calendaires pour modifier ses usages. À défaut, SFR appliquera une surcharge pour l'ensemble des usages effectués, conformément à la FIS en vigueur.

Concernant le **Roaming International**, les consommations (appel, SMS, Internet) restent facturées aux tarifs en vigueur.

Retrouvez toutes les informations relatives à l'itinérance, sur notre page dédiée Voyager avec SFR.

ARTICLE 11 - INTERNET EN MOBILITE

- **Condition d'accès – Réseau**

L'offre Internet en mobilité permet l'accès à Internet via un ordinateur ou un terminal dédié (de type clef internet ou tablettes notamment) compatible. Les connexions Internet s'effectuent en fonction de la zone de couverture à savoir 2G (GPRS/EDGE) ou 3G (UMTS/ HSDPA) ou 4G/4G+ (LTE).

SFR remet au Client une carte SIM à laquelle est attribué un numéro d'appel qui permet l'accès au Service.

- **Interdiction**

Sauf dispositions contraires prévues dans les FIS, Les communications voix, visiophonie et MMS et SMS ne sont pas autorisées par SFR avec la carte SIM fournie avec l'offre Internet en mobilité.

Le Client s'interdit tout usage commercial, revente ou tout procédé visant directement ou indirectement à la cession, à la mise à disposition même gratuite de l'usage de l'offre Internet en mobilité.

ARTICLE 12 - CARTE SIM

• Utilisation

La carte SIM est la propriété exclusive, incessible et insaisissable de SFR. La carte SIM pourra être modifiée, remplacée afin de permettre au Client de bénéficier des améliorations techniques. Toute communication effectuée à partir de la carte SIM est réputée émaner du Client.

L'utilisation de la carte SIM est protégée par un code à chaque activation de votre terminal étant précisé qu'il appartient au Client. La composition de trois codes d'initialisation, dits code PIN, successifs erronés entraîne la neutralisation de la carte SIM. La carte SIM pourra être réactivée à la demande du Client et après vérification de son identité.

Le changement de la carte SIM pourra être facturé au Client par SFR.

La carte SIM ne peut être utilisée par le Client pour proposer une offre commerciale à un tiers. Plus généralement, le Client s'interdit toute utilisation commerciale de l'accès au réseau SFR qui est mis à sa disposition, notamment en permettant à des tiers d'accéder au réseau SFR moyennant une contrepartie notamment financière.

La carte SIM ne peut pas être utilisée, par le Client, par un exploitant de réseau de communications électroniques ou par un fournisseur de services de communications électroniques, aux fins de modifier l'acheminement d'un service de communications électroniques sur un réseau public de communications électroniques. Notamment, elle ne peut pas être utilisée dans le cadre de boîtiers radio ni en émission, ni en réception.

• Responsabilité

Le Client est seul responsable de l'utilisation et de la conservation de la carte SIM, dont il s'interdit tout usage frauduleux, toutes copies et toutes utilisations non conformes à l'offre proposée par SFR (boîtier radio, émission-réception...).

La responsabilité de SFR ne saurait être cherchée en cas d'utilisation Service via la carte SIM résultant d'une divulgation, même accidentelle, du code de cette dernière.

Si la carte SIM remise au Client intègre des fonctionnalités NFC sans contact (Near Field Communication) 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, ...) et si le Client a choisi d'activer cette fonctionnalité sans contact, et a, pour ce faire, souscrit un contrat auprès de sa Banque ou auprès d'autres Partenaires de SFR, il appartiendra au Client de détruire sa carte SIM, dès lors que 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.

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.

• Perte et vol

En cas de perte ou de vol, le Client doit contacter le service client afin que sa carte SIM soit bloquée, puis envoyer dans un délai de quarante-huit (48) heures une confirmation écrite par lettre recommandée avec avis de réception de sa demande de désactivation en exposant les raisons.

En cas de vol uniquement, sur demande du Client et avec copie du dépôt de plainte déposé auprès des autorités compétentes, SFR procédera au blocage de l'IMEI. Ce blocage a pour effet de neutraliser la carte SIM correspondant.

En cas de contestation de la neutralisation de la carte SIM, cette dernière est réputée avoir été effectuée à la date de réception de la lettre de confirmation. Le Contrat reste en vigueur et les redevances d'abonnement sont facturées pendant la période durant laquelle la ligne est suspendue. Le Client doit donc se rendre en boutique afin qu'une nouvelle carte SIM lui soit attribuée. Cette dernière est facturée au tarif en vigueur. La perte et le vol ne constituent pas une cause légitime de rupture du Contrat.

SFR ne serait être considérée comme responsable en cas de déclaration de perte ou de vol inexacte ou qui ne serait pas effectuée par le Client, ou qu'aucun élément ne permettait de suspecter une usurpation d'identité.

La présente procédure s'applique pour l'ensemble des offres mobiles et Internet en mobilité.

Afin de protéger ses clients contre le vol, piratage ou toutes autres utilisations frauduleuses, SFR se réserve le droit de doter les terminaux (clé internet, mobile,...) d'une protection interdisant son usage sur un autre réseau que celui de SFR, si les lois et règlements en vigueur le permettent.

Le Client peut demander la désactivation de ce système par courrier recommandé avec avis de réception à l'adresse indiqué à l'article 24 des présentes.

ARTICLE 13 - DISPONIBILITE DU RESEAU

Des cartes de zone de couverture des réseaux sont disponibles sur notre site www.sfrcaraibe.fr, rubrique « Business ».

Certaines zones couvertes par les réseaux 2G, 3G ou 4G/4G+ peuvent ne pas l'être de manière continue et subir des perturbations.

Lorsque le Client quitte une zone couverte par le réseau 4G/4G+ de SFR, le Client sera basculé automatiquement sur le réseau 3G de SFR.

Lorsque le Client quitte une zone couverte par le réseau 3G de SFR, le Client sera basculé automatiquement sur le réseau 2G de SFR à l'exception des Services et/ou options fonctionnant que sous la norme 3G (tels que notamment le streaming).

Lorsque les Services et/ou options sont fournis depuis un réseau GSM d'un autre opérateur mobile concurrent, la responsabilité de SFR ne saurait être engagée à raison d'inexécution, de défaillances ou de dysfonctionnements liés à la fourniture de ces Services et/ou options.

Sous réserve de couverture par réseau mobile disponible via le service, et d'offre et terminal compatibles, le Client aura accès à des services basés sur différents protocoles ou technologies.

ARTICLE 14- PRIX DU SERVICE

- **Modification tarifaire**

Le prix du Service défini dans les FIS remises au Client lors de la souscription du Contrat est susceptible d'évoluer. Les modifications des tarifs sont applicables aux contrats en cours d'exécution. SFR en informera le Client par tout moyen approprié. Les tarifs sont disponibles auprès du service client, et également consultables au sein des points de vente SFR et sur le site Internet www.sfrcaraibe.fr, rubrique « Business ».

En cas de hausse des tarifs, le Client pourra contester l'augmentation par lettre recommandée avec avis de réception en l'adressant dans les conditions prévues à l'article 20 des présentes, dans un délai de trente (30) jours suivant la modification, sauf augmentation liée à la réglementation des télécoms. A défaut de s'être exprimé dans ce délai, les nouveaux tarifs seront réputés avoir été acceptés par le Client.

- **Détermination du prix**

Il convient de distinguer quatre blocs de tarifs :

1. Tarif « forfait » : le temps de communication est décompté du forfait
2. Tarif « hors forfait » : le temps de communication fait l'objet d'une tarification spécifique
3. Tarif « illimité » : le temps de communication n'est pas décompté mais peut faire l'objet d'une facturation (voir ci-dessus),
4. Tarif « roaming international » ou « autres » : le temps de communication fait l'objet d'une tarification spécifique.
5. Tarif « Roaming Zone Europe » : le temps de communication est décompté du forfait à l'exception des forfaits ne permettant pas l'usage en roaming.

Le Client est invité à lire attentivement les FIS, afin d'apprécier le coût de communication qui sera facturé.

ARTICLE 15 - MODALITES DE PAIEMENT / FACTURATION

- **Mode de paiement**

Les factures sont payables en euros et exigibles à la date indiquée sur la facture. Aucun escompte ne sera accordé en cas de paiement anticipé des factures.

- **Facturation**

SFR édite une facture sur support dématérialisé indiquant notamment les sommes à payer ainsi que la date d'échéance du paiement. Sur simple demande, par tout moyen et à tout moment, le Client peut demander à recevoir ses factures gratuitement par courrier en complément du support dématérialisé.

Une facture non contestée par le Client dans un délai de trente (30) jours à compter de sa date d'émission est réputée acceptée sans réserve. La contestation devra être formulée par lettre recommandée avec avis de réception en l'adressant dans les conditions prévues à l'article 20 des présentes, à défaut de quoi elle sera réputée nulle et non avenue. La contestation ne soustrait pas le Client à son obligation de paiement, toute réduction de la facture contestée donnera lieu à l'émission d'un crédit venant en déduction de la facture suivante après accord par chacune des parties.

- **Avance sur consommation**

Une avance sur consommation pourra être demandée au Client pour toute consommation en dépassement ou hors forfait, lorsque, entre deux périodes de facturation, la consommation atteint un montant supérieur à la moyenne des consommations effectuées sur les trois (3) dernières périodes de facturation ou, si le Client a moins de trois (3) mois d'ancienneté, lorsque le montant de ses consommations en dépassement ou hors forfait sont supérieures ou égales au tiers de la valeur du forfait souscrit ou lorsque le client atteint un certain niveau d'encours fixé par SFR.

Une avance sur consommation peut également être demandée au moment de la souscription si le Client est ou a été en impayé, ou s'il est inscrit au fichier géré par le GIE PREVENTEL.

- **Non-paiement des factures à la date d'échéance**

En cas de non-paiement d'une facture à la date limite de paiement, les sommes dues pourront être majorées à compter du premier jour de retard. Dans l'hypothèse où un titre de paiement émis au profit de SFR ne serait pas en tout ou partie honorée, les sommes restant dues à SFR par le Client sont les cas échéant, conformément aux articles L.441-3 et L.411-6 du Code de commerce, majorées d'intérêts de retard sur la base du taux d'intérêt appliqué par la Banque centrale européenne à son opération de refinancement la plus récente majoré de dix (10) points de pourcentage, ceux ne pouvant être inférieurs à trois (3) fois le taux de l'intérêt légal en vigueur à la date d'émission de la facture concernée. Les pénalités de retard sont exigibles sans qu'un rappel soit nécessaire et sont calculées sur le montant HT des sommes dues à compter du premier jour de retard. En outre, les frais de toutes sortes engendrés pour le recouvrement des sommes dues seront à la charge du Client. A ce titre, le Client sera redevable vis-à-vis de la société SFR de l'indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement dont le montant s'élève à quarante (40) euros, ou le cas échéant toute autre somme qui sera ultérieurement ajustée du fait de l'évolution de la législation et/ou de la réglementation.

En cas de non-paiement, SFR suspendra l'accès au Service dès réception de l'attestation d'impayée. Si la régularisation n'intervient pas dans un délai de quinze (15) jours à compter de la suspension, SFR sera en droit de procéder de plein droit à la résiliation du Contrat après information préalable du Client valant mise en demeure.

Les redevances d'abonnement restant dues deviennent immédiatement exigibles. Les dettes dues au titre d'un Contrat peuvent être reportées sur un autre contrat dont le Client est titulaire. Les frais afférents à chaque incident de paiement seront facturés au Client. La suspension et le rétablissement de la ligne donneront lieu à la perception de frais de remise en service égale à dix pourcent (10%) des montants dus par ligne. Les redevances d'abonnement restent dues par le Client pendant toutes les périodes de suspension. En outre, SFR se réserve le droit de facturer une pénalité dont le montant sera de quinze pourcent (15%) du montant total de la facture. En cas d'impayé(s) ou de déclaration irrégulière, les informations concernant le Client sont susceptibles d'être inscrites dans un fichier géré par le GIE PREVENTEL, accessible aux fournisseurs de communications électroniques et aux sociétés de commercialisation de services de téléphone mobile

- **Facturation intermédiaire**

Lorsque le montant des communications (Appel, SMS, 3G+/4G) passées entre deux (2) périodes de facturation dépasse un certain seuil, le Client autorise SFR à procéder au prélèvement de la somme due au jour du dépassement dudit seuil. A cette fin, le Client s'engage à laisser sur son compte de paiement la provision suffisante au paiement de ladite facture. Le montant dudit seuil est indiqué dans les FIS à défaut il est égal à la moyenne des consommations sur les trois (3) derniers mois.

Si le Client est dans l'impossibilité d'honorer la facturation intermédiaire, SFR se réserve le droit de suspendre le service jusqu'à complet paiement.

ARTICLE 16 - RESTRICTION / SUSPENSION

SFR peut sans que le Client ne puisse se prévaloir d'une quelconque indemnité :

- **suspendre ou restreindre sans préavis l'accès au Service :**
 - > en l'absence de régularisation d'un dossier incomplet dans les huit (8) jours à compter de la demande de SFR,
 - > en cas de fausse déclaration, d'usurpation d'identité ou d'utilisation frauduleuse du Service, ainsi qu'en cas d'utilisation d'un terminal volé sans délai,
 - > en cas d'utilisation abusive et/ou frauduleuse ou inapproprié comme susmentionnée.
- **suspendre ou restreindre l'accès au Service après avoir contacté le Client par tout moyen :**
 - > En cas d'impayés, d'incident de paiement imputable au Client et en l'absence de contestations sérieuses de la créance de SFR,
 - > En cas de non-respect de ses obligations du Client,
 - > En cas de non-respect du Contrat par le Client,

SFR se réserve le droit de facturer au Client des frais en cas de restriction suspension, réactivation du Service gestion des rejets de prélèvements tels que mentionnés dans les FIS. .

Article 17 – RESILIATION

Sous peine d'inopposabilité de la résiliation, chaque Partie s'engage à respecter le formalisme prévu ci-après. Sauf stipulation contraire, le préavis de résiliation à respecter par les parties est d'un (1) mois. Le Client reconnaît ne plus pouvoir modifier un Service après en avoir demandé la résiliation. La cessation du Contrat, pour quelque cause que ce soit, entraîne la déchéance du terme de toutes les sommes dues et leur exigibilité immédiate.

En cas de manquement d'une Partie à l'une de ses obligations essentielles au titre du Contrat, l'autre Partie pourra la mettre en demeure d'y remédier dans les trente (30) jours à réception d'une lettre recommandée avec avis de réception. Faute

d'amélioration dans ce délai, il pourra être mis fin au Contrat de plein droit par une seconde lettre recommandée avec avis de réception.

En cas de résiliation d'un Service principal, tous les Services complémentaires associés seront résiliés de plein droit, sans préjudice des règles relatives aux Périodes Minimales d'Engagement. En cas de résiliation de Services complémentaires, le Service principal se poursuivra aux conditions du Contrat. Toutefois, SFR attire l'attention du Client sur le fait que la résiliation des Services complémentaires n'entraîne pas la résiliation du Contrat.

La résiliation d'un Service avant l'expiration de sa Période Minimale d'Engagement rendra immédiatement exigibles les montants dus pour la période qui n'a pas été accomplie, lesdits montants perdant le bénéfice des éventuelles remises SFR sans préjudice des sommes susceptibles d'être réclamées à titre de dommages et intérêts.

Il ne peut être mis fin au contrat qu'en application du régime de la résiliation ; étant entendu que la résiliation ne donnera pas lieu à restitutions entre les Parties.

Non fourniture de services ou dysfonctionnements répétés :

En cas de non fourniture ou de dysfonctionnements répétés du Service, le Client devra en aviser SFR dans un délai d'une (1) semaine. Dès lors, les deux parties s'efforceront d'identifier la cause de l'échec et de remédier à la situation. Si, à l'issue d'un délai de quatre (4) semaines, le Client ne peut toujours pas accéder au Service malgré ses diligences et celles de SFR, il est fondé à résilier le Contrat pendant les quatre (4) semaines qui suivent. Le Client devra restituer, à ses frais, les équipements mis à sa disposition. Est considéré comme dysfonctionnements répétés, tous problèmes (techniques, matériel...) empêchant le Client de jouir du Service pendant une durée continue supérieure à 2 (deux) heures par jour sur une période de plus de trente (30) jours, lorsque que ce dernier se trouve en zone de couverture.

Résiliation du fait de SFR

Le Contrat peut être résilié à tout moment et sans préavis par SFR sans que le Client puisse prétendre à une quelconque indemnité, dans les cas suivants :

- > Fausse déclaration du Client ou défaut d'une pièce justificative dans le délai de huit (8) jours,
- > Usurpation d'identité,
- > Manquement du Client à ses obligations au titre du présent Contrat, ainsi qu'en cas d'utilisation d'un terminal volé,
- > Redressement judiciaire ou liquidation du Client à compter de la décision du tribunal compétent et sous réserve des dispositions légales et réglementaires en vigueur,
- > Décès du Client : jusqu'à la résiliation, les ayants droits du Client sont garants des sommes dues,
- > Cession, location ou transferts de toutes sortes du Contrat,
- > Non-paiement dans le délai de quinze (15) jours à compter de la suspension de la ligne,
- > Utilisation abusive, et / ou anormale, et / ou frauduleuse de l'offre par le Client,
- > En cas d'aléas liés à la propagation des ondes électromagnétiques ou cas fortuit pendant les périodes de conjonctions solaires ou lunaires,
- > Retrait ou suspension de l'autorisation accordée à SFR par les autorités compétentes.

En cas de résiliation du Contrat, SFR se réserve le droit de réattribuer dans les délais légaux le numéro d'appel du Client sans que celui-ci ne puisse s'y opposer. La résiliation du Contrat inclut la résiliation de tous les services optionnels et entraîne l'exigibilité immédiate de toutes les sommes dues.

ARTICLE 18 - MODIFICATIONS DE FORFAITS

Pendant toute la durée d'engagement, le Client peut effectuer des migrations.

Ces migrations sont soumises à condition, dont notamment l'absence d'impayé au jour de la demande de migration. la migration entraîne la perte des crédits de consommation et des minutes reportables.

Pour modifier son Contrat, le Client doit notifier sa demande par écrit au service client, en l'adressant dans les conditions prévues aux des présentes, au moins cinq (5) jours avant la fin du mois en cours. La demande doit notamment mentionner les éléments suivants :

- > SIREN,
- > Numéro(s) de téléphone concerné,
- > Numéro du contrat,
- > L'offre souhaitée,
- > Lettre de demande de migration sur papier entête et cachet de l'entreprise,
- > Un chèque barré au nom du client,
- > La lettre doit être signée par le représentant légal.

Toute demande ne répondant pas à ces critères pourra être considérée comme nulle.

La demande précitée peut également être effectuée en boutique ou en espace client. Toute migration d'un forfait « résidentiel » vers un contrat professionnel doit être effectuée en espace client ou en boutique.

La migration, si elle est possible, a pour effet de modifier la nature du Service et impacte la durée d'engagement du contrat initial. La migration entraîne la perte des crédits de consommation et des minutes reportables. La migration est possible seulement en faveur d'un forfait de valeur et de durée supérieures.

Une fiche « migration » est disponible sur notre site internet à l'adresse [www.sfrcaraibe.fr_rubrique « Business »](http://www.sfrcaraibe.fr_rubrique%20«%20Business%20»).

ARTICLE 19 - ANNUAIRE UNIVERSEL

Le Client peut demander à faire figurer gratuitement ses coordonnées (nom et prénom, adresse postale, numéro mobile,...) dans les listes établies par SFR et destinées à être transmises aux éditeurs de services d'annuaires ou de renseignements téléphoniques dûment autorisés par l'Autorité de Régulation des Communications Electroniques et des Postes.

Le Client qui a formulé son choix de figurer dans cette liste peut exercer gratuitement et à tout moment les droits suivants :

- Inscription en Liste Rouge,
- Parution Annuaires sans Recherche Inversée,
- Parution Annuaires sans prospection,
- Parution Annuaires sans restriction,
- Parution Annuaires sans prénom complet,
- Parution Annuaires sans adresse complète,
- Parution Annuaires sans indication de sexe, sous réserve d'absence d'homonymie.

Le Client s'engage à fournir à SFR des informations exactes et complètes et peut demander à tout moment à rectifier, compléter, clarifier, mettre à jour ou effacer les données de la Liste le concernant en envoyant un courrier recommandé, conformément à l'article 24 « Réclamation » des présentes.

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

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

ARTICLE 20 - INFORMATIQUE ET LIBERTES

Les données personnelles du Client sont collectées par SFR conformément à la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, modifiée par la loi n°2004-801 du 6 août 2004 (ci-après la « Loi Informatique et Libertés »). Le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition et de suppression en écrivant aux adresses mentionnées à l'article « Réclamations » des présentes.

Les informations recueillies font l'objet d'un traitement informatique. SFR utilise lesdites informations (y compris les données de trafic) pour l'exploitation de ses services. Sauf opposition de la part du Client, il est réputé autoriser SFR à utiliser ces données pour promouvoir ses services, à les céder à des tiers à des fins de promotions commerciales et/ou à des fins d'études et de sondages.

SFR peut être amenée à transférer les données personnelles du Client à ses filiales ou prestataires situés hors Union Européenne afin de proposer ses offres et ses services au Client. Conformément à la Loi Informatique et Libertés, le Client bénéficie d'un droit d'accès et de rectification aux informations qui le concernent. Si le Client souhaite exercer ce droit et obtenir communication des informations le concernant, il peut écrire à l'adresse indiquée à l'article « Réclamations » des présentes de son département.

Tout appel vers le numéro court du Service Client de SFR est automatiquement identifié par ce dernier.

En cas d'impayé ou de déclaration irrégulière, les informations concernant le Client sont susceptibles d'être inscrites dans un fichier accessible aux opérateurs de communications électroniques, géré par le GIE PREVENTEL.

Conformément à la Loi Informatique et Libertés, le Client peut exercer son droit d'accès à ces informations auprès du GIE PREVENTEL et son droit de rectification auprès de SFR aux adresses mentionnées à l'article « Réclamation » des présentes.

Afin de se prémunir contre d'éventuels impayés ou de lutter contre les fraudes, SFR pourra notamment être amenée à :

- interroger le FNCCI (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,
- en cas de paiement par prélèvement (par RIB), contrôler la régularité de celui-ci par l'intermédiaire de la société Viamobis prestataire de SFR,
- Consulter le GIE PREVENTEL sur le signalement du Client.

ARTICLE 21 - CESSIBILITE DU CONTRAT PAR SFR

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

ARTICLE 22 - COOPERATION AVEC LES AUTORITES PUBLIQUES

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

ARTICLE 23 - CONVENTION DE PREUVE

Pour les besoins du Contrat, les Parties conviennent que l'écrit sous forme électronique est admis comme support probant au même titre que l'écrit sur support papier. Les Parties conviennent de conserver les enregistrements informatiques et les copies papier des messages ou commandes qu'elles s'échangent pour l'exécution du Contrat de telle manière qu'ils puissent constituer des copies fidèles et durables au sens de l'article 1360 du Code civil.

ARTICLE 24 - RECLAMATION

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

En cas de réclamation, le paiement reste exigible à la date convenue.

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

Toute réclamation concernant SFR doit être adressée en premier recours au service clients à l'une des adresses suivantes :

Pour les **Antilles** à : Outremer Telecom, Service Clients, ZI Jambette, CS 90013, 97282 LE LAMENTIN CEDEX

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

ARTICLE 25 - ATTRIBUTION DE JURIDICTION

En cas de litige pour l'interprétation ou l'exécution des présentes, compétence est attribuée au Tribunal de Commerce de Fort de France pour les litiges concernant un Client établi en Guadeloupe, Martinique et Guyane, nonobstant pluralité de défendeurs, appel en garantie ou référé.

Signature du client précédée de la mention « lu et approuvé »