



SFR MAYOTTE

OFFRES PACK LIBRE SERVICE SFR LA CARTE

CONDITIONS D'ABONNEMENT ET D'UTILISATION

Mai 2018

Société Réunionnaise du Radiotéléphone (SRR), ci-après « SFR »,

Siège social : 21 rue Pierre Aubert – ZI chaudron – 97490 Ste Clotilde

SCS au capital de 3 375 165€, immatriculée au RCS de Saint-Denis de la Réunion sous le numéro B 393 551 007.

Ayant un établissement secondaire avec pour enseigne Mayotte Télécom Mobile, 27, place Mariage – 97600 Mamoudzou – immatriculé au RCS de Mamoudzou sous le n° 393 551 007 00098

*ensemble

sfr.yt

Nota bene

Pour souscrire, le particulier fournit une copie de sa pièce d'identité valide, un chèque annulé et pour les paiements par prélèvement un relevé d'identité bancaire à son nom. En cas de divergence entre ces pièces, un justificatif de domicile pourra être demandé.

Le professionnel doit fournir en sus un extrait Kbis datant de moins de 3 mois, et le cas échéant le mandat l'habilitant à contracter au nom de la Société.

Dans certains cas, le versement d'un dépôt de garantie peut vous être demandé. Son montant est indiqué dans la brochure tarifaire.

CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION PACK LIBRE SERVICE YANGOU LA CARTE ET 976 MOBILE BY SFR : SFR LA CARTE

Mai 2018

Les présentes conditions générales d'utilisation ont pour objet de définir dans quelles conditions la Société Réunionnaise Radiotéléphone, ci-après "SFR", fournit les services de radiotéléphonie publique numérique GSM/GPRS par carte prépayée, ci-après les "Services". Ces conditions sont complétées par les tarifs de SFR et par les éventuelles conditions particulières rattachées à des offres spécifiques, avec lesquels elles forment un tout indivisible.

Article 1 - Description des services

La carte prépayée, ci-après "SFR La Carte" est une carte SIM (identification) à microprocesseur à laquelle est associé un numéro d'appel attribué par SFR. SFR La Carte est valable durant 6 mois à compter de la fin de la durée de validité du dernier crédit de communication. Au cours de ces 6 mois, le Client peut seulement recevoir des appels et consulter son répondeur depuis Mayotte.

Au-delà de ce délai, l'accès aux Services sera résilié sans préavis et le crédit de communication non utilisé sera définitivement perdu. Le Client ne pourra donc, en particulier, ni émettre ni recevoir d'appels, ni consulter son répondeur.

Sous réserve du délai précité, elle permet notamment au Client de recevoir, et d'émettre des appels nationaux et internationaux dans la zone de couverture du réseau GSM/GPRS de SFR. Elle permet également de bénéficier de services complémentaires ou optionnels donnant accès aux prestations définies dans les tarifs de SFR. Par ailleurs, le Client peut se connecter, dans les conditions figurant dans les tarifs de SFR au(x) réseau(x) de radiotéléphonie publique numérique GSM fournis et exploités par d'autres opérateurs que SFR (ci-après "Opérateurs Tiers") avec lesquels SFR a des accords d'itinérances. Conformément à une demande ministérielle, le Client s'engage à communiquer son identité au moment de l'achat de sa Carte, en présentant une pièce d'identité valide et en remplissant le formulaire d'identification. Si ces formalités n'ont pas été effectuées au moment de l'achat de sa Carte, notamment en cas d'achat sur le site Internet de vente en ligne de SFR ou en cas d'achat d'un pack en libre-service, le Client s'engage à envoyer une copie recto verso de sa pièce d'identité et le formulaire d'identification de l'acheteur dûment complété dans les 15 jours à compter de l'activation de sa ligne. A défaut, SFR suspend le Service sous 15 jours.

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

Article 2- Conditions financières

2.1 Tarifs

Les tarifs des Services et les frais de mise en service ainsi que leurs modalités d'application font l'objet d'une documentation établie et mise à jour par SFR à l'intention de ses Clients. Ces tarifs sont susceptibles d'évoluer.

L'article 1223 du Code Civil ne s'applique pas à la relation contractuelle entre SFR et le Client.

2.2 Rechargement

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

- soit par carte bancaire émise en France, après communication du numéro de la carte bancaire et de sa date d'expiration au serveur de rechargement,
- soit par achat d'un coupon, d'un ticket de rechargement ou dans les bornes de rechargement présentes dans les points de vente participants. Le rechargement par carte bancaire est plafonné à un montant maximum par mois, par numéro d'appel SFR et/ou par carte bancaire. Ce plafond est indiqué dans la documentation commerciale établie par SFR. La durée d'utilisation du crédit de communication d'un nouveau rechargement ne s'ajoute pas à celle du rechargement précédent.

Lorsque le paiement s'effectue par carte bancaire, en cas de contestations répétées des ordres de payer, SFR se réserve le droit de suspendre l'accès aux Services.

Article 3 - Conditions d'utilisation SFR La Carte

SFR La Carte est utilisable sur le réseau GSM/GPRS de SFR avec un terminal GSM/GPRS compatible. Elle doit être mise en service selon les modalités prévues dans la documentation fournie avec le kit d'accès La Carte, et utilisée aux périodes prévues à l'article 1.

SFR La Carte doit être utilisée conformément à l'usage qui lui est destiné et aux textes et lois en vigueur. La carte SIM reste la propriété exclusive et insaisissable de SFR qui peut la remplacer soit à son initiative, pour permettre au Client de bénéficier d'améliorations techniques ou en cas de défaillance constatée de la carte, soit à la demande du Client. La carte SIM ne peut pas être utilisée par le Client pour proposer une offre commerciale à un tiers. Plus généralement, le Client s'interdit toute utilisation commerciale de l'accès au réseau SFR qui est mis à sa disposition, notamment en permettant à des tiers d'accéder au réseau de SFR moyennant une contrepartie notamment financière. La carte SIM ne peut pas être utilisée, par le Client, ou par un exploitant de réseau de télécommunication ou par un

fournisseur de services de télécommunication, aux fins de modifier l'acheminement d'un service de télécommunication sur un réseau public de télécommunications. Notamment elle ne peut pas être utilisée dans le cadre de boîtiers radio ni en émission, ni en réception. Tout usage de la carte SIM frauduleux ou contraire aux présentes conditions, engage la responsabilité personnelle du Client. La composition de trois codes d'initialisation (code PIN) successifs erronés entraîne la neutralisation de la Carte SIM. Cette dernière peut être réinitialisée sur demande du Client. Le Client identifié est seul responsable de l'utilisation et de la conservation de la carte SIM, dont il s'interdit toute duplication, ainsi que de l'utilisation des Services et plus généralement de l'exécution de l'ensemble des obligations souscrites au titre du présent contrat.

Article 4 - Obligations de SFR

Pour les offres SFR la Carte, SFR s'engage à satisfaire toute demande d'activation dans la limite de la capacité des systèmes de radiotéléphonie publique qu'elle exploite et des contraintes de qualité de ses services. SFR s'engage à tout mettre en œuvre pour assurer la permanence, la continuité et la qualité du service de radiotéléphonie publique pour lequel l'offre est souscrite dans la zone de couverture de ce service.

4.1 Disponibilité du réseau SFR et rétablissement de service

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

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

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

4.2. Réseau mobile

Le réseau 4G/4G+ étant actuellement en cours de déploiement, le Client reconnaît que les conditions d'accès et d'usage des services puissent ne pas être optimales à tout moment.

L'accès au réseau 3G/4G/4G+ de SFR se fait à Mayotte exclusivement, et dans la limite des zones de couverture telles qu'indiquées dans la documentation établie et régulièrement mise à jour par SFR. Le réseau 3G/4G/4G+ étant mutualisé entre tous les Clients SFR, la Bande Passante indiquée dans la documentation établie et mise à jour par SFR est une Bande Passante de référence en réception d'informations. Elle peut varier selon notamment le nombre de Clients connectés à un même instant et leur usage du réseau et des services. Il ne s'agit donc pas de débits garantis mais de valeurs maximales pouvant être atteintes.

Article 5 - Obligations du Client

Le Client s'engage à utiliser l'offre qu'il a souscrite conformément à l'usage pour lequel elle a été conçue et commercialisée. Le Client est seul responsable de l'utilisation et de la conservation de la carte SIM dont il s'interdit toute duplication. La carte SIM demeure la propriété exclusive, inaccessibles et insaisissables de l'Opérateur ou de ses ayants droit. La Carte SIM ne pourra être cédée ou mise à disposition d'un tiers sous quelque forme que ce soit. Le Client s'interdit toute utilisation commerciale de l'accès au réseau SFR qui est mis à sa disposition. La carte SIM ne peut pas être utilisée, par le Client, par un exploitant de réseau de télécommunications ou par un fournisseur de services de télécommunications, aux fins de modifier l'acheminement d'un service de télécommunications sur un réseau public de télécommunication, notamment dans le cadre de boîtiers radio, ni en émission, ni en réception.

Tout usage frauduleux de la carte SIM ou contraire aux présentes conditions, engage la responsabilité personnelle du Client. En cas de perte ou de vol de sa carte SIM, le Client en informe immédiatement SFR par téléphone et sa ligne est mise hors service dès réception de l'appel.

En cas d'utilisation d'un équipement déclaré volé, SFR se réserve le droit de procéder au blocage dudit équipement. En cas de modification de ses coordonnées bancaires ou des adresses (postales ou email), le Client s'engage à en informer sans délai le Service Client SFR et à lui adresser une mise à jour de ces dernières. Le Client s'engage à respecter les lois et règlements en vigueur. Le Client s'interdit de stocker, télécharger ou envoyer toute donnée prohibée, illicite, illégale, contraire aux bonnes mœurs ou à l'ordre public et portant atteinte ou étant susceptible de porter atteinte aux droits de tiers et notamment aux droits de propriété intellectuelle. SFR informe expressément le Client qu'Internet n'est pas un réseau sécurisé. Dans ces conditions, il appartient au Client de prendre toutes les mesures appropriées de façon à protéger ses propres données et/ou logiciels, préalablement et postérieurement à la mise en place des services.

Le Client s'engage à respecter les termes et conditions de licence de tout logiciel utilisé dans le cadre du Service.

Il s'engage également à respecter les droits de propriété intellectuelle des tiers auxquels il aura accès du fait de l'utilisation du Service et à obtenir des tiers, titulaires de droits sur les œuvres (textes, images, vidéos, sons ou tout autre élément protégé) qu'il pourrait utiliser

et, en particulier, inclure dans ses pages personnelles, les autorisations préalables et concession de droits nécessaires. Par ailleurs, le Client reconnaît que la violation des droits d'auteur ou des droits voisins (telle que par exemple la reproduction, la représentation, la mise à disposition ou la communication au public d'œuvres ou d'objets protégés par un droit d'auteur ou par un droit voisin sans l'autorisation des titulaires des droits) constitue un acte de contrefaçon, passible de sanctions civiles et/ou pénales.

Le Client étant une personne physique agissant à des fins privées, il s'engage à utiliser le Service pour ses besoins propres dans le cadre d'un usage strictement privé et personnel. Il s'engage en particulier à n'utiliser les Matériels qu'à destination de ses propres équipements, les Matériels ne pouvant en aucun cas être utilisés, directement ou indirectement, pour permettre à un tiers de bénéficier du Service. Toute autre utilisation du Service, sous quelque que forme et en quelque lieu que ce soit, est illicite, notamment toute commercialisation du Service ou toute utilisation du Service par de multiples utilisateurs autres que ceux du foyer. L'accès au réseau mobile de SFR suppose l'utilisation par le Client de matériels et de logiciels compatibles, correctement paramétrés. Le Client est informé que sa connexion peut être interrompue automatiquement en cas d'inactivité. Le Client s'interdit toute utilisation frauduleuse, abusive ou excessive des Services pouvant ainsi perturber la disponibilité des dits serveurs ou réseau. SFR se réserve donc la possibilité de suspendre et/ou de résilier, l'accès au réseau mobile du Client qui contreviendrait aux usages interdits.

Seuls les usages appels, SMS et MMS seront utilisables depuis l'Union Européenne et les DOM, dans les conditions définies dans la documentation tarifaire.

L'internet mobile n'étant pas accessible, en dehors de Mayotte.

Article 6 - Suspension - Interruption de Services

6.1 Suspension

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

- absence ou fausse déclaration du Client relative à son identité lors de l'achat du Pack SFR La Carte ou du Kit d'accès,
- décès du Client - l'annulation du numéro d'appel s'opère dès que SFR en a eu connaissance, sauf si les ayants droit désirent le reprendre,
- fraude ou tentative de fraude du Client, notamment dans le cadre du rechargement,
- non-respect, dans le cadre d'une offre comportant des appels ou Textos illimités, d'un usage strictement privé et interpersonnel
- non-respect par le Client de l'une quelconque de ses obligations telles que visées à l'article 5 des présentes conditions. Cette suspension pourra être suivie de la

résiliation du contrat au terme d'un délai d'un (1) mois, après que SFR ait avisé le Client, et en l'absence de contestation sérieuse dûment motivée.

6.2 Conséquences du terme du contrat

SFR pourra, 6 mois à compter du terme du Contrat, 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.

Article 7 - Portabilité du numéro

Le Client peut demander la portabilité de son numéro. Celle-ci est possible en deux jours ouvrés (hors samedi, dimanche et jours fériés), sous réserve d'éligibilité technique (et géographique pour un numéro fixe). La ligne à porter doit être active jusqu'au transfert du numéro, ou pour le fixe, avoir été résiliée auprès de son ancien opérateur depuis moins de 40 jours. Lors de sa souscription, le Client doit transmettre à SFR le numéro à conserver, la date de portage souhaitée ainsi que le relevé d'Identité Opérateur (RIO) et doit mandater SFR afin de résilier en son nom et pour son compte le contrat auprès de son ancien opérateur. Le Client sera cependant tenu d'honorer les engagements qu'il avait souscrits auprès de son ancien opérateur s'agissant notamment de sa durée minimale d'engagement, ce dont il reconnaît être informé et accepter. SFR recommande à cet effet au Client de prendre connaissance des conditions de résiliation du contrat le liant à son précédent opérateur. Cette résiliation prendra effet avec le transfert effectif de son numéro.

La demande de portabilité du Numéro peut être rejetée par l'ancien opérateur pour l'une des raisons suivantes : numéro inactif au moment de la demande, numéro non géré par l'ancien opérateur, demande de portabilité en cours sur ce même numéro, données incomplètes ou erronées, date de portage supérieure à deux mois, résiliation programmée chez l'ancien opérateur avant la date d'activation du portage.

Les opérations techniques réalisées par les opérateurs le jour du portage peuvent entraîner une interruption de service, dont la durée ne doit pas dépasser quatre (4) heures.

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

1. Lois applicables

SFR prend les mesures propres à assurer la protection et la confidentialité des données à caractère personnel (« DCP ») en sa possession concernant les Clients et les traite dans le respect des dispositions de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés et de la réglementation européenne en vigueur sur la protection des DCP (« Réglementation »).

2. Contact

Le responsable du traitement des DCP est SFR, dont le siège est sis, 21 rue Pierre Aubert ZI du Chaudron 97490 Sainte-Clotilde, représentée par son directeur général adjoint.

Le délégué à la protection des données (ci-après « DPO ») peut être contacté à l'adresse suivante :

*SRR – Service Client, DPO - Délégué à la Protection des Données
21 rue Pierre Aubert CS 62001
97743 Saint-Denis Cedex.*

3. Nature des données

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

4. Finalités

Le traitement des DCP a pour finalités : la gestion du compte du Client y compris la prévention des impayés et la lutte contre la fraude, le développement de produits et services SFR ou de tiers, la réalisation d'études statistiques, d'analyses et de mesures d'audience, l'enrichissement et la valorisation de la base clients SFR, la fourniture de contenus localisés et de recommandations personnalisées, la communication avec le Client à propos des offres et services de SFR (par e-mail, messages instantanés, SMS et via des services de messagerie en ligne) et dans le cadre de l'assistance technique, le cas échéant, après recueil du consentement préalable du Client conformément à la Réglementation. La fourniture de certaines DCP par le Client conditionne la conclusion et, dans certains cas, l'exécution du contrat par SFR.

5. Durées de conservation

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

6. Destinataires

Les DCP pourront être traitées par le personnel habilité de SFR, des sous-traitants, partenaires ou prestataires de SFR. Si ces sous-traitants, partenaires ou prestataires sont situés en dehors de l'Union européenne, ils auront alors, conformément à la Réglementation, préalablement soit fait l'objet d'une décision d'adéquation de la Commission européenne soit signé des « clauses contractuelles types ». Une copie de ces documents peut être obtenue auprès du DPO de SFR. Le recours à ces prestataires est nécessaire à la bonne exécution du contrat passé entre SFR et le Client.

7. Prospection

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

8. Données de géolocalisation

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

9. Enregistrement des appels

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

10. Droits des personnes

A tout moment, le Client peut demander l'accès aux DCP le concernant, recueillies dans le cadre des finalités détaillées ci-dessus, la rectification ou l'effacement de celles-ci (dans la mesure où cela n'empêche pas la bonne exécution du contrat ou le respect des obligations légales de SFR) et la limitation d'un ou plusieurs traitements particuliers le concernant, dans les conditions prévues par la Réglementation. Le Client dispose également du droit de s'opposer à un traitement de ses DCP et du droit à leur portabilité, dans les conditions fixées par la Réglementation. De manière générale, le Client a le droit de comprendre et interroger SFR à propos de l'utilisation qui est faite de ses DCP.

Il peut exercer ces droits :

- en envoyant un courrier postal à :
SRR – Service Client, DPO - Délégué à la Protection des Données
21 rue Pierre Aubert CS 62001
97743 Saint-Denis Cedex.

Il devra fournir son nom, prénom, numéro d'appel ainsi qu'une copie d'une pièce d'identité.

- par voie électronique : donneespersonnelles@srr.fr

Lorsqu'un traitement de DCP est fondé sur le recueil de son consentement, le Client dispose du droit de retirer ledit consentement à tout moment, sans porter atteinte à la licéité du traitement fondé sur le consentement effectué avant le retrait de celui-ci, via les mentions contenues dans chaque message publicitaire, via SMS/MMS/Email ou via son espace personnel. Le Client a le droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL. Le Client est informé que les DCP le concernant sont conservées ou supprimées après son décès conformément à la Réglementation et qu'il dispose du droit de donner instruction de communiquer ou non ces données à un tiers qu'il aura préalablement désigné.

11. Prévention des impayés

En cas d'impayé ou de déclaration irrégulière, les informations concernant le Client sont susceptibles d'être inscrites dans un fichier accessible aux opérateurs et sociétés de

commercialisation du service de radiotéléphonie publique GSM/ GPRS géré par le GIE *PREVENTEL*, auprès duquel le droit d'accès peut être exercé à l'adresse suivante :

GIE PREVENTEL

Service des consultations TSA 54315

77050 MELUN CEDEX.

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

- interroger le FNCI (Fichier National des Chèques Irréguliers) en cas de paiement par chèque ou le GIE Carte bancaire en cas de paiement par carte bancaire et ce même en cas de paiement d'avance ou de dépôt de garantie,
- en cas de paiement par prélèvement (par RIB), contrôler la régularité de celui-ci par l'intermédiaire de la société Viamobis, prestataire de SFR,
- consulter 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 PREVENTEL sur le signalement du Client dans le cadre des consultations multiples du GIE.

12. Annuaire Universel

Les coordonnées du Client figurent dans l'Annuaire universel. Le Client peut s'inscrire sur les listes anti-prospection et anti annuaire inversé ou sur les listes communiquant partiellement les coordonnées. Ces choix peuvent être modifiés directement via son espace Client ou en envoyant un courrier postal à : SFR Service Client - 21 rue Pierre Aubert – CS 62001 - 97743 Saint Denis Cedex.

Il est rappelé au Client qu'il a la possibilité de s'opposer de manière simple, expresse et sans frais au démarchage téléphonique de la part de sociétés tiers, en s'inscrivant gratuitement sur le site <http://www.bloctel.gouv.fr>.

Article 9 - Réclamations

Le Service Client est accessible par téléphone au 1097 ou par courrier postal (SFR Service Client -21 Rue Pierre Aubert - CS 62001 - 97741 ST DENIS CEDEX 9) ou électronique. Ce service d'assistance technique et commerciale est composé de trois niveaux de contact : premier niveau de contact par téléphone/courrier postal ou électronique. Les demandes seront traitées dans un délai compris entre 10 jours ouvrés et un mois à compter de la date de l'appel, sauf cas exceptionnels. Si le premier niveau n'a pas donné satisfaction, un deuxième niveau de contact peut être saisi par courrier à SFR Service Consommateurs - 21 Rue Pierre Aubert - CS 62001 97741 ST-DENIS CEDEX 9. Sauf cas exceptionnel, le Client recevra une réponse écrite dans un délai d'un mois. Après épuisement des recours amiables internes, le Client est en droit de saisir le troisième niveau de contact, le médiateur des communications électroniques en complétant en ligne le formulaire mis à sa disposition sur le site du médiateur (www.mediateur-telecom.fr).

Article 10 - cession

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

Article 11 - Loi applicable

Le Contrat est régi par la loi française.

CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION DES OFFRES YANGOU ET 976 MOBILE LA CARTE

Mai 2018

Les présentes conditions générales d'utilisation ont pour objet de définir dans quelles conditions la Société Réunionnaise Radiotéléphone, ci-après "SFR", fournit les services de radiotéléphonie publique numérique GSM/GPRS par carte prépayée, ci-après les "Services". Ces conditions sont complétées par les tarifs de SFR et par les éventuelles conditions particulières rattachées à des offres spécifiques, avec lesquels elles forment un tout indivisible.

Article 1 - Description des services

La carte prépayée, ci-après "SFR La Carte" est une carte SIM (identification) à microprocesseur à laquelle est associé un numéro d'appel attribué par SFR. Selon l'offre souscrite, elle peut comprendre un crédit de communication initial. La présence de ce crédit et les modalités de ce dernier sont alors indiquées dans la documentation commerciale établie par SFR.

SFR La Carte est valable durant 6 mois à compter de la fin de la durée de validité du dernier crédit de communication. Au cours de ces 6 mois, le Client peut seulement recevoir des appels et consulter son répondeur depuis Mayotte.

Au-delà de ce délai, l'accès aux Services sera résilié sans préavis et le crédit de communication non utilisé sera définitivement perdu. Le Client ne pourra donc, en particulier, ni émettre ni recevoir d'appels, ni consulter son répondeur.

Sous réserve du délai précité, elle permet notamment au Client de recevoir, et d'émettre des appels nationaux et internationaux dans la zone de couverture du réseau GSM/GPRS de SFR. Elle permet également de bénéficier de services complémentaires ou optionnels donnant accès aux prestations définies dans les tarifs de SFR. Par ailleurs, le Client peut se connecter, dans les conditions figurant dans les tarifs de SFR au(x) réseau(x) de

radiotéléphonie publique numérique GSM fournis et exploités par d'autres opérateurs que SFR (ci-après "Opérateurs Tiers") avec lesquels SFR a des accords d'itinérances. Conformément à une demande ministérielle, le Client s'engage à communiquer son identité au moment de l'achat de sa Carte, en présentant une pièce d'identité valide et en remplissant le formulaire d'identification. Si ces formalités n'ont pas été effectuées au moment de l'achat de sa Carte, notamment en cas d'achat sur le site Internet de vente en ligne de SFR ou en cas d'achat d'un pack en libre-service, le Client s'engage à envoyer une copie recto verso de sa pièce d'identité et le formulaire d'identification de l'acheteur dûment complété dans les 15 jours à compter de l'activation de sa ligne. A défaut, SFR suspend le Service sous 15 jours. Le Client s'engage à prévenir SFR de tout changement d'adresse dans un délai maximum d'une semaine. A défaut, le Client ne pourra s'en prévaloir auprès de SFR, pour quelque cause que ce soit.

Article 2- Conditions financières

2.1 Tarifs

Les tarifs des Services et les frais de mise en service ainsi que leurs modalités d'application font l'objet d'une documentation établie et mise à jour par SFR à l'intention de ses Clients. Ces tarifs sont susceptibles d'évoluer.

L'article 1223 du Code Civil ne s'applique pas à la relation contractuelle entre SFR et le Client.

2.2 Rechargement

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

- soit par carte bancaire émise en France, après communication du numéro de la carte bancaire et de sa date d'expiration au serveur de rechargement,
- soit par achat d'un coupon, d'un ticket de rechargement ou dans les bornes de rechargement présentes dans les points de vente participants. Le rechargement par carte bancaire est plafonné à un montant maximum par mois, par numéro d'appel SFR et/ou par carte bancaire. Ce plafond est indiqué dans la documentation commerciale établie par SFR. La durée d'utilisation du crédit de communication d'un nouveau rechargement ne s'ajoute pas à celle du rechargement précédent.

Lorsque le paiement s'effectue par carte bancaire, en cas de contestations répétées des ordres de payer, SFR se réserve le droit de suspendre l'accès aux Services.

Article 3 - Conditions d'utilisation SFR La Carte

SFR La Carte est utilisable sur le réseau GSM/GPRS de SFR avec un terminal GSM/GPRS compatible. Elle doit être mise en service selon les modalités prévues dans la documentation fournie avec le kit d'accès La Carte, et utilisée aux périodes prévues à l'article 1.

SFR La Carte doit être utilisée conformément à l'usage qui lui est destiné et aux textes et lois en vigueur. La carte SIM reste la propriété exclusive et insaisissable de SFR qui peut la remplacer soit à son initiative, pour permettre au Client de bénéficier d'améliorations techniques ou en cas de défaillance constatée de la carte, soit à la demande du Client. La carte SIM ne peut pas être utilisée par le Client pour proposer une offre commerciale à un tiers. Plus généralement, le Client s'interdit toute utilisation commerciale de l'accès au réseau SFR qui est mis à sa disposition, notamment en permettant à des tiers d'accéder au réseau de SFR moyennant une contrepartie notamment financière. La carte SIM ne peut pas être utilisée, par le Client, ou par un exploitant de réseau de télécommunication ou par un fournisseur de services de télécommunication, aux fins de modifier l'acheminement d'un service de télécommunication sur un réseau public de télécommunications. Notamment elle ne peut pas être utilisée dans le cadre de boîtiers radio ni en émission, ni en réception. Tout usage de la carte SIM frauduleux ou contraire aux présentes conditions, engage la responsabilité personnelle du Client. La composition de trois codes d'initialisation (code PIN) successifs erronés entraîne la neutralisation de la Carte SIM. Cette dernière peut être réinitialisée sur demande du Client. Le Client identifié est seul responsable de l'utilisation et de la conservation de la carte SIM, dont il s'interdit toute duplication, ainsi que de l'utilisation des Services et plus généralement de l'exécution de l'ensemble des obligations souscrites au titre du présent contrat.

Article 4 - Obligations de SFR

Pour les offres SFR la Carte, SFR s'engage à satisfaire toute demande d'activation dans la limite de la capacité des systèmes de radiotéléphonie publique qu'elle exploite et des contraintes de qualité de ses services. SFR s'engage à tout mettre en œuvre pour assurer la permanence, la continuité et la qualité du service de radiotéléphonie publique pour lequel l'offre est souscrite dans la zone de couverture de ce service.

4.1 Disponibilité du réseau SFR et rétablissement de service

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

réseau SFR) des compensations soit financières (attribution d'avoirs au prorata de la durée d'indisponibilité), soit en usages (internet/minutes d'appels/SMS/services...).

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

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

4.2. Réseau mobile

Le réseau 4G/4G+ étant actuellement en cours de déploiement, le Client reconnaît que les conditions d'accès et d'usage des services puissent ne pas être optimales à tout moment. L'accès au réseau 3G/4G/4G+ de SFR se fait à la Réunion exclusivement, et dans la limite des zones de couverture telles qu'indiquées dans la documentation établie et régulièrement mise à jour par SFR. Le réseau 3G/4G/4G+ étant mutualisé entre tous les Clients SFR, la Bande Passante indiquée dans la documentation établie et mise à jour par SFR est une Bande Passante de référence en réception d'informations. Elle peut varier selon notamment le nombre de Clients connectés à un même instant et leur usage du réseau et des services. Il ne s'agit donc pas de débits garantis mais de valeurs maximales pouvant être atteintes.

Article 5 - Obligations du Client

Le Client s'engage à utiliser l'offre qu'il a souscrite conformément à l'usage pour lequel elle a été conçue et commercialisée. Le Client est seul responsable de l'utilisation et de la conservation de la carte SIM dont il s'interdit toute duplication. La carte SIM demeure la propriété exclusive, inaccessibles et insaisissables de l'Opérateur ou de ses ayants droit. La Carte SIM ne pourra être cédée ou mise à disposition d'un tiers sous quelque forme que ce soit. Le Client s'interdit toute utilisation commerciale de l'accès au réseau SFR qui est mis à sa disposition. La carte SIM ne peut pas être utilisée, par le Client, par un exploitant de réseau de télécommunications ou par un fournisseur de services de télécommunications, aux fins de modifier l'acheminement d'un service de télécommunications sur un réseau public de télécommunication, notamment dans le cadre de boîtiers radio, ni en émission, ni en réception.

Tout usage frauduleux de la carte SIM ou contraire aux présentes conditions, engage la responsabilité personnelle du Client. En cas de perte ou de vol de sa carte SIM, le Client en

informe immédiatement SFR par téléphone et sa ligne est mise hors service dès réception de l'appel.

En cas d'utilisation d'un équipement déclaré volé, SFR se réserve le droit de procéder au blocage dudit équipement. En cas de modification de ses coordonnées bancaires ou des adresses (postales ou email), le Client s'engage à en informer sans délai le Service Client SFR et à lui adresser une mise à jour de ces dernières. Le Client s'engage à respecter les lois et règlements en vigueur. Le Client s'interdit de stocker, télécharger ou envoyer toute donnée prohibée, illicite, illégale, contraire aux bonnes mœurs ou à l'ordre public et portant atteinte ou étant susceptible de porter atteinte aux droits de tiers et notamment aux droits de propriété intellectuelle. SFR informe expressément le Client qu'Internet n'est pas un réseau sécurisé. Dans ces conditions, il appartient au Client de prendre toutes les mesures appropriées de façon à protéger ses propres données et/ou logiciels, préalablement et postérieurement à la mise en place des services.

Le Client s'engage à respecter les termes et conditions de licence de tout logiciel utilisé dans le cadre du Service.

Il s'engage également à respecter les droits de propriété intellectuelle des tiers auxquels il aura accès du fait de l'utilisation du Service et à obtenir des tiers, titulaires de droits sur les œuvres (textes, images, vidéos, sons ou tout autre élément protégé) qu'il pourrait utiliser et, en particulier, inclure dans ses pages personnelles, les autorisations préalables et concession de droits nécessaires. Par ailleurs, le Client reconnaît que la violation des droits d'auteur ou des droits voisins (telle que par exemple la reproduction, la représentation, la mise à disposition ou la communication au public d'œuvres ou d'objets protégés par un droit d'auteur ou par un droit voisin sans l'autorisation des titulaires des droits) constitue un acte de contrefaçon, passible de sanctions civiles et/ou pénales.

Le Client étant une personne physique agissant à des fins privées, il s'engage à utiliser le Service pour ses besoins propres dans le cadre d'un usage strictement privé et personnel. Il s'engage en particulier à n'utiliser les Matériels qu'à destination de ses propres équipements, les Matériels ne pouvant en aucun cas être utilisés, directement ou indirectement, pour permettre à un tiers de bénéficier du Service. Toute autre utilisation du Service, sous quelque que forme et en quelque lieu que ce soit, est illicite, notamment toute commercialisation du Service ou toute utilisation du Service par de multiples utilisateurs autres que ceux du foyer. L'accès au réseau mobile de SFR suppose l'utilisation par le Client de matériels et de logiciels compatibles, correctement paramétrés. Le Client est informé que sa connexion peut être interrompue automatiquement en cas d'inactivité. Le Client s'interdit toute utilisation frauduleuse, abusive ou excessive des Services pouvant ainsi perturber la disponibilité des dits serveurs ou réseau. SFR se réserve donc la possibilité de suspendre et/ou de résilier, l'accès au réseau mobile du Client qui contreviendrait aux usages interdits.

Seuls les usages appels, SMS et MMS seront utilisables depuis l'Union Européenne et les DOM, dans les conditions définies dans la documentation tarifaire.

L'internet mobile n'étant pas accessible, en dehors de la Réunion.

Article 6 - Suspension & interruption de Services

6.1 Suspension

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

- absence ou fausse déclaration du Client relative à son identité lors de l'achat du Pack SFR La Carte ou du Kit d'accès,
- décès du Client - l'annulation du numéro d'appel s'opère dès que SFR en a eu connaissance, sauf si les ayants droit désirent le reprendre,
- fraude ou tentative de fraude du Client, notamment dans le cadre du rechargement,
- non-respect, dans le cadre d'une offre comportant des appels ou Textos illimités, d'un usage strictement privé et interpersonnel
- non-respect par le Client de l'une quelconque de ses obligations telles que visées à l'article 5 des présentes conditions. Cette suspension pourra être suivie de la résiliation du contrat au terme d'un délai d'un (1) mois, après que SFR ait avisé le Client, et en l'absence de contestation sérieuse dûment motivée.

6.2 Conséquences du terme du contrat

SFR pourra, 6 mois à compter du terme du Contrat, 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.

Article 7 - Portabilité du numéro

Le Client peut demander la portabilité de son numéro. Celle-ci est possible en deux jours ouvrés (hors samedi, dimanche et jours fériés), sous réserve d'éligibilité technique (et géographique pour un numéro fixe). La ligne à porter doit être active jusqu'au transfert du numéro, ou pour le fixe, avoir été résiliée auprès de son ancien opérateur depuis moins de 40 jours. Lors de sa souscription, le Client doit transmettre à SFR le numéro à conserver, la date de portage souhaitée ainsi que le relevé d'Identité Opérateur (RIO) et doit mandater SFR afin de résilier en son nom et pour son compte le contrat auprès de son ancien opérateur. Le Client sera cependant tenu d'honorer les engagements qu'il avait souscrits auprès de son ancien opérateur s'agissant notamment de sa durée minimale d'engagement, ce dont il reconnaît être informé et accepter. SFR recommande à cet effet au Client de prendre connaissance des conditions de résiliation du contrat le liant à son précédent opérateur. Cette résiliation prendra effet avec le transfert effectif de son numéro.

La demande de portabilité du Numéro peut être rejetée par l'ancien opérateur pour l'une des raisons suivantes : numéro inactif au moment de la demande, numéro non géré par l'ancien opérateur, demande de portabilité en cours sur ce même numéro, données

incomplètes ou erronées, date de portage supérieure à deux mois, résiliation programmée chez l'ancien opérateur avant la date d'activation du portage.

Les opérations techniques réalisées par les opérateurs le jour du portage peuvent entraîner une interruption de service, dont la durée ne doit pas dépasser quatre (4) heures.

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

1. Lois applicables

SFR prend les mesures propres à assurer la protection et la confidentialité des données à caractère personnel (« DCP ») en sa possession concernant les Clients et les traite dans le respect des dispositions de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés et de la réglementation européenne en vigueur sur la protection des DCP (« Réglementation »).

2. Contact

Le responsable du traitement des DCP est SFR, dont le siège est sis, 21 rue Pierre Aubert ZI du Chaudron 97490 Sainte-Clotilde, représentée par son directeur général adjoint. Le délégué à la protection des données (ci-après « DPO ») peut être contacté à l'adresse suivante : SRR – Service Client, DPO - Délégué à la Protection des Données – 21 rue Pierre Aubert CS 62001 - 97743 Saint-Denis Cedex.

3. Nature des données

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

4. Finalités

Le traitement des DCP a pour finalités : la gestion du compte du Client y compris la prévention des impayés et la lutte contre la fraude, le développement de produits et services SFR ou de tiers, la réalisation d'études statistiques, d'analyses et de mesures d'audience, l'enrichissement et la valorisation de la base clients SFR, la fourniture de contenus localisés et de recommandations personnalisées, la communication avec le Client à propos des offres et services de SFR (par e-mail, messages instantanés, SMS et via des services de messagerie en ligne) et dans le cadre de l'assistance technique, le cas échéant, après recueil du consentement préalable du Client conformément à la Réglementation. La fourniture de certaines DCP par le Client conditionne la conclusion et, dans certains cas, l'exécution du contrat par SFR.

5. Durées de conservation

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

6. Destinataires

Les DCP pourront être traitées par le personnel habilité de SFR, des sous-traitants, partenaires ou prestataires de SFR. Si ces sous-traitants, partenaires ou prestataires sont situés en dehors de l'Union européenne, ils auront alors, conformément à la Réglementation, préalablement soit fait l'objet d'une décision d'adéquation de la Commission européenne soit signé des « clauses contractuelles types ». Une copie de ces documents peut être obtenue auprès du DPO de SFR. Le recours à ces prestataires est nécessaire à la bonne exécution du contrat passé entre SFR et le Client.

7. Prospection

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

8. Données de géolocalisation

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

9. Enregistrement des appels

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

10. Droits des personnes

A tout moment, le Client peut demander l'accès aux DCP le concernant, recueillies dans le cadre des finalités détaillées ci-dessus, la rectification ou l'effacement de celles-ci (dans la mesure où cela n'empêche pas la bonne exécution du contrat ou le respect des obligations légales de SFR) et la limitation d'un ou plusieurs traitements particuliers le concernant, dans les conditions prévues par la Réglementation. Le Client dispose également du droit de s'opposer à un traitement de ses DCP et du droit à leur portabilité, dans les conditions fixées par la Réglementation. De manière générale, le Client a le droit de comprendre et interroger SFR à propos de l'utilisation qui est faite de ses DCP.

Il peut exercer ces droits :

- en envoyant un courrier postal à :
SRR – Service Client, DPO - Délégué à la Protection des Données
21 rue Pierre Aubert CS 62001
97743 Saint-Denis Cedex.

Il devra fournir son nom, prénom, numéro d'appel ainsi qu'une copie d'une pièce d'identité.

- par voie électronique : donneespersonnelles@srr.fr

Lorsqu'un traitement de DCP est fondé sur le recueil de son consentement, le Client dispose du droit de retirer ledit consentement à tout moment, sans porter atteinte à la licéité du traitement fondé sur le consentement effectué avant le retrait de celui-ci, via les mentions contenues dans chaque message publicitaire, via SMS/MMS/Email ou via son espace personnel. Le Client a le droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL. Le Client est informé que les DCP le concernant sont conservées ou supprimées après son décès conformément à la Réglementation et qu'il dispose du droit de donner instruction de communiquer ou non ces données à un tiers qu'il aura préalablement désigné.

11. Prévention des impayés

En cas d'impayé ou de déclaration irrégulière, les informations concernant le Client sont susceptibles d'être inscrites dans un fichier accessible aux opérateurs et sociétés de commercialisation du service de radiotéléphonie publique GSM/ GPRS géré par le GIE PREVENTEL, auprès duquel le droit d'accès peut être exercé à l'adresse suivante :

GIE PREVENTEL

Service des consultations TSA 54315

77050 MELUN CEDEX.

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

- interroger le FNCFI (Fichier National des Chèques Irréguliers) en cas de paiement par chèque ou le GIE Carte bancaire en cas de paiement par carte bancaire et ce même en cas de paiement d'avance ou de dépôt de garantie,
- en cas de paiement par prélèvement (par RIB), contrôler la régularité de celui-ci par l'intermédiaire de la société Viamobis, prestataire de SFR,
- consulter 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 PREVENTEL sur le signalement du Client dans le cadre des consultations multiples du GIE.

12. Annuaire Universel

Les coordonnées du Client figurent dans l'Annuaire universel. Le Client peut s'inscrire sur les listes anti-prospection et anti annuaire inversé ou sur les listes communiquant partiellement les coordonnées. Ces choix peuvent être modifiés directement via son espace Client ou en envoyant un courrier postal à : SFR Service Client - 21 rue Pierre Aubert – CS 62001 - 97743 Saint Denis Cedex.

Il est rappelé au Client qu'il a la possibilité de s'opposer de manière simple, expresse et sans frais au démarchage téléphonique de la part de sociétés tiers, en s'inscrivant gratuitement sur le site <http://www.bloctel.gouv.fr>.

Article 9 - Réclamations

Le Service Client est accessible par téléphone au 1097 ou par courrier postal (SFR Service Client -21 Rue Pierre Aubert - CS 62001 - 97741 ST DENIS CEDEX 9) ou électronique. Ce service d'assistance technique et commerciale est composé de trois niveaux de contact : premier niveau de contact par téléphone/courrier postal ou électronique. Les demandes seront traitées dans un délai compris entre 10 jours ouvrés et un mois à compter de la date de l'appel, sauf cas exceptionnels. Si le premier niveau n'a pas donné satisfaction, un deuxième niveau de contact peut être saisi par courrier à SFR Service Consommateurs - 21 Rue Pierre Aubert - CS 62001 97741 ST-DENIS CEDEX 9. Sauf cas exceptionnel, le Client recevra une réponse écrite dans un délai d'un mois. Après épuisement des recours amiables internes, le Client est en droit de saisir le troisième niveau de contact, le médiateur des communications électroniques en complétant en ligne le formulaire mis à sa disposition sur le site du médiateur (www.mediateur-telecom.fr).

Article 10 - cession

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

Article 11 - Loi applicable

Le Contrat est régi par la loi française.

VOUS SOUHAITEZ NOUS CONTACTER ?



OUVOIMOJA*

Informations Client

Pour tout renseignement,
du lundi au samedi de 7h à 20h,

Appelez le **1097** depuis une ligne SFR
(appel gratuit depuis une ligne SFR)

ou le **0639 69 2000**
(temps d'attente gratuit puis coût d'un appel
vers mobile SFR Mayotte)

Consultez le site internet
www.sfr.yt