



# CONDITIONS GÉNÉRALES D'ABONNEMENT OFFRE «LA POSTE MOBILE»

SRR, SCS au capital de 3 375 165€, inscrite au RCS de Saint-Denis de la Réunion sous le n° B 393 551 007, 21 rue Pierre Aubert – ZI du Chaudron – 97490 Ste Clotilde, ci-après dénommée « SFR »

## QUELQUES INFORMATIONS « ESSENTIELLES »

Vous vous apprêtez à choisir La Poste Mobile SFR comme opérateur de téléphonie mobile et nous vous remercions de votre confiance. Afin de faciliter la lecture de votre contrat, vous trouverez ci-dessous un récapitulatif des points essentiels pour vous engager auprès de SFR en toute sérénité.

### LES SERVICES DE TELEPHONIE PROPOSES PAR SFR

■ Vous accédez au réseau GSM / GPRS/3G/3G+/Dual Carrier/4G de SFR pour émettre et recevoir des appels nationaux et internationaux depuis la zone de couverture du réseau GSM/GPRS/3G/3G+/Dual Carrier/4G de SFR ainsi qu'à l'ensemble des services disponibles définis dans les Tarifs des offres « La Poste Mobile ».

■ En cas de défaillance de votre portable, le Service Client vous communique les coordonnées du Service Après-Vente compétent.

### CONDITIONS DE SOUSCRIPTION DU CONTRAT

■ Le particulier fournit une copie de sa carte 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.

■ Dans certains cas (cf. art. 4.1), le versement d'un dépôt de garantie peut vous être demandé. Son montant est indiqué dans la brochure tarifaire. Il vous appartient de vérifier que la demande d'abonnement, sur laquelle vous apposez votre signature, est conforme à votre choix (données personnelles, options éventuelles et durée d'engagement) et que la brochure tarifaire et les Conditions Générales d'Abonnement et, le cas échéant les conditions particulières applicables, vous ont bien été remises.

### LA DUREE D'ENGAGEMENT

■ Le point de départ de votre contrat est le jour de la mise en service de votre ligne. Le contrat est sans engagement de durée.

■ Vous pouvez mettre fin à votre contrat, en appelant le service client au 904 ou par lettre recommandée avec accusé de réception. Le contrat sera alors résilié dans un délai maximal de dix jours. Vous obtiendrez toutes les informations sur cette résiliation auprès de votre Service Client en appelant le 904.

■ SFR peut suspendre ou limiter à la seule réception d'appels, l'accès aux services en cas de non-respect par l'abonné de ses obligations (cf. art. 11).

### INFORMATION SUR LES TARIFS

■ Une brochure tarifaire vous a été remise afin de pouvoir choisir votre formule d'abonnement et les services proposés. Ces informations sont disponibles sur [lapostemobile.re](http://lapostemobile.re) et dans tous les bureaux de poste de la Réunion.

■ En cas de changement tarifaire, vous serez averti un mois avant la prise d'effet par un message joint à votre facture ou par tout moyen.

### FACTURE

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

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

■ Chaque mois, votre facture et votre facture détaillée sont mises gratuitement à votre disposition, dans votre Espace Client sur le site [lapostemobile.re](http://lapostemobile.re), grâce à l'option Facture sur internet afin que vous puissiez les consulter.

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

■ En cas de retard ou incident de paiement, votre ligne peut être limitée à la seule réception d'appels ou suspendue par SFR (cf. art. 7.3.3). Votre ligne sera rétablie dès régularisation de votre situation.

### SERVICE CLIENT

■ Avant la souscription d'un abonnement, vous pouvez nous contacter par téléphone au 0262 19 25 12 depuis un poste fixe (coût d'un appel local, au-delà du temps d'attente gratuit) du lundi au samedi de 8H à 21H hors jours fériés.

■ Une fois abonné, le Service Client est facilement accessible par le média de votre choix dont vous trouverez les coordonnées en dernière page de ce document. C'est l'assurance pour vous de bénéficier d'engagements de qualité de service. Vous pouvez les consulter auprès du Service Client ou sur le site [lapostemobile.re](http://lapostemobile.re). Si vous estimez que le Service Client ne vous a pas donné entière satisfaction, vous pouvez écrire au Service Consommateurs de SFR.

### PERTE ET VOL

■ En cas de perte ou de vol de votre mobile (cf. art. 3.2), vous devez avertir immédia-

tement le Service Client pour faire suspendre votre ligne. Vous devez le confirmer par courrier recommandé avec AR accompagné, en cas de vol, d'une copie du dépôt de plainte déposé auprès des autorités compétentes. La suspension de votre ligne n'entraîne pas l'arrêt de sa facturation. Votre nouvelle carte SIM vous parviendra dans un délai de 3 jours ouvrés. Pour effectuer cette démarche en toute sérénité, SFR vous rembourse, en cas de vol déclaré, jusqu'à un mois maximum d'abonnement (correspondant à la durée de la suspension de votre ligne), dans la limite d'une fois par an.

### RECLAMATIONS

En cas de réclamation, vous pouvez contacter votre Service Client par téléphone ou par courrier. Si vous estimez que le Service Client ne vous a pas donné entière satisfaction, vous pouvez écrire au Service Consommateurs de SFR. Si un désaccord subsiste, vous pourrez alors saisir le Médiateur des Communications Electroniques (cf. art. 16).

## INFORMATION SANTÉ RECOMMANDATIONS D'USAGE - RÈGLES DE SECURITÉ

### INFORMATION SANTÉ

Pendant les communications ou les envois de données (SMS, emails ...) votre téléphone mobile est en liaison radio avec une antenne-relais. Cela signifie que le téléphone et l'antenne échangent des informations grâce aux ondes électromagnétiques. Des interrogations existent sur les effets à long terme de l'exposition aux ondes électromagnétiques. Sur le fondement de ces interrogations, certaines études font état d'effets à long terme pour la santé liés à l'utilisation des équipements radioélectriques et notamment des téléphones mobiles. En mai 2011, le Centre International de Recherche sur le Cancer (CIRC), sous l'égide de l'Organisation Mondiale de la Santé (OMS) a, sur le fondement de ces interrogations, classé comme « peut être 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'Epidémiologie et de Développement (ISPED), de l'Université Bordeaux Segalen, publiée le 12 mai 2014).

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

### RECOMMANDATIONS D'USAGE

Ces recommandations permettent de limiter votre exposition aux ondes radio. Utiliser un kit oreillette (ou kit piéton) pendant les appels téléphoniques hors situation de conduite (cf. règles de sécurité ci-après). Vous réduisez votre exposition dès que vous éloignez le mobile de votre corps (tête et tronc). Téléphoner avec un kit oreillette permet ainsi de réduire l'exposition de votre tête. L'ANSES (Agence nationale de sécurité sanitaire de l'alimentation, de l'environnement et du travail) recommande par ailleurs de recourir aux terminaux mobiles de DAS (Débit d'Absorption Spécifique) les plus faibles. Il est conseillé aux femmes enceintes qui utilisent un kit oreillette d'éloigner le téléphone mobile du ventre et aux adolescents de l'éloigner du bas ventre.

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

Téléphoner de préférence dans les zones où la réception radio est de bonne qualité. Votre téléphone mobile ajuste automatiquement sa puissance d'émission en fonction des signaux radio qu'il reçoit du réseau de votre opérateur. Quand la réception radio est de bonne qualité (4 ou 5 barrettes sur l'écran de votre téléphone), votre mobile émet plus faiblement – ce qui réduit d'autant votre exposition aux ondes radio. Cette recommandation est valable pour tous les équipements terminaux radioélectriques pour lesquels la qualité de la réception s'affiche à l'écran. C'est ainsi qu'il est recommandé d'éloigner le téléphone après avoir procédé à la numérotation et d'éviter de téléphoner lors de déplacements à grande vitesse. Inciter vos enfants et adolescents à faire une utilisation modérée du téléphone mobile. Et veiller à les informer des moyens permettant de réduire leur exposition quand ils communiquent avec leur mobile. Si des effets sanitaires étaient mis en évidence, les enfants et adolescents pourraient être plus sensibles, étant donné que leur organisme est en cours de développement.

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

### RÈGLES DE SÉCURITÉ

Consulter la notice d'emploi élaborée par le fabricant. Si vous portez un implant électronique (pacemaker, pompe à insuline, neurostimulateur...), éloigner le téléphone mobile ou tout autre équipement terminal radioélectrique d'au moins 15 cm de cet implant et utiliser le téléphone uniquement du côté opposé à celui de l'implant, en raison des risques d'interférences.

Il vous est recommandé de parler de ce sujet avec votre médecin car celui-ci connaît les caractéristiques de votre appareil médical. Ne pas utiliser un téléphone mobile en conduisant. Utiliser un téléphone mobile en conduisant constitue un réel facteur d'accident grave. De plus, depuis le 1er juillet 2015, il est interdit, selon décision ministérielle, d'utiliser en conduisant tout dispositif « susceptible d'émettre du son à l'oreille » (du type écouteurs, kit oreillette ou casque audio).

Respecter les restrictions d'usage spécifiques à certains lieux (hôpital, avion...). Il est nécessaire de respecter les consignes de sécurité propres à certains lieux et d'éteindre votre équipement chaque fois que cela vous est demandé. Ne pas écouter de la musique avec son mobile à un niveau sonore élevé pendant une longue durée. Cela peut dégrader l'audition de façon irréversible.

### Pour en savoir plus :

[www.radiofrquences.gouv.fr](http://www.radiofrquences.gouv.fr)  
[www.anses.fr](http://www.anses.fr)  
[www.mobile-et-radiofrquences.com](http://www.mobile-et-radiofrquences.com)  
[www.who.int/fr](http://www.who.int/fr)

## CONDITIONS GENERALES D'ABONNEMENT

### ARTICLE 1 – OBJET

Les présentes Conditions Générales définissent les conditions d'abonnement aux services de radiotéléphonie publique proposés par SFR « sous la marque La Poste Mobile » sur le réseau SFR que cette dernière exploite au titre de l'autorisation

consentie le 29 janvier 2001, telle que modifiée par ses avenants successifs. Le service souscrit par l'Abonné à titre principal lui permet, dans la zone de couverture du réseau GSM/GPRS exploité par SFR : - d'émettre et de recevoir des appels téléphoniques sur l'île de la Réunion, - d'émettre vers les mobiles et de recevoir, en France métropolitaine et dans les DOM des messages écrits (SMS) depuis ou sur son téléphone mobile, - de disposer d'un répondeur vocal (service de messagerie vocale qui permet aux correspondants de l'Abonné de déposer un message vocal lorsque ce dernier n'est pas en mesure de prendre leur appel)

A ce service souscrit à titre principal, s'ajoutent des services complémentaires qui sont automatiquement accessibles à l'abonné et des services optionnels qui nécessitent la souscription d'options spécifiques.

Ces services complémentaires et/ou optionnels regroupent :

- l'émission et la réception d'appels internationaux dans la zone de couverture du réseau GSM/GPRS de SFR ou des réseaux exploités par d'autres opérateurs avec lesquels SFR a passé des accords d'itinérance (ci-après Opérateurs Tiers), l'accès se faisant aux conditions techniques de l'Opérateur Tiers et sous condition de rechargement du compte par l'Abonné
- l'émission et la réception de messages multimédia (MMS) sous réserve de disposer d'un téléphone mobile disposant de la fonctionnalité et du paramétrage adéquats, - l'émission d'appels à destination de numéros spéciaux,
- les services d'accès au réseau Internet (le bon fonctionnement de ces services ne peut être assuré qu'avec certains logiciels et/ou certains équipements tels que précisés dans la documentation établie et mise à jour par SFR à l'attention des Abonnés d'une offre « La Poste Mobile » ou sur le site [lapostemobile.re](http://lapostemobile.re)
- des options telles que notamment double appel, présentation du numéro,...

Le service souscrit à titre principal (ci-après dénommé « le Service Principal »), les services complémentaires et optionnels ainsi que les tarifs qui s'y rattachent sont décrits dans la documentation tarifaire établie et mise à jour par SFR (ci-après dénommée « Tarifs des offres La Poste Mobile ». L'ensemble des services proposés par SFR à l'Abonné sont dénommés ci-après les « Services ».

Les documents contractuels liant SFR à l'Abonné à la date de la souscription sont les suivants : les présentes conditions générales, la demande d'abonnement (ou le bulletin de souscription) sur laquelle figure le Service Principal souscrit par l'Abonné, les services complémentaires et/ou optionnels, les éventuelles conditions particulières rattachées à des offres ou options spécifiques ainsi que les Tarifs des offres La Poste Mobile et avenants éventuels. Ces documents seront remis ou accessibles à l'Abonné en version papier lors de sa souscription.

## **ARTICLE 2 - MODALITES D'ACCES AUX SERVICES**

### **■ 2.1 Modalités de souscription de l'abonnement**

Sauf indication contraire, l'Abonnement peut être souscrit par une personne physique majeure. Dans ce cadre, l'Abonné procède à l'achat soit d'un pack La Poste Mobile qui se compose d'un mobile utilisable exclusivement sur le réseau SFR et d'une carte SIM, soit d'un kit La Poste Mobile contenant une carte SIM seule. La souscription de l'abonnement s'effectue par le Particulier, auprès des bureaux de La Poste moyennant la remise des documents suivants (ci-après Dossier d'Abonnement) : - après présentation de sa pièce d'identité originale : une copie de sa pièce d'identité valide et un chèque annulé à son nom (ou présentation d'une carte bancaire à son nom et en cours de validité) et, en cas de demande de prélèvement automatique, un relevé d'identité bancaire à son nom correspondant au compte bancaire indiqué sur l'autorisation de prélèvement automatique. En cas de non-concordance entre l'adresse figurant sur le chèque annulé, sur le relevé d'identité bancaire, sur la pièce d'identité et/ou celle figurant sur la demande d'abonnement, il pourra être demandé un justificatif de domicile de moins de trois mois.

### **■ 2.2 - Ouverture de l'accès aux Services**

2.2.1 - SFR ouvre l'accès au Service Principal au plus tard dans les deux (2) jours ouvrés à compter de la date de réception par SFR du Dossier d'Abonnement complet, constitué du bulletin de souscription signé(e) et dûment complété(e), de toutes les pièces requises visées ci-dessus et le cas échéant, du dépôt de garantie visé à l'article 4. Si la souscription de l'offre La Poste Mobile s'effectue dans le cadre d'une procédure de portabilité du numéro en provenance d'un Opérateur Tiers, l'activation de la ligne sera effective à la date du portage.

Lorsque l'Abonné souscrit des services en option, SFR ouvre l'accès auxdits services optionnels selon les modalités applicables au service optionnel choisi.

### **■ 2.3 « JJ »**

Le « JJ » désigne le quantième du mois correspondant au jour d'ouverture de l'accès aux Services de SFR. Le JJ peut être amené à être décalé lors d'une migration inter-offres.

### **■ 2.4 -Numéro d'appel**

A la souscription du contrat, SFR attribue un 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 de l'Abonné, SFR en informe l'Abonné par lettre simple et/ou courriel au plus tard un mois avant la mise en œuvre de la modification. Cette information préalable n'aura pas lieu dans l'hypothèse où le changement de numéro résulterait d'une décision des autorités réglementaires.

## **ARTICLE 3 - CARTE SIM**

■ 3.1 -SFR remet à l'abonné une carte SIM, à laquelle est associé le numéro d'appel attribué par SFR et qui permet l'accès aux Services de SFR. La carte SIM reste la propriété exclusive, inaccessible et insaisissable de SFR qui peut la remplacer soit à son initiative, pour permettre à l'Abonné de bénéficier d'améliorations techniques ou en cas de défaillance constatée de la carte, soit à la demande de l'Abonné. SFR pourra également mettre à jour certaines données de la carte SIM afin de permettre à l'Abonné de bénéficier d'améliorations techniques.

L'Abonné est seul responsable de l'utilisation et de la conservation de la carte SIM dont il s'interdit toute duplication. La carte SIM ne peut pas être utilisée par l'Abonné pour proposer une offre commerciale à un tiers. Plus généralement, l'abonné s'interdit toute utilisation commerciale de l'accès au réseau SFR qui est mis à sa disposition, notamment en permettant à des tiers d'accéder au réseau de SFR moyennant une contrepartie notamment financière. La carte SIM ne peut pas être utilisée, par l'Abonné, 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 télécommunication.

Notamment, elle ne peut pas être utilisée 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 de l'Abonné. La responsabilité de SFR ne peut pas être engagée en cas d'utilisation des Services inclus dans l'Abonnement consécutive à une divulgation, une désactivation, une perte ou un vol du code d'accès confidentiel associé à chaque carte SIM, et plus généralement, d'utilisation dudit Abonnement par une personne non autorisée, non consécutive à une faute de SFR. La composition de trois codes d'initialisation (code PIN) successifs erronés

entraîne la neutralisation de la carte SIM. Cette dernière peut être réinitialisée sur simple demande de l'Abonné auprès du Service Client, après vérification de ses coordonnées. La composition erronée successive de dix codes de déblocages (code PUK) entraîne la neutralisation de la Carte SIM

■ 3.2- En cas de perte ou de vol de sa carte SIM, l'Abonné en informe immédiatement SFR par téléphone et sa ligne est mise hors service dès réception de l'appel. Il doit confirmer le vol ou la perte par lettre recommandée avec accusé de réception accompagnée, en cas de vol, d'une copie du dépôt de la plainte déposée auprès du commissariat ou des autorités compétentes. Le contrat reste en vigueur et les redevances d'abonnement sont facturées pendant la période durant laquelle la ligne est suspendue. SFR ne saurait être tenue responsable des conséquences d'une déclaration de vol ou de perte, faite par téléphone, télécopie, télégrame, ou tout autre moyen similaire, qui n'émanerait pas de l'Abonné. La ligne est remise en service sur simple demande de l'Abonné, après vérification de ses coordonnées.

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

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

## **ARTICLE 4 - DEPOT DE GARANTIE**

■ 4.1 SFR peut demander à l'Abonné, lors de la souscription du contrat et jusqu'à ce qu'il soit validé par SFR, un dépôt de garantie dans les cas suivants :

- chèque déclaré irrégulier ou carte bancaire déclarée irrégulière suite au contrôle effectué conformément à l'article 14

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

- en l'absence de chèque ou de relevé d'identité bancaire à son nom

- en cas de signalement positif lors de la consultation ou d'inscription au fichier Préventel visée à l'article 14

- en cas de paiement par prélèvement (par RIB) suite au contrôle effectué via notre prestataire la société Viamobis, conformément à l'article 14.

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

- en cas de production d'un certificat d'hé-

bergement comme justificatif de domicile - en cas d'adresse communiquée par l'Abonné, faisant référence à une boîte postale, une poste restante ou un cidex.

■ 4.2 SFR peut demander à l'abonné, en cours d'exécution du contrat, un dépôt de garantie, en cas de survenance des événements suivants après la souscription du contrat :

### **Dépôt de garantie**

- en cas de signalement positif en cas de consultation ou d'inscription au fichier Préventel visée à l'article 14

- en cas de changement de mode de paiement pour un mode autre que le prélèvement - chèque déclaré irrégulier ou carte bancaire déclarée irrégulière suite au contrôle effectué conformément à l'article 14.

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

- en cas de modification du compte bancaire (RIB) sur lequel sont effectués les prélèvements suite au contrôle effectué via notre prestataire la société Viamobis, conformément à l'article 14.

■ 4.3 Les montants du dépôt de garantie applicables sont ceux figurant dans les Tarifs des offres La Poste Mobile en vigueur à la date de souscription.

■ 4.4 Le dépôt de garantie ne sont pas productifs d'intérêts. Le dépôt de garantie ne peut se compenser avec des sommes dont l'Abonné serait débiteur, sauf à l'expiration du contrat. Dans cette hypothèse, une compensation pourra en effet être opérée entre d'une part le montant de la facture de clôture et d'autre part le montant du dépôt de garantie dès lors que les sommes dues ne sont pas contestées par l'Abonné.

A l'issue de cette compensation, si l'Abonné reste débiteur, il sera tenu de régler le solde à SFR dans les délais prévus. Si, en revanche, le montant du dépôt de garantie était supérieur au montant de la facture de clôture, SFR procédera alors au remboursement du solde (par chèque ou par virement) dans un délai de 10 jours suivant la date de la facture de clôture.

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

## **ARTICLE 5 - PRISE D'EFFET DU CONTRAT**

Le contrat prend effet à la date de première mise en service de la ligne pour le Service Principal. Les factures visées à l'article 7 sont dues :

- pour le Service Principal, à la date de première mise en service de la ligne

- pour les Services Complémentaires et/ou

Optionnels à la date d'ouverture technique de ceux-ci sauf indication contraire.

Le contrat est conclu sous les conditions résolutoires suivantes :

- réception par SFR du Dossier d'abonnement complet,

- réception du dépôt de garantie, s'il est demandé par SFR. A défaut de réception du Dossier d'abonnement et/ou du dépôt de garantie dans les conditions prévues aux articles 2 et 4, le contrat peut être considéré par SFR comme résolu de plein droit. La résolution est alors notifiée par SFR à l'Abonné par tout moyen.

## **ARTICLE 6 - DUREE DU CONTRAT**

Le contrat est conclu pour une durée indéterminée et n'est pas assorti d'une période d'engagement. L'Abonné a la faculté de résilier le contrat selon les formes prévues à l'article 12.

## **ARTICLE 7 - TARIFS DES SERVICES/ MODALITES DE REGLEMENT**

### **■ 7.1 Tarifs**

7.1.1- Les tarifs des Services ainsi que leurs modalités d'application, notamment celles concernant le décompte des communications (ci-après dénommés les Tarifs), figurent dans la documentation établie et mise à jour par SFR à l'intention de ses Abonnés.

7.1.2- SFR est libre de faire évoluer les Tarifs du Service Principal. Dans ce cas, l'Abonné en est informé par tout moyen un (1) mois avant l'entrée en vigueur des nouveaux Tarifs. Si l'Abonné refuse l'augmentation des Tarifs appliquée sur le Service Principal, il peut, résilier à tout moment son abonnement.

7.1.3 Les Tarifs des Services Complémentaires et/ou Optionnels sont susceptibles d'évolution en cours d'exécution de contrat. L'Abonné est informé de ces nouveaux Tarifs, par tout moyen, un mois avant leur entrée en vigueur. Si l'Abonné refuse l'augmentation des Tarifs appliquée sur un service complémentaire et/ou optionnel, il peut résilier à tout moment ladite option.

7.1.4 - L'article 1223 du Code Civil est exclu du champ du présent Contrat.

### **■ 7.2 Facturation / Modalités de règlements**

Les factures, établies par périodicité mensuelle, sont payables dans un délai de huit jours à compter de la date de facture. Le paiement s'effectue, au choix de l'abonné, par prélèvement automatique, par chèque ou par virement ou par tout autre mode de paiement que lui propose SFR.

Les abonnés en prélèvement bancaire seront informés par courriel et/ou SMS avec un préavis minimum de deux (2) jours du montant de leur facture, de sa date d'échéance et de sa disponibilité sur leur espace client. Conformément à la législation sur l'harmonisation des prélèvements européens, SFR met en œuvre le prélèvement SEPA.

Les clients, optant pour le prélèvement bancaire à compter de cette mise en œuvre, devront impérativement adresser à SFR un mandat SEPA valide, en complément de leurs coordonnées bancaires. Faute de retour d'un mandat SEPA valide, dans les trois (3) mois qui suivent la mise en place de ce prélèvement bancaire, l'Abonné est informé que son mode de paiement pourra être modifié au profit de tout autre moyen de paiement (chèque, Titre Interbancaire de Paiement SEPA (TIP SEPA), virement, Carte de paiement...); ce qui pourrait impliquer un retour à la facture papier pour l'Abonné. Dans cette hypothèse, l'Abonné en sera préalablement informé par tout moyen.

### **■ 7.3 Non règlement**

7.3.1 Les sommes restant dues à SFR par l'Abonné, après lecture restée sans effet, sont majorées d'intérêts de retard calculés à compter de la date de réception du courrier portant mise en demeure de payer sur la base du taux d'intérêt légal. Dans l'attente de l'issue d'une contestation relative aux sommes facturées à l'Abonné, celles-ci restent exigibles par SFR.

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

7.3.3 En cas de non-paiement par l'Abonné des sommes dues, SFR se réserve le droit de restreindre la ligne de l'Abonné et le cas échéant, en l'absence de contestation sérieuse dûment motivée, les autres lignes dont celui-ci pourrait être titulaire, à la réception d'appels dans les conditions décrites à l'article 11.1 des présentes Conditions, sans préjudice de son droit à suspendre les Services selon les modalités précisées ci-dessous. Dans le cas où les Parties conviendraient par téléphone d'une nouvelle échéance pour le règlement des factures impayées, cette nouvelle échéance sera confirmée au client par SMS et se substituera à toute autre échéance fixée antérieurement. SFR se réserve également le droit de suspendre les Services souscrits par l'Abonné dans les conditions décrites à l'article 11 et, après l'envoi d'une lettre de mise en demeure restée sans effet au terme du délai précisé dans la lettre, de résilier le contrat d'abonnement dans les conditions visées à l'article 12. La suspension des Services entraîne l'exigibilité immédiate de toutes les sommes facturées à l'Abonné. Seul le règlement intégral des sommes dues permet la remise en service de la ligne.

### **■ 7.4 Prescription**

Une réclamation relative à une facture (et visant à obtenir une restitution du prix des prestations facturées par SFR) n'est pas recevable si elle est présentée au-delà d'un

an à compter du jour de son paiement. La prescription est acquise au profit de l'Abonné pour les sommes dues en paiement des prestations de télécommunications de SFR lorsque celle-ci ne les a pas réclamées dans un délai d'un an courant à compter de la date de leur exigibilité.

#### ARTICLE 8 - OBLIGATIONS DE SFR

■ 8.1 SFR s'engage à satisfaire toute demande d'abonnement dans la limite de la capacité des systèmes de radiotéléphonie publique qu'elle exploite et des contraintes de qualité de ses services.

■ 8.2 Conformément aux termes de l'Arrêté du 29 janvier 2001, et à ses avenants, SFR s'engage à tout mettre en œuvre pour assurer la permanence, la continuité et la qualité du service de radiotéléphonie publique pour lequel l'abonnement est souscrit dans la zone de couverture de ce service. La responsabilité de SFR ne pourra être engagée :

- en cas de mauvaise utilisation par l'Abonné et/ou ses correspondants des Services,
- en cas de mauvais paramétrage du mobile et/ou de ses accessoires,
- en cas d'utilisation non conforme à son usage de la carte SIM,
- en cas de non-respect par l'Abonné de ses obligations visées à l'article 10 des présentes conditions,
- 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 compétent,
- en cas de perturbation ou d'interruption non directement imputable à SFR,
- en cas de perturbation et/ou d'indisponibilité totale ou partielle, et/ou d'interruption de tout ou partie des services proposés sur les réseaux de radiotéléphonie publique numérique GSM/GPRS fournis et exploités par des Opérateurs Tiers
- en cas de force majeure au sens du code civil.

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

#### ■ 8.4 Qualité de service

8.4.1 - Disponibilité du réseau SFR et Rétablissement de Service  
En application des dispositions visées à l'article L.224-30 du Code de la Consommation, SFR s'engage, à l'égard de ses Abonnés, à assurer, en zone couverte, une disponibilité de l'accès à son réseau à hauteur de 90% chaque mois calendaire pour les différents services (voix, SMS, et accès à l'internet mobile). Dans l'hypothèse d'une non-disponibilité du réseau SFR excédant 10% sur un mois calendaire, SFR s'engage

à attribuer à chaque Abonné ayant été affecté par cette non-disponibilité, des compensations soit financières (attribution d'avoirs au prorata de la durée d'indisponibilité), soit en usages (internet/minutes d'appels /SMS/services...). La non-disponibilité de l'accès au réseau SFR se traduit par l'absence d'indice de réception du réseau SFR sur le téléphone mobile, alors même que l'Abonné se situe dans une zone couverte, et qu'il dispose d'un terminal compatible, allumé et en parfait état de fonctionnement. S'il est établi que la durée de non-disponibilité de l'accès au réseau SFR a, soit excédé en durée cumulée 10% durant un mois calendaire, soit excédé 48 heures consécutives et que l'Abonné, compte-tenu de sa localisation géographique et des moments (date heure) auxquels il a souhaité avoir accès au réseau SFR a effectivement dû supporter cette indisponibilité, une compensation lui sera attribuée si sa demande de compensation est recevable. Pour s'assurer de la qualité, SFR effectue un suivi quotidien de son réseau ainsi que des mesures de disponibilité lui permettant de contrôler si son réseau est effectivement disponible à 90% pour ses abonnés chaque mois calendaire. 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.

#### 8.4.2 - Compensation

Tout Abonné, ayant été affecté par une indisponibilité du réseau SFR, pourra présenter à SFR une demande afin d'obtenir une compensation. Cette demande devra être formulée par écrit et indiquer précisément : les dates, heures et localisation en précisant le code postal (code postal à 5 chiffres), ainsi que la durée pendant laquelle l'abonné n'a pu avoir accès au réseau SFR. Cette demande devra être adressée à SFR dans le mois suivant la constatation. Ces demandes de compensation ne sont toutefois pas recevables dans les cas suivants :

- en cas de mauvaise utilisation par l'Abonné et/ou ses correspondants des Services,
- en cas de mauvais paramétrage du mobile et/ou de ses accessoires,
- en cas d'utilisation non conforme à son usage de la carte SIM,
- en cas de non-respect par l'abonné de ses obligations visées à l'article 10 des présentes conditions,
- en cas de transmission des signaux radioélectriques affectée par les contraintes ou les limites des normes techniques imposées à SFR par les autorités réglementaires ou les groupements normatifs compétents,
- en cas de perturbation ou d'interruption non directement imputable à SFR,
- en cas de perturbation et/ou d'indisponibilité totale ou partielle, et/ou d'interruption de tout ou partie des services proposés sur les réseaux de radiotéléphonie publique numérique GSM/GPRS fournis et

exploités par des Opérateurs Tiers, - en cas de force majeure au sens du code civil. Ces demandes de compensation seront traitées par SFR au plus tard dans le mois qui suit celui de leur réception. Le traitement de ces demandes nécessite, en effet, de disposer des résultats des différentes mesures réalisées par SFR sur son réseau au titre de chaque mois calendaire. Si l'indisponibilité du réseau SFR est établie au vu des mesures effectuées par SFR, des compensations seront attribuées aux abonnés ayant présenté des demandes répondant au formalisme requis par SFR. Une première réponse portant sur la conformité de la demande de l'Abonné sera cependant apportée par SFR dans un délai de cinq jours.

#### ■ 8.5 Obligations spécifiques liées à internet/wap

8.5.1- SFR n'est pas responsable des éventuelles conséquences dommageables pour l'abonné du fait de l'accès, de la prise de connaissance, ou de l'usage de contenus disponibles sur le réseau Internet/Wap. Elle s'engage toutefois à mettre en œuvre tous les moyens lui permettant de veiller au respect de la législation, notamment dans ses rapports avec ses fournisseurs de services ou de contenus.

Compte tenu du secret dont doivent bénéficier les correspondances privées, SFR n'exerce aucun contrôle sur le contenu ou les caractéristiques des données reçues ou transmises par l'Abonné sur son réseau et/ou sur le réseau Internet. Toutefois, pour assurer la bonne gestion du système d'accès au réseau Internet, SFR se réserve le droit de supprimer tout message ou d'empêcher toute opération de l'Abonné susceptible de perturber le bon fonctionnement de son réseau ou du réseau Internet ou ne respectant pas les règles de fonctionnement, d'éthique et de déontologie. Il peut être fait exception à cette règle de confidentialité dans les limites autorisées par la loi, à la demande des autorités publiques et/ou judiciaires.

8.5.2- SFR assure l'accès aux services souscrits dans les conditions et limites définies aux présentes Conditions. SFR assure à l'Abonné un débit lui permettant d'avoir accès aux services conformément à l'offre qu'il a souscrite dans les conditions normales. Par ailleurs, les débits précisés dans sa documentation ou sur son site [www.lapostemobile.re](http://www.lapostemobile.re) ne sont que des débits maximum susceptibles de varier pour des raisons liées à l'usage de ces services. Elle ne saurait être responsable des modifications des contenus qui lui sont fournis par les éditeurs, les diffuseurs, ou imposés par les dispositions législatives et réglementaires.

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

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

#### ARTICLE 9 - PRESENTATION DU NUMERO DE L'APPELANT

■ 9.1 L'offre Forfait SIM Bloqué « La Poste Mobile » propose un service de présentation du numéro de l'appelant. Toutefois, SFR n'est pas tenue d'assurer ce service notamment :

- Lorsque l'appelant a refusé la divulgation de son numéro
- Lorsque les réseaux d'origine ou de transit de l'appel ne transmettent pas cette information
- Lorsque l'installation utilisée par l'appelant ne transmet que le numéro d'installation et non le numéro de poste.

De même, SFR n'est pas responsable de l'exploitation par le mobile GSM/GPRS de l'information fournie dans le cadre du service de présentation de l'appelant. Il appartient à l'Abonné de s'assurer lors de l'acquisition de son mobile, du contenu et de la forme sous laquelle le mobile restitue cette information.

■ 9.2 Lorsque l'Abonné a souscrit au service de présentation du numéro de l'appelant et a accès au numéro de ses correspondants qui ont accepté la divulgation de leur numéro, il s'engage à n'utiliser les numéros reçus qu'à des fins privées, à l'exclusion de la constitution de tout fichier.

#### ARTICLE 10 - OBLIGATIONS DE L'ABONNÉ

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

■ 10.1 L'Abonné est responsable du paiement de l'ensemble des sommes facturées au titre du présent contrat comme de l'exécution de l'ensemble des obligations souscrites au titre du présent contrat. L'Abonné s'engage notamment à respecter les dispositions de l'article 3.1 visant l'interdiction d'utiliser la carte SIM pour proposer une offre commerciale à un tiers, et de modifier l'acheminement d'un service de télécommunications sur un réseau public de télécommunications, notamment en insérant la carte SIM dans un boîtier radio.

En cas de modification de ses coordonnées bancaires, l'Abonné s'engage à en informer sans délai le Service Client et à lui adresser une mise à jour de ces dernières.

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

■ 10.3 L'Abonné s'engage à respecter les lois et règlements en vigueur, notamment en matière de Télécommunications. L'Abonné s'engage à n'utiliser, conformément aux dispositions du Code des Postes et communications électroniques que des mobiles GSM/GPRS et leurs accessoires agréés par les autorités compétentes.

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

■ 10.5 Un code secret indispensable à l'utilisation de certains services qui ne peuvent être effectués sans mise en œuvre de ce code secret, est communiqué par SFR à l'Abonné et/ou choisi par l'Abonné lui-même. L'Abonné doit prendre toutes les mesures propres à assurer la sécurité des données relatives à son abonnement et du code secret. Il ne doit pas le communiquer à qui que ce soit.

Il ne doit pas notamment l'inscrire sur tout document qu'il a l'habitude de conserver ou transporter avec son téléphone ou qui pourrait être aisément 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.

■ 10.6 Mise en garde et obligations liées à l'utilisation des services Wap et à l'accès à Internet.

10.6.1- L'Abonné est expressément informé que les contenus stockés, utilisés, transmis et reçus par lui le sont sous sa seule responsabilité, quel que soit le mode, notamment à l'occasion d'une connexion au portail WAP ou à Internet.

Par conséquent, l'Abonné assume l'entière responsabilité, tant civile que pénale, attachée à ces opérations. L'Abonné est également informé que des données susceptibles d'être protégées par des droits de propriété intellectuelle ou d'enfreindre les dispositions légales en vigueur peuvent être accessibles au travers de ses connexions Wap ou Internet. Ainsi, l'Abonné s'interdit de stocker, télécharger ou envoyer toute donnée prohibée, illicite, illégale, contraire aux bonnes mœurs ou à l'ordre public et

portant atteinte ou étant susceptible de porter atteinte aux droits de tiers et notamment aux droits de propriété intellectuelle. Conformément à la loi n°2099-669 du 12 juin 2009, l'Abonné a l'obligation de veiller à ce que son accès à Internet et aux services Wap ne fassent pas l'objet d'une utilisation à des fins de reproduction, de représentation, de mise à disposition ou de communication au public d'œuvres ou d'objets protégés par un droit d'auteur ou par un droit voisin sans l'autorisation des titulaires des droits sur ces œuvres ou objets. L'Abonné reconnaît que, en cas de manquement à cette obligation, il pourra être identifié par tout ayant droit et par la Haute Autorité pour la diffusion des œuvres et la protection des droits sur Internet (ci-après « HADOPI ») aux fins de voir mener contre lui une procédure administrative ou judiciaire. L'Abonné pourra recevoir des notifications relatives au dit manquement et être inscrit dans le traitement automatisé de données relatif aux personnes ayant commis un manquement similaire. Par ailleurs, l'Abonné reconnaît que la violation des droits d'auteur ou des droits voisins (telle que par exemple la reproduction, la représentation, la mise à disposition ou la communication au public d'œuvres ou d'objets protégés par un droit d'auteur ou par un droit voisin sans l'autorisation des titulaires des droits) constitue un acte de contrefaçon, passible de sanctions civiles et/ou pénales. Ces dernières peuvent aller jusqu'à 3 ans d'emprisonnement et 300 000 euros d'amende, assorties le cas échéant des peines complémentaires prévues au code pénal (exemple de peine complémentaire : suspension de l'accès à Internet). L'Abonné s'engage à respecter les lois et règlements en vigueur.

10.6.2- SFR, par les présentes, informe expressément l'Abonné qu'Internet n'est pas un réseau sécurisé. Dans ces conditions, il appartient à l'Abonné de prendre toutes les mesures appropriées de façon à protéger ses propres données et/ou logicielles 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 l'Abonné du défaut de fiabilité du réseau Internet, tout particulièrement en termes d'absence de sécurité relative à la transmission de données et de non garantie des performances relatives au volume et à la rapidité de transmission des données. Enfin, SFR informe l'Abonné que l'intégrité, l'authentification et la confidentialité des informations, fichiers et données de toute nature qu'il souhaite échanger sur le réseau Internet ne peuvent être

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

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

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

#### **ARTICLE 11 – SUSPENSION / INTERRUPTION DES SERVICES**

■ 11.1 SFR se réserve le droit de restreindre l'accès à tout ou partie des Services souscrits par l'Abonné, après en avoir avisé ce dernier, par tout moyen, sans que l'Abonné ne puisse prétendre à une quelconque indemnisation dans les cas suivants :

- en cas d'inexécution de l'une des obligations de l'Abonné telles que visées à l'article 10 au titre du contrat d'abonnement passé avec elle et en l'absence de contestation sérieuse dûment motivée au titre desdits contrats,

- dans l'attente du dépôt de garantie visé aux articles 4.1 et 4.2 ou en cas de non versement de celui-ci,

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

- en cas de non réception du Dossier d'abonnement complet, et après l'envoi d'une lettre de relance restée sans effet au terme du délai précisé dans ladite lettre.

- en cas de non règlement des sommes dues à l'échéance conformément aux dispositions de l'article 7.

■ 11.2 En cas de violation des dispositions légales, notamment en matière d'ordre public et de bonnes moeurs, ou en cas d'agissements de nature à perturber le réseau de SFR ou le réseau Internet, SFR se réserve le droit de suspendre immédiatement les services d'accès au réseau Internet.

■ 11.3 En cas d'augmentation substantielle du montant des consommations de l'Abonné, SFR peut restreindre l'accès à tout ou partie des Services souscrits par l'Abonné, après en avoir avisé l'Abonné, par tout moyen. L'Abonné, dans cette hypothèse, pourra demander à SFR de lui remettre sa ligne en service sur simple appel téléphonique.

■ 11.3 En cas de suspension, quelle qu'en soit la cause, l'Abonné reste notamment tenu des obligations visées à l'article 10.

■ 11.4 La suspension des Services, telle que visée aux articles 11.1, 11.2 n'entraîne pas l'arrêt de la facturation.

■ 11.5 Les Services peuvent être interrompus en cas de force majeure, au sens du code civil.

#### **ARTICLE 12 - FIN DU CONTRAT / RESILIATION**

■ 12.1 L'Abonné peut résilier à tout moment son contrat en appelant le Service Client. Lors de cet appel, le Service Client confirmera à l'Abonné la prise en compte de sa demande de résiliation qui sera effective dix jours plus tard. Le préavis de résiliation de dix jours se décompte en effet à compter de cette confirmation orale du Service Client. L'Abonné pourra ainsi obtenir toutes les informations sur cette résiliation auprès du Service Client.

■ 12.2- L'Abonné peut également, par lettre recommandée avec accusé de réception adressée au Service Client, résilier le contrat. Dans ce cas visé, le préavis de 10 jours se décompte à compter de la réception par SFR du courrier recommandé avec accusé de réception.

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

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

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

- manquement de l'Abonné à l'une de ses obligations essentielles telles que visées à l'article 10 au titre du contrat d'abonnement passé avec SFR ou des autres contrats dont l'Abonné pourrait être titulaire et en l'absence de contestation sérieuse dûment motivée au titre desdits contrats, étant précisé que cette résiliation sera effective au terme d'un délai minimum de cinq (5) jours après que SFR ait avisé l'Abonné une dernière fois, que faute d'une régularisation de sa situation, son contrat serait résilié. Dans l'hypothèse d'un manquement renouvelé aux dispositions de l'article 3.1, manquement qui a déjà été notifié par SFR, qui a été régularisé une première fois mais qui se renouvelle, l'Abonné est avisé que SFR pourra procéder à la résiliation immédiate de son contrat dès notification.

- non réception par SFR du Dossier d'abonnement complet, étant précisé que cette résiliation sera effective au terme d'un délai minimum de cinq (5) jours après que SFR ait avisé l'Abonné une dernière fois, que faute d'une régularisation de sa situation, son contrat serait résilié

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

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

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

■ 12.4 Le contrat d'abonnement prend fin à l'échéance de l'autorisation d'exploitation du service de radiotéléphonie publique GSM/GPRS consentie à SFR par arrêté du Ministre des Postes et Télécommunications le 29 janvier 2001, et modifiée par ses avenants successifs.

■ 12.5 En cas de résiliation du contrat d'abonnement et en l'absence de portabilité de numéro d'appel visée à l'article 13 ci-dessous, SFR se réserve le droit de réaffecter le numéro d'appel de l'Abonné à un autre abonné.

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

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

#### **ARTICLE 13 - PORTABILITE DU NUMERO**

La Portabilité du Numéro Mobile est un service proposé à tout client d'un opérateur mobile du département de la Réunion lui permettant de souscrire un contrat auprès d'un opérateur mobile de la Réunion tout en conservant le même numéro de téléphone mobile. Un Abonné souhaitant porter son numéro de téléphone mobile, et résilier de ce fait le contrat d'abonnement qui le lie à son opérateur (ci-après dénommé «Opérateur Donneur»), doit se rendre chez l'opérateur auprès duquel il souhaite souscrire (ci-après dénommé «Opérateur Receveur») muni de son Relevé d'Identité Opérateur (RIO). Ce RIO est obtenu auprès de l'Opérateur Donneur, chaque opérateur ayant en effet l'obligation de mettre à disposition de ses abonnés un

serveur vocal interactif gratuit dédié à la Portabilité et permettant d'obtenir ce RIO (le RIO sera mis à disposition dès le lendemain de l'activation de la ligne et actualisé, dans le même délai, à chaque modification). L'Opérateur Receveur en enregistrant la souscription avec Portabilité du Numéro se chargera de mettre en œuvre la procédure de portabilité qui génèrera la résiliation du contrat de l'abonné auprès de l'Opérateur Donneur en application du mandat que lui aura confié l'abonné. Le portage du Numéro doit être réalisé dans un délai de deux (2) jours ouvrés (hors samedi, dimanche et jours fériés) à compter de la demande, sauf à ce que l'Abonné souhaite que son numéro soit porté au terme d'un délai plus long. La date de portage ne peut faire l'objet d'aucune modification à l'initiative de l'abonné. La date de portage peut être modifiée au plus tard le deuxième jour ouvrable avant la date prévue de portabilité. Par conséquent, les engagements de SFR et de l'abonné sont les suivants :

#### **1 - Souscription auprès de SFR avec demande de portabilité du Numéro (Portabilité entrante)**

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

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

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

- signer le contrat de souscription et confier ainsi à SFR un mandat permettant à cette dernière de procéder à la résiliation de la ligne de l'abonné auprès de l'Opérateur Donneur.

L'abonné sera cependant tenu d'honorer les engagements qu'il avait souscrits auprès de l'Opérateur Donneur s'agissant notamment de sa durée minimale d'engagement (facturation des mois contractuels restant à courir jusqu'à l'échéance du contrat, ...), ce dont il reconnaît être informé et accepter. SFR pourra être amenée à refuser cette demande de Portabilité si l'abonné n'est pas le titulaire de la ligne, ou si les données de la demande de portage sont erronées ou incomplètes. La souscription auprès de SFR prendra effet dès l'acceptation par l'abonné du contrat d'abonnement. Dans l'hypothèse où l'abonné déciderait d'annuler sa demande de portabilité, cette annulation devant parvenir à SFR au plus tard le deuxième jour ouvrable avant la date prévue de portabilité ; dans cette hypothèse SFR lui attribuera un nouveau numéro de téléphone mobile. Il en sera de même dans l'hypothèse où la demande de portabilité du Numéro se-

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

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

SFR met à disposition de ses abonnés un serveur vocal interactif gratuit (SVI) leur permettant d'obtenir leur RIO.

Ces informations sont également accessibles auprès du Service Client..

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

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

#### **3 - Le jour du portage :**

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

#### **ARTICLE 14 - DONNEES PERSONNELLES**

##### **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 St Denis Cedex 9

##### **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 d'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 St Denis Cedex 9
- Il devra fournir son nom, prénom, numéro d'appel ainsi qu'une copie d'une pièce d'identité.
- par voie électronique : donneepersonnelles@srfr

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 signalé du Client dans le cadre des consultations multiples du GIE.

L'exercice du droit d'accès auprès de Preventel peut se faire au choix, par courrier à l'adresse Preventel, Service des consultations, TSA 54315, 77050 Melun cedex, ou au moyen d'un formulaire accessible depuis le site internet de Preventel, <https://www.preventel.fr/>

#### 12 - Annuaire Universel :

Les coordonnées du Client figurent dans l'An-

nuaire 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 9

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 15 - NON TRANSFERT DU CONTRAT

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

#### ARTICLE 16 – RECLAMATIONS

##### ■ Service Client

Toute réclamation doit être formulée auprès du Service Client par téléphone ou par courrier à l'adresse suivante :

SRR Service Client – La Poste Mobile, 21 Rue Pierre Aubert - CS 62001 - 97743 Saint-Denis Cedex 9. Toute réclamation formulée par téléphone recevra une réponse dans les délais suivants :

- réponse immédiate,

- à défaut, le chargé de clientèle annoncera le délai dans lequel il s'engage à apporter une réponse, étant précisé que ce délai de traitement ne peut excéder un mois, hors événement exceptionnel.

La réponse sera communiquée à l'abonné soit par téléphone, soit par SMS, message vocal, courrier postal ou électronique. Toute réclamation formulée par écrit recevra en principe une réponse dans un délai de 15 jours ouvrés sauf à ce que la réponse à apporter nécessite des investigations complémentaires. Dans ce cas, il sera accusé réception de la demande de l'abonné avec indication du délai de traitement requis, ce dernier ne pouvant excéder un mois hors événement exceptionnel.

##### ■ Service Consommateurs

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

SRR Service Client – Service Consommateurs – 21 Rue Pierre Aubert - CS 62001 - 97743 Saint-Denis Cedex 9

A compter de la réception du courrier, le Service Consommateurs s'engage, dans un délai maximum d'un mois (sauf à ce qu'un délai de traitement supérieur ait fait

l'objet d'un accord avec l'abonné) à apporter une réponse à l'abonné soit par tout moyen (téléphone, courrier, mail...) si la réponse est favorable, soit par écrit dans l'hypothèse inverse.

#### ■ Médiateur des Communications Electroniques

Enfin, si un désaccord subsiste, l'abonné peut saisir gratuitement le médiateur des communications électroniques, soit directement, soit par une association de consommateurs. Pour cela, il doit compléter directement le formulaire mis à disposition sur le site du médiateur : [www.mediateur-telecom.fr](http://www.mediateur-telecom.fr) ou disponible sur simple demande auprès du Service Consommateurs, en y joignant les pièces qui justifient sa demande.

#### ARTICLE 17 - ATTRIBUTION DE JURIDICTION

Lorsque l'abonné est une personne physique, les règles légales de compétence s'appliquent.

### CONDITIONS SPECIQUES AUX OFFRES D'ABONNEMENT OU OPTIONS COMPORTANT UN NOMBRE ILLIMITE D'APPELS OU DE TEXTOS/MMS

#### OFFRES OU OPTIONS COMPORTANT UN NOMBRE ILLIMITE D'APPELS

L'offre Forfait SIM Bloqué La Poste Mobile inclut un nombre illimité d'appels. Ces appels sont uniquement les appels voix (hors Visio) à destination de correspondants personnes physiques titulaires de numéros de mobile et/ou fixes /ou tout opérateur de la Réunion, de la métropole et des DOM (selon l'offre ou l'option souscrite), émis depuis la Réunion.

Ces appels sont inclus dans le forfait sous réserve qu'ils n'excèdent pas la durée par appel spécifiée. Au-delà de cette durée, l'appel sera coupé. Par nature, les appels vers les équipements destinés à détourner ou re-router les appels notamment sur un autre réseau, et les appels depuis boîtiers radio ou automatés d'appels sont exclus du bénéfice de ces offres car contrares aux dispositions de l'article 3.1 des Conditions Générales d'Abonnement.

Enfin, seront décomptés du forfait aux tarifs en vigueur, les appels vers les numéros libre appel, les appels vers les numéros courts, les numéros spéciaux, ou certains services, les n° d'accès wap et web, les transferts de données GPRS, les communications fax/data, les connexions Wap CSD, les appels vers le service Message Direct.

#### OFFRES OU OPTIONS COMPORTANT UN NOMBRE ILLIMITE DE SMS/MMS

L'offre Forfait SIM Bloqué La Poste Mobile La Poste mobile inclut un nombre illimité de SMS/ MMS. Ces SMS/MMS sont illimi-

tés uniquement à destination de correspondants titulaires de numéros de mobile tout opérateur de la Réunion, de la métropole et des DOM (selon l'offre ou l'option souscrite), émis depuis la Réunion.

Ces SMS/MMS sont réservés à un usage interpersonnel strictement privé (SMS / MMS envoyés par un particulier vers un ou plusieurs autres particuliers). Ces SMS/MMS émis via automate et/ou dispositif automatique d'envoi de SMS/MMS sont donc exclus du bénéfice de ces offres, car contraires aux dispositions de l'article 3.1. Les SMS/MMS surtaxés seront décomptés du crédit de communication aux tarifs en vigueur dans le cas où l'abonné aurait rechargé son abonnement, car ils n'entrent pas dans le périmètre de l'offre.

### CONDITIONS D'ACCES AU RESEAU 3G/3G+/DUAL CARRIER/4G DE SFR

#### ARTICLE 1 – OBJET

Les présentes conditions ont pour objet de définir les modalités particulières d'accès au réseau 3G/3G+/Dual Carrier/4G de SFR et les usages des services proposés sur ces réseaux.

Le réseau 4G étant actuellement en cours de déploiement, l'abonné reconnaît que les conditions d'accès à ce réseau et d'usage des services puissent ne pas être optimales à tout moment. Ces Conditions Particulières s'adressent à l'abonné ayant souscrit une offre compatible 3G/ 3G+/ Dual Carrier et/ou4G, et disposant d'un terminal compatible lui permettant d'y avoir accès. Les Conditions Générales d'Abonnement, non contraires aux présentes, demeurent pleinement applicables.

#### ARTICLE 2 - MODALITES D'ACCES AU RESEAU 3G/3G+/ DUAL CARRIER/4G DE SFR

2.1 Matériel requis pour l'accès au réseau L'accès au réseau 3G/3G+/Dual Carrier/4G de SFR suppose l'utilisation par l'abonné de matériels et de logiciels compatibles, correctement paramétrés, tels que décrits dans la documentation établie et mise à jour par SFR, accessible notamment sur le site « [www.sfr.fr](http://www.sfr.fr) ».

#### ■ 2.2 Couverture

L'accès au réseau 3G/3G+/Dual Carrier/4G de SFR se fait sur le territoire de la Réunion exclusivement, et dans la limite des zones de couverture telles qu'elles sont indiquées dans la documentation établie et régulièrement mise à jour par SFR. Dans la mesure où son réseau 4G est en cours de déploiement, SFR communique à titre indicatif sur l'état d'avancement de ce déploiement au travers de sa documentation commerciale et de son site [www.sfr.re](http://www.sfr.re). Lorsque l'abonné quitte une zone couverte par le réseau 3G/3G+/4G de SFR, il sera basculé automati-

quement sur le réseau GSM/GPRS/Edge de SFR à l'exception des services ne fonctionnant que sous la norme 3G/3G+ (tels que notamment le Streaming). S'il quitte une zone couverte par le réseau Dual Carrier, l'abonné bénéficiera automatiquement du réseau 3G/ 3G+ sous réserve de couverture. Les conditions de débit du réseau vers lequel le basculement est effectué s'appliquent automatiquement.

■ 2.3 Accès au réseau hors de la Réunion L'abonné qui souhaite pouvoir accéder aux réseaux GSM/GPRS/3G/3G+/Dual Carrier depuis l'étranger doit, préalablement à tout déplacement, souscrire ou avoir souscrit auprès de SFR l'option roaming. L'abonné, sous réserve d'avoir correctement paramétré son terminal, peut accéder aux réseaux des opérateurs tiers avec lesquels SFR a signé un accord d'itinérance, et ce, dans la limite des zones de couverture desdits réseaux. La liste des opérateurs tiers ayant signé avec SFR un accord d'itinérance est disponible dans la brochure tarifaire

#### ■ 2.4 Débit

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

#### ■ 2.5 Usage modem

L'usage Modem, activé par défaut lors de l'ouverture de la ligne mobile, et inclus dans tous les forfaits mobile, permet à l'abonné de partager les Mo/Go de son forfait mobile (dont éventuelles recharges et options internet) depuis tout équipement compatible WiFi en utilisant son téléphone mobile (compatible modem) comme modem, depuis le Département de la Réunion. Une fois les Mo/Go inclus dans le forfait mobile consommés, l'abonné est informé qu'il devra se reporter aux éventuelles conditions de rechargement établies pour son forfait mobile, conformément à ce qui est indiqué dans la documentation tarifaire en vigueur à la date de souscription.

A défaut de rechargement pour les offres data rechargeables, l'accès à internet sur le réseau 3G/3G+ ou Dual Carrier/4G de SFR (sous réserve de couverture, d'une offre et d'un équipement compatible), ne sera plus possible jusqu'à la prochaine date de facturation de l'abonné.

#### ARTICLE 3 - MISE EN GARDE DE L'ABONNE

##### ■ 3.1 Mise en garde sur le respect de la législation

SFR informe expressément l'abonné que les contenus stockés, utilisés, transmis et reçus par lui le sont sous sa seule responsabilité, notamment à l'occasion d'une connexion à Internet. Par conséquent, l'abonné assume l'entière responsabilité, tant civile que pénale, attachée à ces opérations. Ainsi, l'abonné s'interdit de stocker, télécharger ou envoyer toute donnée prohibée, illicite, illégale, contraire aux bonnes mœurs ou à l'ordre public et portant atteinte ou étant susceptibles de porter atteinte aux droits de tiers. SFR ne saurait être tenue pour responsable du caractère prohibé, illicite ou illégal des contenus au regard des lois et réglementations en vigueur.

##### ■ 3.2 Mise en garde sur les comportements

3.2.1 Comportements raisonnables Le réseau cellulaire étant mutualisé entre tous les utilisateurs, le débit alloué à chaque utilisateur peut varier en fonction du nombre d'utilisateurs connectés à un même instant, de leur localisation géographique, de leurs usages, du terminal détenu et des offres souscrites. Certaines offres pourraient en effet proposer un débit différencié en cas de surcharge ponctuelle du réseau. L'abonné s'engage à adopter un comportement raisonnable lorsqu'il accède et communique sur le réseau 3G/ 3G+/Dual Carrier/4G de SFR, tout usage en continu pouvant potentiellement constituer une gêne pour les autres usagers.

##### 3.2.2 Inactivité

L'abonné est informé que sa connexion peut être interrompue automatiquement en cas d'inactivité. L'inactivité s'entend de l'absence de flux de données en émission ou en réception (en dehors de celui nécessaire au maintien de la connexion) identifiée par SFR sur son réseau depuis la connexion de l'abonné.

##### 3.2.3 Comportements prohibés

L'abonné s'interdit toute utilisation frauduleuse de l'accès au réseau 3G/3G+ /Dual Carrier/4G de SFR, telle que notamment :

- l'encombrement volontaire ou involontaire des serveurs de messageries et des réseaux de SFR et/ou des destinataires de mails par, notamment, du publipostage sauvage (bulk e-mail, junk e-mail, mail bombing, flooding),

- envoi d'un ou plusieurs courriers électroniques non sollicités dans une boîte aux lettres ou dans un forum de discussion (spamming),

- l'envoi de messages attractifs générant nécessairement un nombre imposant de réponses (teasing ou trolling), pouvant ainsi perturber la disponibilité desdits serveurs ou réseau,

- l'intrusion ou la tentative d'intrusion permettant :

- un 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'introduction dans un système informatique d'un tiers afin d'aspirer tout le contenu d'un site ou d'une boîte aux lettres, - la transmission de virus, De plus, l'Abonné s'interdit toute utilisation commerciale de l'accès au réseau 3G/3G+/Dual Carrier/4G qui est mis à sa disposition, notamment en permettant à des tiers d'accéder au réseau de SFR moyennant le versement par ceux-ci d'une contrepartie notamment financière.  
 SFR se réserve donc la possibilité de suspendre et/ou de résilier, selon les modalités précisées à l'article 6 des présentes, l'accès au réseau 3G/3G+/Dual Carrier/4G à l'Abonné qui contreviendrait aux usages interdits.

■ 3.3 Mise en garde liée au réseau Internet  
 L'Abonné reconnaît être pleinement informé du défaut de fiabilité du réseau Internet, tout particulièrement en termes :  
 - d'absence de sécurité relative à la transmission de données,  
 - de non garantie des performances relatives au volume et à la rapidité de transmission des données.  
 Il est expressément rappelé qu'Internet n'est pas un réseau sécurisé.

Le secret des correspondances transmises sur ce réseau n'est pas assuré. Dans ces conditions, il appartient à l'Abonné de prendre toutes les mesures appropriées de façon à protéger ses propres données et/ou logiciels notamment de la contamination par d'éventuels virus circulant sur le réseau Internet ou de l'intrusion d'un tiers dans le système de ses terminaux à quelque fin que ce soit et de procéder à des sauvegardes préalablement et postérieurement à son accès au réseau.  
 SFR informe également l'Abonné que l'intégrité, l'authentification et la confidentialité des informations, fichiers et données de toute nature qu'il souhaite échanger sur le réseau Internet ne peuvent être garanties sur ce réseau. L'Abonné ne doit donc pas transmettre via le réseau Internet des messages dont il souhaiterait voir la confidentialité garantie. Dans le cadre de l'achat de produits ou services sur le réseau Internet, l'Abonné adresse directement aux fournisseurs des services toute réclamation relative à l'exécution du service rendu par ceux-ci ou à la vente de produits par ceux-ci.

#### ARTICLE 4 - RESPONSABILITE

En tant que prestataire technique proposant un accès à son réseau 3G/3G+/Dual Carrier/4G, SFR n'exerce aucun contrôle ni aucune surveillance des contenus, audiovisuels ou autres, transitant sur son réseau. Toutefois, l'Abonné reconnaît être informé que si SFR est alertée par un tiers ou par l'autorité judiciaire, et par quelque moyen que ce soit, de l'illicéité d'un contenu transmis via le réseau 3G/3G+/Dual Carrier/4G, SFR remettra ledit contenu

aux autorités chargées de faire respecter la loi qui le traiteront en conséquence.  
 SFR n'exerçant aucun contrôle, les parents sont invités à surveiller l'utilisation qui est faite par leurs enfants mineurs de l'accès proposé. En outre, SFR se réserve le droit, après en avoir été saisi par une autorité judiciaire, de suspendre ou d'interrompre immédiatement l'accès à son réseau à l'Abonné émetteur de contenus litigieux et ce, sans préavis ni indemnité. Quel que soit le fait générateur, SFR ne pourra être tenue pour responsable du préjudice indirect que pourrait subir l'Abonné lors de son accès au réseau 3G/3G+/Dual Carrier/4G. Les parties reconnaissent que sont notamment considérés comme préjudices indirects tout préjudice moral, commercial ou financier ainsi que toute action dirigée contre l'Abonné par un tiers, cette liste n'étant pas exhaustive. L'Abonné s'engage à rembourser SFR de toute demande, réclamation ou condamnation dont SFR serait l'objet suite au non-respect de son fait des présentes conditions. Par ailleurs, SFR ne pourra être tenue pour responsable en cas de survenance d'un cas de force majeure telle que définie par le code civil.

#### ARTICLE 5 - SUSPENSION/RESILIATION

Toute utilisation frauduleuse, abusive ou prohibée dans le cadre des présentes et/ou d'offres spécifiques, telle que décrite à l'article 4.2.3 des présentes Conditions Particulières engage la responsabilité de l'Abonné. Dans ce cas, SFR se réserve le droit, après notification par tout moyen faite à l'Abonné, ou immédiatement et sans préavis dans le cas visé à l'article 5 des présentes, de suspendre ou de résilier l'accès à son réseau ou au service concerné par une telle utilisation. Il est rappelé entre les parties, que la suspension de l'accès au réseau 3G/3G+/Dual Carrier/4G de SFR ou au service n'entraîne pas l'arrêt de la facturation de l'offre souscrite. Il est rappelé que les présentes Conditions Particulières constituent l'accessoire du Contrat d'Abonnement principal GSM/GPRS/Edge/3G/3G+/Dual Carrier/4G. Les Conditions Particulières seront donc résiliées de plein droit en cas d'expiration, pour quelque cause que ce soit, dudit Contrat d'Abonnement principal de l'Abonné.

### CONDITIONS PARTICULIERES DE L'OPTION FACTURE SUR INTERNET

#### ARTICLE 1 - OBJET

Le présent document a pour objet de définir les conditions particulières d'abonnement à l'option Facture sur Internet. Celles-ci complètent les Conditions Générales d'Abonnement des offres La Poste Mobile.

#### ARTICLE 2 - DESCRIPTION DE L'OPTION FACTURE SUR INTERNET

L'option Facture sur Internet permet aux clients répondant aux conditions d'éligi-

bilité énumérées à l'article 3 des présentes Conditions (ci-après dénommés « les Abonnés ») de consulter leur pli facture souscrit invité à surveiller l'utilisation qui est faite par leurs enfants mineurs de l'accès proposé. En outre, SFR se réserve le droit, après en avoir été saisi par une autorité judiciaire, de suspendre ou d'interrompre immédiatement l'accès à son réseau à l'Abonné émetteur de contenus litigieux et ce, sans préavis ni indemnité. Quel que soit le fait générateur, SFR ne pourra être tenue pour responsable du préjudice indirect que pourrait subir l'Abonné lors de son accès au réseau 3G/3G+/Dual Carrier/4G. Les parties reconnaissent que sont notamment considérés comme préjudices indirects tout préjudice moral, commercial ou financier ainsi que toute action dirigée contre l'Abonné par un tiers, cette liste n'étant pas exhaustive. L'Abonné s'engage à rembourser SFR de toute demande, réclamation ou condamnation dont SFR serait l'objet suite au non-respect de son fait des présentes conditions. Par ailleurs, SFR ne pourra être tenue pour responsable en cas de survenance d'un cas de force majeure telle que définie par le code civil.

bilité énumérées à l'article 3 des présentes Conditions (ci-après dénommés « les Abonnés ») de consulter leur pli facture souscrit invité à surveiller l'utilisation qui est faite par leurs enfants mineurs de l'accès proposé. En outre, SFR se réserve le droit, après en avoir été saisi par une autorité judiciaire, de suspendre ou d'interrompre immédiatement l'accès à son réseau à l'Abonné émetteur de contenus litigieux et ce, sans préavis ni indemnité. Quel que soit le fait générateur, SFR ne pourra être tenue pour responsable du préjudice indirect que pourrait subir l'Abonné lors de son accès au réseau 3G/3G+/Dual Carrier/4G. Les parties reconnaissent que sont notamment considérés comme préjudices indirects tout préjudice moral, commercial ou financier ainsi que toute action dirigée contre l'Abonné par un tiers, cette liste n'étant pas exhaustive. L'Abonné s'engage à rembourser SFR de toute demande, réclamation ou condamnation dont SFR serait l'objet suite au non-respect de son fait des présentes conditions. Par ailleurs, SFR ne pourra être tenue pour responsable en cas de survenance d'un cas de force majeure telle que définie par le code civil.

#### ARTICLE 5 - CONDITIONS FINANCIERES

La souscription de l'option Facture sur Internet et la réception des Factures sur Internet sont gratuites (hors coût de connexion à Internet). Un duplicata d'une facture mensuelle peut être obtenu sur simple demande au Service Client.  
 Le duplicata sera délivré par courrier postal à l'adresse que l'Abonné aura renseignée lors de la souscription de son contrat.  
 L'envoi d'un duplicata sera facturé conformément aux conditions indiquées dans la documentation établie et mise à jour par SFR à l'intention de ses Abonnés. Vous pouvez également imprimer vous-même le duplicata de vos factures depuis votre Espace Client, dans les conditions définies à l'article 2 des présentes.

soit en cliquant sur le lien inséré dans l'email de notification, le renvoyant vers l'Espace Client  
 - soit en se connectant directement sur le site Internet lapostemobile.re rubrique Espace Client Avec l'option Facture sur Internet, l'Abonné a accès pendant la durée de son contrat d'abonnement, à ses douze (12) dernières factures, lesquelles sont archivées dans son Espace Client. Si l'Abonné souhaite conserver plus longtemps chacune des Factures émises par SFR, il lui appartient de procéder lui-même à leur archivage sur le support de son choix. La Facture sur Internet peut être consultée, imprimée, téléchargée et enregistrée à condition que l'Abonné SFR dispose :  
 - d'un ordinateur (PC ou Mac), d'une tablette, ou d'un webphone ;  
 - d'un navigateur Internet ;  
 - d'une configuration adaptée à son navigateur ;  
 - du logiciel Acrobat Reader (utilisé pour lire les Factures au format PDF).

#### ARTICLE 3 - CONDITIONS D'ELIGIBILITE

La souscription de l'option Facture sur Internet est ouverte exclusivement aux titulaires d'un contrat d'abonnement aux services de téléphonie « Forfait SIM Bloqué La Poste Mobile ». Si, au cours de son contrat, l'Abonné opte pour un autre mode de paiement, alors l'option Facture sur Internet sera résiliée automatiquement : il recevra alors ses Factures par voie postale à l'adresse qu'il aura renseignée. La facture sur internet est automatiquement activée lors de la souscription, sauf à ce que l'abonné en ait fait la demande contraire.

#### ARTICLE 4 - SOUSCRIPTION DE L'OPTION

L'option Facture sur Internet peut être souscrite :  
 - en appelant le Service Client au 904 (Appel gratuit depuis un poste fixe ou un mobile) L'Abonné pourra indiquer à SFR l'adresse email à laquelle il souhaite recevoir les emails confirmant son inscription puis ceux l'informant mensuellement de la mise à disposition de sa Facture sur le site Internet de SFR depuis son Espace Client. L'Abonné certifie la véracité et l'exactitude des informations fournies lors de son inscription à l'option Facture sur Internet. L'Abonné s'engage à informer SFR de tout changement d'adresse email.  
 Avant de souscrire l'option Facture sur Internet, l'Abonné doit accepter les présentes Conditions particulières. Une fois l'option Facture sur Internet souscrite, l'Abonné recevra un email et/ou un SMS lui confirmant la souscription de celle-ci.

#### ARTICLE 5 - CONDITIONS FINANCIERES

La souscription de l'option Facture sur Internet et la réception des Factures sur Internet sont gratuites (hors coût de connexion à Internet). Un duplicata d'une facture mensuelle peut être obtenu sur simple demande au Service Client.  
 Le duplicata sera délivré par courrier postal à l'adresse que l'Abonné aura renseignée lors de la souscription de son contrat.  
 L'envoi d'un duplicata sera facturé conformément aux conditions indiquées dans la documentation établie et mise à jour par SFR à l'intention de ses Abonnés. Vous pouvez également imprimer vous-même le duplicata de vos factures depuis votre Espace Client, dans les conditions définies à l'article 2 des présentes.

#### ARTICLE 6- RESILIATION

L'Abonné peut résilier à tout moment l'option Facture sur Internet :  
 - en appelant le Service Client SFR au 904 (Appel gratuit depuis un poste fixe ou mobile) A compter de la résiliation de l'option Facture sur Internet, la notification prendra fin et l'Abonné recevra une Facture papier par courrier postal à l'adresse que l'Abonné aura renseignée lors de la souscription de son contrat avec SFR.  
 L'option Facture sur Internet sera automatiquement résiliée :

- en cas de résiliation du contrat d'abonnement aux services de téléphonie « La Poste Mobile » ;  
 - en cas de migration vers une offre tarifaire ou une option incompatibles ;  
 - en cas de suppression des modes de paiement éligibles quel qu'en soit le motif. Un SMS et/ou un email sera envoyé par SFR à l'Abonné afin de l'informer de la résiliation de l'option Facture sur Internet.  
 La résiliation de l'option Facture sur Internet, n'a pas de conséquence sur le contrat d'abonnement aux services de téléphonie « La Poste Mobile ».

#### ARTICLE 7 - COOKIE

Afin de personnaliser le site et de faciliter l'accès aux rubriques, l'Abonné est informé qu'un cookie est implanté sur le disque dur de son ordinateur. L'Abonné est informé qu'il peut refuser ce cookie.

### CONDITIONS PARTICULIERES DES OFFRES FORFAITS BLOQUES

#### ARTICLE 1 - OBJET

Les présentes Conditions Particulières d'Abonnement à l'offre Forfait SIM Bloqué La Poste Mobile complètent les Conditions Générales d'Abonnement des offres « La Poste Mobile ». Les dispositions des Conditions Générales d'Abonnement non modifiées par les présentes conditions particulières demeurent pleinement applicables

#### ARTICLE 2 - L'OFFRE FORFAITS BLOQUES

Chaque mois, l'Abonné peut compléter ses Services inclus en effectuant un rechargement dans les conditions prévues à l'article 4 ci-après.

#### ARTICLE 3 - MODALITES D'ACCES AU SERVICE

La souscription de l'abonnement Forfait SIM Bloqué « La Poste Mobile » est réservée aux personnes physiques majeures, à l'exclusion des personnes morales.

#### ARTICLE 4 - RECHARGEMENT

Le crédit de communication peut notamment être rechargé de deux façons :  
 a) Rechargement Complémentaire par carte bancaire. Le Rechargement Complémentaire par carte bancaire permet à l'Abonné de compléter son Forfait Bloqué à tout moment. Les conditions de rechargement par carte bancaire sont indiquées dans la documentation commerciale établie par SFR.  
 b) Recharges La Poste Mobile  
 L'Abonné peut procéder à l'achat de recharges La Poste Mobile pour pouvoir accéder à des services hors forfaits/exclus du forfait. Les tarifs et les modalités d'utilisation des recharges sont précisés dans les Tarifs La Poste Mobile consultables sur le site lapostemobile.re et dans les bureaux de Poste.

#### ARTICLE 5 - ACCES GSM/GPRS/3G/3G+/DUAL CARRIER/4G HORS DU DEPARTEMENT DE LA REUNION

Dans le cadre de l'offre Forfait SIM Bloqué « La Poste Mobile », les réseaux GSM/GPRS/3G/3G+/DUAL CARRIER/4G ne sont pas disponibles à l'étranger.

#### ARTICLE 6 - RESILIATION

Lorsque l'Abonné procède à la résiliation de son contrat d'abonnement conformément aux dispositions de l'article 12.1 des Conditions Générales d'Abonnement, il dispose alors de la durée du préavis pour consommer les services inclus dans son

forfait et recevoir des appels. Passé ce délai et s'il n'a pas choisi de porter son numéro, l'Abonné perd le bénéfice de son numéro d'appel.

### TARIFS APPELS VERS L'INTERNATIONAL

Tarification par paliers de 30 secondes après la 1ère minute indivisible.

- USA – Canada 0.80 €/min
  - Reste du Monde (1) 0.80 €/min
  - OCEAN INDIEN zone 1 (Afrique du Sud, Madagascar, Ile Maurice) 0.80 €/min
  - OCEAN INDIEN zone 2 (Comores, Seychelles) 0.80 €/min
  - Envoi de SMS
- 0,15€/SMS/DESTINATAIRE

### LES NUMÉROS SPÉCIAUX (COMMENÇANT PAR 08)

Numéros commençant par	Coût de la communication (C) TTC au départ de la Réunion	Coût maximum du service (S) TTC au départ de la Réunion
0800 à 0805	Gratuit	Gratuit
0806 à 0809		Gratuit
081		0,06€/min ou 0,14€/appel
082	Coût d'un appel vers un fixe local selon offre	0,19€/min ou 0,46€/appel
089		0,73€/min ou 2,72€/appel
1, 11, 116 (Urgence)	Gratuit	Gratuit
30/31	Gratuit	Gratuit
3 (hors 30/31)	Coût d'un appel vers un fixe local (selon offre)	0,73€/min ou 2,72€/appel
10		gratuit ou 0,73€/min ou 2,72€/appel

### FRAIS DE GESTION

	CBL LPM
CHANGEMENT DE CARTE SIM	5 €
CHANGEMENT DE NUMÉRO D'APPEL	5 €
CHANGEMENT DE FORFAIT À LA BAISSE	5 €
CHANGEMENT DE TITULAIRE	9 €
FRAIS REJET DE PRELEVEMENT	10 €
DEPOT DE GARANTIE	60 €
CHANGEMENT DATE DE PRELEVEMENT	3 €
TRANSFORMATION COMPTE BLOQUE LPM EN LA CARTE LPM	5 €

## TARIFS DEPUIS L'INTERNATIONAL

Liste des destinations accessibles

L'internet en mobilité est accessible uniquement depuis les pays de la zone Europe

### ■ ZONE EUROPE

Guyane  
Guadeloupe  
Martinique  
Mayotte  
Saint Martin  
Saint Barthélemy (partie française)  
Allemagne  
Autriche  
Belgique  
Bulgarie  
Chypre  
Croatie  
Danemark  
Espagne  
Estonie  
Finlande  
France métropolitaine  
Grèce  
Hongrie  
Irlande  
Islande  
Italie  
Jersey  
Lettonie  
Liechtenstein  
Lituanie  
Luxembourg  
Malte  
Monaco  
Norvège  
Pays-Bas  
Pologne  
Portugal  
République tchèque  
Roumanie  
Royaume-Uni  
Saint-Pierre et Miquelon  
Slovaquie  
Slovénie  
Suède

### ■ ZONE OCEAN INDIEN

Afrique de Sud  
Comores  
Madagascar  
Maurice  
Seychelles

### ■ ZONE RESTE DU MONDE

Iran  
Israël  
Jordanie  
Ouzbekistan  
Ukraine  
Uruguay  
Maldives (iles)  
Libye  
Macédoine  
Malaisie  
Mali  
Maroc  
Mauritanie  
Mexique  
Moldavie  
Monténégro  
Nigéria  
Nouvelle-Calédonie  
Nouvelle Zélande  
Oman  
Palestine  
Panama  
Pérou  
Polynésie Française  
Qatar  
République Démocratique du Congo  
République Dominicaine  
Russie  
Sénégal  
Serbie  
Singapour  
Sri Lanka  
Suisse  
Suriname  
Taiwan  
Tadjikistan  
Tchad  
Thaïlande  
Togo  
Tunisie  
Turquie  
Vietnam

## LORSQUE JE RECOIS UN APPEL QUAND JE SUIS EN VOYAGE

- Zone Europe : Gratuit
- Zone Ocean Indien : 0,65€/min
- Zone reste du monde : 1€/min

Les tarifs sont TTC a la minute.

## VOUS ETES DANS LA ZONE EUROPE

### COMBIEN COÛTE UN APPEL ÉMIS ?

DEPUIS LA ZONE EUROPE \ VERS	ZONE EUROPE	ZOI	RESTE DU MONDE
FORFAITS SIM BLOQUÉS 9,99€ et 19,99€	Inclus* dans le forfait **(1)	2€/min déduits du crédit rechargé*	2€50/min déduits du crédit rechargé*

\* Les communications sont décomptées à la seconde dès la première seconde.  
Hors numéros surtaxés et autres services.

\*\* Dans la limite de 3h/appe. au-delà, l'appel sera automatiquement coupé.

Hors numéros surtaxés et autres services.

Prix des communications déduit du crédit préalablement rechargé par le client avec des coupons La Poste Mobile Réunion.

### COMBIEN COÛTE UN SMS

DEPUIS LA ZONE EUROPE \ VERS	ZONE EUROPE	ZOI	RESTE DU MONDE
FORFAITS SIM BLOQUÉS 9,99€ et 19,99€	Inclus dans le forfait (1)	0€30/SMS	

Hors SMS chat/chat wap et hors numéros surtaxés

Sous réserve de l'ouverture du service par l'opérateur. Service dépendant du réseau, des caractéristiques dumobile utilisé et des formats de contenus supportés.

Prix des communications déduit du crédit préalablement rechargé par le client avec des coupons La Poste Mobile Réunion.

### COMBIEN COÛTE INTERNET

	DEPUIS LA ZONE EUROPE
<b>FORFAIT SIM BLOQUÉ 9,99€</b>	0,0049€ TTC/Mo* déduit du crédit rechargé
<b>FORFAIT SIM BLOQUÉ 19,99€</b>	10Go par mois*. Au-delà : 0,0049€TTC/Mo* déduit du crédit rechargé

\* Décompte au Ko, dès le 1er Ko. Dans la limite des zones couvertes par les réseaux des opérateurs étrangers ayant conclu un accord d'itinérance et sous réserve de compatibilité du mobile.

Hors surtaxes de téléchargementet certains services.

(1) Les prix indiqués sont applicables sous réserve d'un usage raisonnable.

L'utilisation de votre formule depuis l'Union Européenne et les DOM devra se faire dans le cadre de voyages ponctuels et sous réserve que celle-ci soit «raisonnable». Cela signifie qu'une utilisation majoritaire ou exclusive de votre formule depuis l'Union Européenne et les DOM entraînera la facturation de frais supplémentaires sur vos futurs usages.

Sur une période de 4 mois consécutifs, les 2 règles suivantes devront être respectées :

1) Vos usages (appels émis ou reçus, SMS/MMS, internet mobile) depuis l'Union Européenne, la métropole et les DOM sont inférieurs à vos usages depuis La Réunion et l'étranger (hors Union Européenne/métropole/DOM)

ET

2) Vos jours de présence au sein de l'Union Européenne, la métropole, et les DOM sont inférieurs à vos jours de présence à La Réunion et à l'étranger (hors Union Européenne/métropole/DOM).

Si aucune de ces 2 règles n'est respectée sur une période de 4 mois consécutifs, le ou les futurs usages depuis l'Union Européenne, la métropole et les DOM identifiés comme non raisonnables seront facturés de frais supplémentaires. Vous recevrez un SMS d'avertissement 2 semaines avant le début de la facturation de frais supplémentaires du ou des usage(s) concerné(s).

### Au terme de ces 2 semaines :

■ Vous respectez au moins l'une des deux règles ci-dessus en moyenne sur les 4 derniers mois. L'utilisation de votre forfait redevenant «raisonnable», vous ne serez pas facturé de frais supplémentaires.

■ Vous ne respectez toujours aucune des 2 règles ci-dessus en moyenne sur les 4 derniers mois. L'usage ou les usages concernés n'étant toujours pas «raisonnable » vous serez facturés de frais supplémentaires pour vos futurs usages non «raisonnables», depuis l'Union Européenne et les DOM.

	PRIX HT	PRIX TTC
<b>Appels émis</b>	0,032€/min	0,035€/min
<b>SMS émis</b>	0,01€/SMS	0,01€/SMS
<b>Appels reçus</b>	0,0085€/min	0,0092€/min

## VOUS ETES DANS LA ZONE RESTE DU MONDE ET OCEAN INDIEN

### COMBIEN COÛTE UN APPEL ÉMIS ?

DEPUIS \ VERS	J'APPELLE DANS LE PAYS VISTÉ	ZONE EUROPE	ZONE RESTE DU MONDE	OCEAN INDIEN
ZONE OCEAN INDIEN	0,65€/min	2,00€/min	2,50€/min	2,00€/min
ZONE RESTE DU MONDE	2,50€/min	2,50€/min	2,50€/min	2,50€/min

### COMBIEN COÛTE UN SMS

COÛT D'UN SMS EMIS DEPUIS L'ETRANGER : 0,30€/SMS Destinataire (hors forfait).