



# CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTES

(Septembre 2012)

**Article 1 - Objet**

**Article 2 - Commande**

**Article 3 - Expédition - Livraison**

**Article 4 - Responsabilité**

**Article 5 - Droit de rétractation**

**Article 6 - Prix - Conditions de paiement**

**Article 7 - Garantie - Service après-vente**

**Article 8 - Données personnelles**

**Article 9 - Loi applicable**

**- Sur la boutique en ligne :**

- L'Acheteur choisit le cas échéant sa formule d'abonnement SFR.
- L'Acheteur choisit son Produit et/ou d'éventuels accessoires.
- L'Acheteur saisit ses données d'identification.
- L'Acheteur corrige les éventuelles erreurs de saisie sur une première page récapitulant sa commande et la valide.
- L'Acheteur confirme définitivement son choix sur une seconde page récapitulative.
- SFR accuse réception de la commande en indiquant à l'Acheteur que celle-ci a correctement été prise en compte via un écran web, sous réserve de disponibilité du Produit.
- SFR envoie un email de confirmation à l'Acheteur détaillant l'ensemble de sa commande et son prix toutes taxes et frais de livraison compris.

**- Par téléphone :**

- L'Acheteur choisit le cas échéant sa formule d'abonnement SFR.
- L'Acheteur choisit son terminal et/ou d'éventuels accessoires.
- L'Acheteur communique ses données d'identification.
- SFR récapitule la commande à l'Acheteur.
- L'Acheteur confirme définitivement son choix en communiquant ses coordonnées bancaires ou contacte le cas échéant SFR pour valider définitivement sa commande en communiquant ses coordonnées bancaires.
- SFR accuse réception de la commande en indiquant à l'Acheteur que celle-ci a correctement été prise en compte par courrier postal ou électronique, sous réserve de disponibilité du Produit.

## Article 1 - OBJET

Les présentes conditions générales de vente ont pour objet de déterminer les conditions dans lesquelles la Société Française du Radiotéléphone, ci-après dénommée « SFR », vend sur Internet ou par téléphone des équipements de radiocommunication (ou terminaux) ou des équipements 3G+ (Clé 3G+, tablettes 3G+, hotspots 3G+...), ci-après dénommés « les Produits », ainsi que des cartes prépayées (cartes SIM à microprocesseur auxquelles est associé un numéro d'appel attribué par SFR), ci-après dénommées « Carte Prépayée SFR La Carte », à une personne physique ou morale, ci-après dénommé « l'Acheteur ». Il est conseillé à l'Acheteur de conserver et/ou d'imprimer les présentes conditions.

## Article 2 – COMMANDE

### 2-1 NOUVEAUX CLIENTS :

Les Produits sont proposés seuls ou avec la souscription concomitante d'un Abonnement SFR (hors SFR Business Team) dont les conditions générales d'abonnement et, le cas échéant, la durée minimale d'engagement, sont portées à la connaissance de l'Acheteur sur la boutique en ligne SFR ou au téléphone lors de sa commande. Les Produits peuvent être également proposés avec une Carte Prépayée SFR La Carte dont les conditions générales d'utilisation sont portées à la connaissance de l'Acheteur sur la boutique en ligne SFR ou au téléphone lors de sa commande. Les Produits et Cartes Prépayées SFR La Carte sont réservés aux particuliers et professionnels domiciliés en France métropolitaine et en Corse et les commandes sont limitées à quatre (4) par personne et par foyer (même nom, prénom et même adresse) tous les 6 mois. Il est interdit à l'Acheteur de faire un usage commercial des Produits et Cartes Prépayées SFR. L'Acheteur consulte l'ensemble des caractéristiques du Produit et/ou de la Carte Prépayée SFR La Carte et passe commande sur le site ou par téléphone. Les différentes étapes de la commande en ligne ou par téléphone sont les suivantes :

La commande implique l'acceptation expresse, entière et sans réserve, par l'Acheteur, des présentes Conditions Générales de Vente ainsi, le cas échéant, que des Conditions Générales d'Abonnement ou d'Utilisation attachées à la formule d'abonnement éventuellement souscrite. Les Produits avec abonnement sont réservés aux seuls particuliers et sont limités à 4 (quatre) commandes tous les 6 mois par personne et par foyer, dans la limite des stocks disponibles, sous réserve d'acceptation du dossier par SFR.

Le prix préférentiel des Produits avec abonnement est conditionné à la souscription d'un abonnement SFR au tarif en vigueur d'une durée minimum de 24 mois, hors offres spéciales sans engagement. A défaut de la souscription d'un abonnement SFR dans les 15 jours suivant l'achat du Produit, SFR facturera à l'Acheteur la somme correspondant à la différence entre le prix du produit seul et le prix du produit acquitté lors de la commande, ainsi que des frais de dossier de 60 (soixante) €, qui seront prélevés directement sur la carte bancaire de l'Acheteur (renseignée lors du parcours d'achat).

Une facture récapitulatif ces montants est adressée à l'Acheteur.

Les Produits peuvent également être acquis sans abonnement, moyennant le versement de la somme stipulée sur la page de présentation de chaque Produit.

#### **Lutte contre la fraude par Carte bancaire :**

Les informations en rapport avec votre commande font l'objet d'un traitement automatisé de données dont le responsable est FIA-NET S.A. Ce traitement automatisé de données a pour finalité de définir un niveau d'analyse d'une transaction et de lutter contre la fraude à la carte bancaire. FIA-NET S.A. et SFR sont les destinataires des données en rapport avec votre commande. La non-transmission des données en rapport avec votre commande empêche la réalisation et l'analyse de votre transaction.

La survenance d'un impayé au motif d'une utilisation frauduleuse d'une carte bancaire entraînera l'inscription des coordonnées en rapport avec votre commande associée à cet impayé au sein d'un fichier incident de paiement mis en œuvre par FIA-NET S.A. Une déclaration irrégulière ou une anomalie pourra également faire l'objet d'un traitement spécifique. Dans le cadre du service de contrôle de commandes effectué par FIA-NET via le service CERTISSIM EXPERT, la société FIA-NET peut être amenée à contacter l'Acheteur par tous moyens, en vue de la validation d'une transaction et pourra, le cas échéant, demander des pièces justificatives (Pièce d'identité et RIB/ Chèque annulé...).

L'Acheteur est informé que le défaut ou le refus de transmettre les justificatifs demandés empêchera FIA-NET d'octroyer une garantie sur la transaction concernée et pourra conduire SFR à annuler la commande sur le site et orienter l'Acheteur vers un point de vente. Le délai de transmission à FIA-NET des pièces sollicitées peut décaler d'autant la livraison du(les) Produit(s) commandé(s).

Conformément à la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 vous disposez, à tout moment, d'un droit d'accès, de rectification, et d'opposition à l'ensemble de vos données personnelles en écrivant, par courrier et en justifiant de votre identité, à FIA-NET - Service Informatique et Libertés - Traitements n°773061 et n°1080905 - 39 rue Saint Lazare, 75009 PARIS.



## **2-2 RENOUELEMENT DE PRODUIT :**

Les Produits sont proposés dans le cadre d'un renouvellement de Produit, adossé ou non à un changement concomitant de forfait (hors SFR Business Team).

Le renouvellement de Produit peut se faire avec réengagement ou sans engagement.

Les conditions attachées aux offres de réengagement d'abonnement et la durée minimale de réengagement sont portées à la connaissance de l'Acheteur sur la boutique en ligne SFR ou par téléphone lors de sa commande.

Il est interdit à l'Acheteur de faire un usage commercial des Produits SFR.

L'Acheteur consulte l'ensemble des caractéristiques du Produit et passe commande sur le site ou par téléphone. Les différentes étapes de la commande en ligne ou par téléphone sont les suivantes :

#### **- Sur la boutique en ligne :**

- L'Acheteur saisit ses données d'identification.
- L'Acheteur choisit son terminal et d'éventuels accessoires.
- Selon les cas, l'Acheteur choisit sa formule de réabonnement et/ou sa durée de réengagement.
- L'Acheteur choisit d'utiliser l'ensemble ou non de ses points (s'il en bénéficie toujours), lorsque ce choix lui est ouvert et en fonction du type de renouvellement choisi.
- L'Acheteur choisit son mode de paiement (envoi d'un code par SMS en cas de paiement en ligne).
- L'Acheteur corrige les éventuelles erreurs de saisie sur une première page récapitulatif sa commande.
- L'Acheteur confirme définitivement son choix sur une seconde page récapitulative.
- SFR accuse réception de la commande en indiquant à l'Acheteur que celle-ci a correctement été prise en compte via un écran web, sous réserve de disponibilité du Produit.
- SFR envoie un SMS et un email de confirmation à l'Acheteur détaillant l'ensemble de sa commande et son prix toutes taxes et frais de livraison compris.

#### **- Par téléphone :**

- L'Acheteur communique ses données d'identification.
- L'Acheteur choisit son terminal et d'éventuels accessoires.
- SFR récapitule la commande à l'Acheteur.
- L'Acheteur confirme définitivement son choix.
- SFR accuse réception de la commande en indiquant à l'Acheteur que celle-ci a correctement été prise en compte, sous réserve de disponibilité du Produit.
- SFR envoie un SMS et un email de confirmation à l'Acheteur détaillant l'ensemble de sa commande et son prix toutes taxes et frais de livraison compris.
- Le paiement se fait sur la facture SFR du client.

La commande implique l'acceptation expresse, entière et sans réserve, par l'Acheteur, des présentes Conditions Générales de Vente ainsi, le cas échéant, que des Conditions Générales d'Abonnement/ de réengagement d'Abonnement ou d'Utilisation attachées à la formule d'abonnement éventuellement souscrite.

Les Produits peuvent être proposés à un prix préférentiel à la condition que soit souscrit un abonnement SFR au tarif en vigueur d'une durée minimum de 24 mois, hors offres spéciales ou offres spéciales sans engagement. Ce prix préférentiel peut également être conditionné à l'utilisation d'un certain nombre de points.

Une facture récapitulatif ces montants est adressée à l'Acheteur.

Le Produit vendu reste la propriété de SFR jusqu'au paiement intégral de son prix.

## **Article 3 - EXPÉDITION - LIVRAISON**

- SFR valide la commande de l'Acheteur dans les 24h suivant la confirmation de celle-ci (cf. Art 2) puis procède à la livraison du colis.

## SFR propose les modes de livraisons suivants :

### - La livraison à domicile :

- Gratuitement par courrier simple si la commande ne contient pas de mobile/accessoire.
- Par Colissimo à 5€ sous 2 jours ouvrés.
- Par Chronopost à 10€ sous 24h.
- Par coursier à 15€ sur rendez-vous à la date et heure proposée lors de la commande\*.

Pour la conquête : livraison dans la journée entre 19h et 21h pour toute commande passée avant midi sinon le lendemain au même créneau.

Pour le renouvellement de Produit : livraison dans la journée entre 19h et 21h pour toute commande passée avant midi sinon le lendemain de 7h à 9h ou 19h à 21h.

### - La livraison en relais colis sous 3 jours ouvrés.

#### - La livraison en espace SFR :

- Sous 2 jours ouvrés
- Sous 2h dans le cadre des jours et horaires d'ouverture du point de vente choisi.

Les délais ci-dessus précisés sont valables à compter de la notification de mise à disposition du produit à l'acheteur.

Les livraisons ne s'effectuent qu'en France métropolitaine et en Corse (+ 24h pour la Corse) à l'adresse de livraison indiquée par l'acheteur ou à l'adresse du Relais-Colis choisi par l'acheteur ou à l'adresse de l'espace SFR choisi par l'acheteur. Sous réserve de sa disponibilité en stock (qui est précisée sur la page de présentation), la réception du/des Produit(s) et/ou de la Carte Prépayée SFR La Carte commandé(s) se matérialise par la signature, par l'acheteur, du document de livraison.

#### - La remise du colis en cas de livraison en relais colis ou en espace SFR :

- En cas de livraison en relais colis, vous devez vous rendre au relais avec votre pièce d'identité originale (carte nationale d'identité, passeport, carte de séjour),
- En cas de livraison en espace SFR, vous devez vous rendre en espace SFR avec la pièce d'identité originale utilisée lors de la souscription (carte nationale d'identité, passeport, carte de séjour).

Le colis n'est remis qu'au destinataire de la commande, il n'y a pas de possibilité de procuration.

Il appartient à l'acheteur de faire toute réclamation éventuelle concernant la nature du produit ou de la Carte Prépayée SFR La Carte ou toute avarie subie par le produit ou la Carte Prépayée SFR La Carte au cours du transport, au moment de sa livraison ou de refuser la livraison, et de confirmer cette réclamation par lettre recommandée avec accusé de réception adressée dans les sept (7) jours suivant la livraison du produit ou de la Carte Prépayée SFR La Carte à :

Service Clients SFR  
TSA 91 121  
57 757 Metz cedex 9

La Carte Prépayée SFR La Carte reste la propriété exclusive et insaisissable de SFR conformément aux Conditions Générales d'Utilisation.

\* Pour toute adresse client sur Paris et petite couronne, voir liste des Codes Postaux (75, 92110, 92300, 93300, 93170, 93900, 93310, 93260, 93100, 93500, 93400, 94160, 94300, 92100, 92130, 92240, 92120, 92200, 92170, 94220, 94200, 94270, 94250), hors jours fériés, hors 24 et 31 décembre.

## Article 4 - RESPONSABILITÉ

SFR ne saurait être tenue pour responsable en cas :

- de fait de l'acheteur lui-même
- de fait, imprévisible et insurmontable, d'un tiers étranger au contrat
- de force majeure telle que définie par la Jurisprudence.

## Article 5 - DROIT DE RÉTRACTATION

Conformément aux dispositions des articles L. 121-20 et L. 121-20-2 du Code de la Consommation, l'acheteur bénéficie d'un délai de sept (7) jours francs à compter de la réception du produit pour demander son échange ou remboursement sans pénalités, à l'exception des frais de retour, et/ou pour renoncer au service si l'acheteur a commandé un produit avec abonnement ou une Carte Prépayée SFR La Carte.

A l'issue de ce délai légal, SFR permet à l'acheteur d'exercer cette faculté pour huit (8) jours supplémentaires, portant le délai total à quinze (15) jours.

Conformément au point 3 de l'article L121-20-2 du Code de la Consommation relatif aux biens « nettement personnalisés », en cas de souscription du service SFR de gravure de son mobile par l'acheteur au moment de sa commande sur sfr.fr, ce dernier ne pourra exercer son droit de rétractation sur le mobile gravé.

Par ailleurs, cette faculté de rétractation ne peut être exercée sur l'abonnement souscrit ou la Carte Prépayée SFR La Carte, à compter de la mise à disposition par SFR du service/ de la mise en service de la ligne, lorsque cette dernière a débuté, avec l'accord de l'acheteur, avant la fin du délai de quinze (15) jours francs ci-dessus défini. Ceci est notamment le cas lorsque l'acheteur procédera à l'activation de sa ligne par téléphone ou en ligne depuis son suivi de commande. Si, dans ce délai, l'acheteur renonce uniquement au service d'abonnement et qu'il ne renvoie donc pas le produit, SFR facture à l'acheteur le prix du produit seul.

Le produit et/ou la Carte Prépayée SFR La Carte doit être retourné en recommandé avec accusé de réception (frais à la charge de l'expéditeur) dans son emballage d'origine, en parfait état, accompagné de tous les accessoires éventuels, notices d'emploi et documentations, à :

NDL Secteur VPC - Bâtiment 5 ou F  
Carrefour de la Conférence de Paris  
5, rue de l'Espace Schengen  
91250 TIGERY

Le remboursement du produit ou de la Carte Prépayée SFR La Carte après retour s'effectue dans les meilleurs délais et au plus tard dans les trente (30) jours suivant la livraison.

Dans le cas où le délai de livraison renseigné à l'article 3 ne serait pas respecté, les frais de retour du produit et/ou de la Carte Prépayée SFR La Carte seront remboursés à l'acheteur par SFR dans les meilleurs délais et au plus tard dans les 30 (trente) jours suivant l'exercice du droit de rétractation.

L'activation de la ligne (dans la mesure où la commande est validée par SFR et où elle ne nécessite pas pour l'acheteur de s'acquitter d'un dépôt de garantie) interviendra depuis son suivi de commande ou par téléphone, pour tout appel passé avant 20h au 0811 70 70 73 (Prix d'un appel local depuis un poste fixe).

## Article 6 - Prix - CONDITIONS DE PAIEMENT

Les prix des Produits et de la Carte Prépayée SFR La Carte sont ceux indiqués sur le site à la date de la commande. Ils sont indiqués toutes taxes comprises, hors frais de livraison. Les frais de livraison sont indiqués le cas échéant sur le site.

### - Pour les nouveaux clients :

- Sur la Boutique en ligne, le paiement s'effectue par carte bancaire.
- Par téléphone, le paiement s'effectue auprès de notre service de Télévente de paiement sécurisé par carte bancaire au moment de la commande.

Le débit de la carte bancaire est effectué à l'expédition du colis.

### - Pour le renouvellement de Produit :

- Sur la Boutique en ligne, l'acheteur choisit son mode de paiement (envoi d'un code par SMS en cas de paiement en ligne).
- Par téléphone, le paiement s'effectue directement sur la facture du client.

Par ailleurs et à défaut de souscription d'un Abonnement, SFR pourra facturer, dans les 15 jours suivant l'achat du Produit, la somme correspondant à la différence entre le prix du Produit seul et le prix du Produit acquitté lors de la commande, ainsi que des frais de dossier de 60€. Ces sommes seront prélevées directement sur la carte bancaire de l'acheteur, renseignée lors du parcours d'achat.

## Article 7 - GARANTIE - SERVICE APRÈS-VENTE

SFR s'engage à assurer le service après-vente des Produits. L'acheteur bénéficie d'une garantie jusqu'à 24 mois (la garantie est de 12 mois pour le chargeur, le kit piéton, et la batterie).

Les dommages d'origine externe ou consécutifs à une mauvaise utilisation du Produit ou à une utilisation non conforme, une intervention autre que celle des personnes habilitées par le constructeur, d'un choc, d'une mauvaise utilisation, d'une exposition à l'humidité (oxydation), sont exclus de la garantie. Les dispositions ci-dessus ne font pas obstacle à l'application de la garantie légale prévue par les articles 1641 et suivants du Code Civil.

## Article 8 - DONNÉES PERSONNELLES

Les données collectées font l'objet d'un traitement informatique.

Elles sont utilisées par SFR ou ses prestataires pour la gestion du compte de client et, le cas échéant, pour toute opération de marketing direct, quel que soit le média utilisé, réalisée par SFR pour informer ses clients de ses offres et services. SFR se réserve par ailleurs le droit, sauf avis contraire de l'acheteur, d'exploiter et de communiquer lesdites informations à des tiers, notamment à des cabinets d'étude de marché et instituts de sondage et exclusivement à des fins d'étude et d'analyse, ou à des sociétés dans le cadre d'opérations commerciales conjointes ou non, notamment pour des opérations de marketing direct. Dans le cadre de la gestion de son compte client, SFR pourra utiliser le numéro de Carte bancaire de l'acheteur afin d'y prélever le montant dû au titre de la commande faite sur la boutique en ligne SFR, ainsi qu'au titre du reliquat du prix

du produit dû, le cas échéant, et ce conformément aux dispositions de l'article 6 des présentes. Dans le but de lutter contre la fraude par carte bancaire, SFR pourra transmettre à FIA-NET les données collectées dans les conditions définies à l'article 2. Conformément à la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 modifiée par la loi du 6 août 2004, l'acheteur dispose d'un droit d'accès ainsi que d'un droit d'information complémentaire, de rectification et, le cas échéant, d'opposition sur les données le concernant. Il peut s'opposer à tout moment à leur communication à des tiers.

Il peut exercer ses droits en envoyant un courrier mentionnant ses nom, prénom et numéro d'appel et en y joignant une copie de sa pièce d'identité à l'adresse suivante :

### - Clients Abonnés :

SFR Service Clients Accès, Rectification, Opposition  
TSA 91121 57757 METZ CEDEX 9

### - Clients SFR La Carte :

SFR La Carte Accès, Rectification, Opposition  
TSA 11122 57757 METZ CEDEX 9

### - Clients Forfaits Bloqués SFR :

SFR Forfaits Bloqués Accès, Rectification, Opposition  
TSA 21123 57757 METZ CEDEX 9

## Article 9 - LOI APPLICABLE

Les parties conviennent que la loi applicable aux présentes conditions générales est la loi française.

### Société Française du Radiotéléphone

SA au capital de 3 423 265 598,40 euros - RCS Paris 343 059 564

**Siège social :** 42 Avenue de Friedland 75008 Paris

**Siège administratif :** 1 place Carpeaux, Tour Séquoia, 92915 Paris

La Défense Cedex - **Téléphone :** 01 71 07 07 07

**Réf. : 608651 Doc CGV VD**