

# **SFR Discover**

# **Conditions Générales**

## Conditions Générales de vente et d'utilisation du Service SFR Discover

Mai 2025

Les présentes conditions générales ont pour objet de définir dans quelles conditions la Société Française de Radiotéléphone, ci-après "SFR", fournit les services de radiotéléphonie publique numérique 3G/4G/5G Discover, ci-après les "Services SFR Discover". Ces conditions sont complétées par les tarifs de SFR Discover, le récapitulatif contractuel des services avec lesquels elles forment un tout indivisible.

Ces Conditions Générales s'appliquent à l'utilisation du « kit » prêt à l'utilisation comprenant une carte SIM SFR incluant des services de communications électroniques (appels, SMS, MMS et internet mobile), prépayés, pouvant être reconduits chaque mois. L'achat du Kit et l'utilisation des services de communications électroniques impliquent, pour le Client, son acceptation sans réserve des présentes Conditions Générales.

Les présentes Conditions Générales et/ou les tarifs peuvent être modifiés à tout moment. Les modifications intervenues sont applicables aux souscriptions postérieures à ces modifications.

### Article 1- Définitions

**Kit** : inclut une carte SIM associée à un numéro de téléphone et une offre avec des appels, sms, MMS et de l'internet mobile, assortie d'une durée de validité d'un mois et pouvant être reconduite chaque mois dans les mêmes conditions.

**Client** : personne physique majeure résidant en France métropolitaine.

**Wallet** : dispositif permettant au Client, via un système de paiement de recharges, de reconduire son offre initiale ou de bénéficier d'un crédit de communications.

**Recharges/vouchers** : recharges de différents montants permettant au Client d'accéder à un crédit de communications.

**JJ** : date de souscription puis de renouvellement mensuel de l'offre.

**Site internet** : désigne le site internet édité par SFR, accessible à l'adresse URL suivante : [https:// www.sfr-discover.fr](https://www.sfr-discover.fr), permettant au Client d'acheter son Kit puis d'accéder à son espace client pour la gestion de son offre

### Article 2- Souscription et activation des Services

Pour bénéficier du Service SFR Discover, le Client doit acheter un Kit comme défini à l'article 1 des présentes sur le Site ou auprès des revendeurs SFR Discover.

Le Kit comprend, outre la carte SIM attribuée au Client, le manuel d'utilisation incluant un lien vers le parcours d'identification et de signature des documents contractuels : les présentes conditions générales, le récapitulatif contractuel et la grille tarifaire du Service.

Le Client s'engage à communiquer son identité au moment de l'achat de son Kit en remplissant le formulaire d'identification et en transmettant une copie d'une pièce d'identité. Si ces formalités n'ont pas été effectuées au moment de l'achat du Kit, le Client s'engage à compléter le formulaire d'identification sur le Site ou à l'envoyer, par courrier postal ou par courriel au service client SFR Discover, dans les 15 jours à compter de l'activation de sa ligne.

**Si, à l'issue du délai de 15 jours le Client ne s'est pas identifié, SFR se réserve le droit de restreindre ou de suspendre certains services de la ligne dans les conditions de l'article 8 des présentes, tant que le Client n'a pas respecté les obligations d'enregistrement d'identification qu'il s'est engagé à effectuer en souscrivant au Service SFR Discover.**

Pour pouvoir bénéficier du Service SFR Discover, en parallèle de son obligation d'identification, le Client doit impérativement avoir enregistré et activé sa carte SIM, lorsque celle-ci n'est pas déjà active. Cette procédure peut être réalisée par la Client en ligne directement sur le Site ou en contactant la Hotline.

### Article 3- Droit de rétractation

Dans le cadre de l'achat en ligne d'un Kit, conformément aux dispositions en vigueur du Code de la consommation, le Client bénéficie d'un droit de rétractation de 14 jours. Le délai court à compter de la de la réception du Kit SIM.

Le Client reçoit un formulaire de rétractation par mail au moment de la souscription (le formulaire est attaché aux présentes conditions générales).

SFR procédera au remboursement des paiements effectués dans les 14 jours suivant la demande de rétractation. Par ailleurs, le Client peut faire part, sur papier ou support durable ou en cliquant la case prévue à cet effet lors de sa commande sur le site marchand de SFR, de sa volonté expresse d'exécution de la prestation de service avant la fin du délai de rétractation de 14 jours.

En cas de rétractation du Client, alors que l'exécution de son Contrat d'abonnement a commencé à sa demande expresse, celui-ci versera à SFR le montant correspondant au service fourni jusqu'à la communication de sa décision de se rétracter. Ce montant sera proportionné au prix total de la prestation convenu dans le contrat.

Toute rétractation sur l'achat d'un Kit associé à une ligne non portée entraîne la résiliation de la carte SIM et la perte définitive du numéro associé.

## **Article 4 – Description des Services**

### 4.1 le Kit

L'achat d'un Kit de démarrage implique la mise à disposition d'une carte SIM au Client. Celle-ci lui est strictement personnelle, associée à un numéro d'appel attribué par SFR ou porté dans le cadre d'une demande de portabilité, lui permettant d'émettre et de recevoir des communications dans la limite de couverture du réseau national SFR et des réseaux internationaux partenaires.

La Carte SIM doit être utilisée conformément à l'usage qui lui est destiné et aux textes et lois en vigueur. Le Client est seul responsable de la carte SIM qui lui est ainsi remise et il ne peut, sous aucun prétexte, la céder, la louer, la détruire, la dégrader ou la dupliquer, celle-ci restant la propriété exclusive, incessible et insaisissable de SFR. Tout usage frauduleux de la carte SIM remise au Client ou tout usage contraire aux présentes Conditions Générales engage la responsabilité du Client à l'égard de SFR. SFR peut à tout moment mettre à jour sa carte SIM ou fournir au Client une carte SIM de remplacement ou complémentaire afin de lui permettre de bénéficier des améliorations du Service ou de remédier à d'éventuelles défaillances.

La Carte SIM ne pourra être cédée ou mis à disposition d'un tiers sous quelle que forme que ce soit.

Le Client s'interdit toute utilisation commerciale de l'accès au réseau SFR qui est mis à sa disposition. La carte SIM ne peut pas être utilisée, par le Client, par un exploitant de réseau de télécommunications ou par un fournisseur de services de télécommunications, aux fins de modifier l'acheminement d'un service de télécommunications sur un réseau public de télécommunication, notamment dans le cadre de boîtiers radio, ni en émission, ni en réception. En cas de perte ou de vol de sa carte SIM, le Client en informe immédiatement SFR par téléphone ou depuis son espace client et sa ligne est mise hors service dès réception de l'appel.

Dans les quinze (15) jours suivant la réception de la lettre recommandée avec accusé de réception du Client confirmant le vol ou la perte de la Carte SIM, SFR adressera au Client une nouvelle carte SIM qui ne contiendra aucun crédit initial, qu'il devra activer depuis son espace client sur le Site. L'émission de cette nouvelle carte SIM et son envoi postal seront facturés au Client.

Le Client est informé que SFR ne saurait en aucune manière être tenue pour responsable de la suspension de sa ligne suite à une déclaration de vol ou de perte de sa carte SIM qui n'émanerait pas du Client.

En cas d'utilisation d'un équipement déclaré volé, SFR se réserve le droit de procéder au blocage dudit équipement.

Les services inclus au sein du Kit sont utilisables pendant la durée d'utilisation définie de l'offre puis seront reconduits mensuellement si le Wallet du Client est approvisionné du prix mensuel de l'offre ou si le Client a renseigné un moyen de paiement autre tel qu'un IBAN ou une Carte bancaire.

Le Client peut, en complément de son offre SFR Discover, procéder à l'achat de Vouchers ou d'un ou plusieurs Pass Nationaux ou Internationaux sur le Site ou auprès des revendeurs agréés. Ces Pass permettent de communiquer en France métropolitaine, vers les DOM TOM ou vers des destinations internationales pendant une durée définie.

Le Client pourra suivre la consommation et l'usage de ses Services via une fonctionnalité gratuite disponible depuis son Espace Client.

### 4.2 Rechargement

Une fois le Kit acheté, le Client devra nécessairement recharger son Wallet (se référer à l'article 5 des présentes) ou renseigner un IBAN ou une Carte bancaire, pour pouvoir effectuer des consommations hors forfait et/ou pour voir son offre reconduite à l'identique à l'issue de la période initiale de validité.

Le Client peut recharger à tout moment pendant la durée de validité de sa carte SIM avec les recharges disponibles auprès de SFR, soit sur le Site depuis son espace client, soit auprès d'un revendeur SFR Discover, comme décrit à l'article 5 des présentes.

Au terme de la durée d'utilisation de l'Offre incluse au sein du Kit, si aucun rechargement n'a été effectué par le Client ou si son Wallet est à zéro ou ne comporte pas de solde suffisant pour pouvoir renouveler le Service pour une nouvelle durée, pendant trois (3) mois :

- Le Client ne pourra plus émettre de communications, si le compte prépayé est à zéro (sauf vers les numéros d'urgence et numéros mentionnés dans le Guide Tarifaire) ni utiliser les éventuels gigas d'internet mobile disponibles mais aura la faculté de recevoir des communications en France métropolitaine ;
- Le Client perdra les gigas éventuellement restants (non consommés avant la date de fin de validité de l'Offre) et il ne sera effectué aucun remboursement.

Par ailleurs, la Carte SIM sera désactivée et ne sera plus utilisable six (6) mois après la date de sa mise en service si aucun rechargement n'a été effectué ou après la date du dernier rechargement du Wallet .

Après cette période de Six (6) mois, :

- ⇒ Le Service sera définitivement arrêté et le Contrat résilié
- ⇒ Aucun rechargement ne sera plus possible
- ⇒ La Carte SIM sera désactivée.
- ⇒ Le numéro d'appel associé à la Carte SIM aura expiré de manière définitive et donc ne pourra plus être récupéré.

Tout rechargement entraîne de manière automatique la pleine réactivation de la Carte SIM et rallonge sa période de pleine fonctionnalité de six (6) mois.

#### 4.3 Renouvellement automatique

Le Client qui souhaiterait voir son offre initiale reconduite à l'identique à chaque JJ, peut décider de mettre en place un prélèvement récurrent depuis son Wallet ou son espace client dans les conditions énoncées à l'article 5 des présentes. Cet abonnement mensuel est alors encadré en complément par les Conditions particulières d'abonnement des forfaits SFR Discover annexées aux présentes conditions.

### **Article 5 : Conditions financières**

#### **5.1 Rechargement du Wallet**

Lors de l'achat du Kit, la carte SIM du Client est automatiquement associée à un Wallet rechargeable pour la gestion de l'offre initiale souscrite, utilisable pendant la durée indiquée et reconductible mensuellement. Pour pouvoir recharger son offre, le Client doit créditer son Wallet pendant ou à l'issue la durée de validité de l'offre avec les Vouchers disponibles auprès de l'un de ses revendeurs agréés ou directement en ligne avec les recharges disponibles sur le Site depuis son espace client, dans la limite d'un montant maximal de 250€.

Le Chargement du Wallet peut notamment s'opérer :

- Soit par carte bancaire émise en France, après communication du numéro de la carte bancaire et de son numéro d'expiration depuis l'espace client ou auprès d'un revendeur agréé ;
- Soit par IBAN depuis l'espace Client ;
- Soit en espèce uniquement auprès d'un revendeur agréé via l'achat de Vouchers.

Le Client a la faculté d'être informé à tout moment du solde de son Wallet depuis son espace client ou en composant le numéro indiqué dans le manuel d'utilisation.

Il appartient au Client de veiller à ce que son Wallet soit toujours suffisamment crédité afin de ne pas s'exposer à une interruption du Service.

Lorsque le Wallet du Client n'est pas crédité, celui-ci ne peut plus émettre d'appels, à l'exception des appels d'urgence, ni envoyer et/ou recevoir de messages, ni se connecter à l'Internet Mobile (voir détails à l'article 4.2 des présentes).

#### **5.2 Renouvellement automatique**

Le Client peut également mettre en place un rechargement automatique récurrent en parallèle de son Wallet , avec un prélèvement bancaire (par IBAN ou Carte bancaire) du montant mensuel de son choix, à chaque JJ, pour le mois suivant, sur le Site ou auprès d'un revendeur agréé. Cette faculté peut être souscrite sans engagement de durée.

Par défaut, pour un rechargement automatique par carte bancaire, la date de fin de validité du rechargement automatique est la date de fin de validité de la carte bancaire utilisée à cette fin.

Le Client peut à tout moment modifier le montant de son rechargement automatique ou y mettre fin sur le Site ou auprès d'un revendeur agréé. .

Le Client s'engage à informer SFR dans les quinze (15) jours de toute modification relative aux informations qu'il a communiquées lors de la souscription du Contrat et notamment, de tout changement d'adresse ou de domiciliation bancaire.

#### **Article 6 : Obligations du Client**

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

Le Client s'interdit toute utilisation commerciale de l'accès au réseau SFR qui est mis à sa disposition.

Le Client s'engage également :

- à s'enregistrer selon les modalités prévues à l'article 2 des présentes conditions,
- à mettre à jour ses informations d'identification dans les 15 jours suivant la survenance de la modification d'une des informations mentionnées dans le formulaire d'identification et notamment de tout changement de nom ou d'adresse,

Le Client s'engage à respecter les lois et règlements en vigueur. Le Client s'interdit de stocker, télécharger ou envoyer toute donnée prohibée, illicite, illégale, contraire aux bonnes mœurs ou à l'ordre public et portant atteinte ou étant susceptible de porter atteinte aux droits de tiers et notamment aux droits de propriété intellectuelle. SFR informe expressément le Client qu'Internet n'est pas un réseau sécurisé. Dans ces conditions, il appartient au Client de prendre toutes les mesures appropriées de façon à protéger ses propres données et/ou logiciels, préalablement et postérieurement à la mise en place des services.

Le Client est une personne physique agissant à des fins privées, il s'engage à utiliser le Service pour ses besoins propres dans le cadre d'un usage strictement privé et personnel. Il s'engage en particulier à n'utiliser la carte SIM qu'à destination de ses propres équipements, le matériel ne pouvant en aucun cas être utilisés, directement ou indirectement, pour permettre à un tiers de bénéficier du Service.

Toute autre utilisation du Service, sous quelque que forme et en quelque lieu que ce soit, est illicite, notamment toute commercialisation du Service.

L'accès au réseau mobile de SFR suppose l'utilisation par le Client de matériels et de logiciels compatibles, correctement paramétrés. Le Client s'interdit toute utilisation frauduleuse, abusive ou excessive des Services (telle que notamment : créer un serveur vocal et/ou rerouter et/ou détourner des communications ; détourner la finalité ou dégrader le Service; diffuser tout virus ou fichier informatique conçu pour limiter, interrompre ou détruire le réseau et/ou tout terminal ou autre outil de télécommunication, transmettre toute publicité non sollicitée ou non autorisée...) pouvant ainsi perturber la disponibilité des dits serveurs ou réseau. SFR se réserve le droit de suspendre et/ou de résilier, dans le respect de l'article 8 des présentes, le Contrat du Client en cas :

- de propos malveillants, injurieux ou menaçants,
- de comportement pénalement répréhensible, adopté à l'égard des collaborateurs SFR ou des prestataires de SFR en relation avec le Client.

SFR se réserve donc la possibilité de suspendre et/ou de résilier, l'accès au réseau mobile du Client qui contreviendrait aux usages interdits. En application de la réglementation européenne, les usages (appels, SMS, MMS et l'internet mobile) des offres SFR seront utilisables depuis l'Union Européenne et les DOM vers ces mêmes destinations, aux mêmes tarifs que ceux appliqués en France métropolitaine selon les conditions décrites pour chaque offre.

#### **Article 7- Obligations de SFR**

Dans le cadre du Service SFR Discover, SFR s'engage à satisfaire toute demande de souscription dans la limite de la capacité des systèmes de radiotéléphonie publique qu'elle exploite et des contraintes de qualité de ses services. SFR s'engage à tout mettre en œuvre pour assurer la permanence, la continuité et la qualité du service de radiotéléphonie publique pour lequel l'offre est souscrite dans la zone de couverture de ce service. Pour les services autres que ceux détaillés ci-dessous, SFR ne s'engage pas sur un niveau minimal de qualité de service.

##### **7.1 Disponibilité du réseau SFR et rétablissement de service**

SFR s'engage, à l'égard de ses Clients, à assurer, en zone couverte, une disponibilité de l'accès à son réseau supérieure à 90% chaque mois calendaire pour les différents services (voix, SMS, et internet mobile). Dans

l'hypothèse d'une non-disponibilité du réseau SFR supérieure ou égale à 10% (soit en durée cumulée, soit plus de 48h consécutives) sur un mois calendaire, SFR s'engage à attribuer au Client ayant été affecté par cette non-disponibilité (selon sa localisation géographique et les moments (date heure) auxquels il a souhaité avoir accès au réseau SFR) des compensations soit financières (attribution d'avoir au prorata de la durée d'indisponibilité), soit en usages (internet/minutes d'appels/ SMS/services...).

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

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

L'interruption de service le jour de la probabilité du Client n'ouvre pas droit à compensation et n'engage pas la responsabilité de SFR. SFR s'engage à rétablir l'accès au Service dans un délai moyen de 48 heures lorsque celui-ci est interrompu, sauf en cas de force majeure.

## 7.2. Réseau mobile

Le réseau de SFR est un réseau 3G/4G/4G+ et 5G. Le réseau 5G est accessible dans le cadre d'offres compatibles 5G et sous réserve de couverture 5G et d'utilisation d'un terminal compatible. Son déploiement est progressif. Le réseau 4G/4G+/5G étant en cours de déploiement, le Client reconnaît que les conditions d'accès et d'usage des services puissent ne pas être optimales à tout moment.

L'accès au réseau 3G/4G/4G+/5G de SFR se fait en France exclusivement, et dans la limite des zones de couverture telles qu'indiquées dans la documentation établie et régulièrement mise à jour par SFR. Il est rappelé que l'ensemble des technologies utilisées sont susceptibles d'évolution, de remplacement. A ce titre, il est précisé que la technologie 2G ne sera plus accessible dès 2026. De façon identique, la technologie 3G est remplacée au fur et mesure sur le territoire et ne sera plus accessible dès fin 2028. Le réseau 3G/4G/4G+/5G étant mutualisé entre tous les Clients SFR, la Bande Passante indiquée dans la documentation établie et mise à jour par SFR est une Bande Passante de référence en réception d'informations. Elle peut varier selon notamment le nombre de Clients connectés à un même instant et leur usage du réseau et des services. Il ne s'agit donc pas de débits garantis mais de valeurs maximales pouvant être atteintes. Le Client est informé qu'en cas d'encombrement du réseau sur une zone donnée, SFR pourra prioriser certaines communications ou/et réduire les débits. L'utilisation d'un VPN est susceptible de perturber la localisation des Clients lors de leurs appels d'urgences en WIFI. Le VPN doit être désactivé avant d'effectuer ce type d'appel afin d'être orienté vers le bon centre de secours. En cas de difficultés d'acheminement des appels d'urgence vers les numéros nationaux de services d'urgence (15,17,18...), SFR recommande de composer le 112 à la place des numéros nationaux d'urgence.

Afin d'élargir l'accès à la téléphonie mobile au plus grand nombre, les opérateurs de téléphonie mobile métropolitains se sont réunis afin de permettre à chacun d'émettre et de recevoir des appels dans certaines zones de France métropolitaine, dites zones blanches.

Les services accessibles essentiellement limités aux communications voix et aux SMS depuis ces zones le seront soit à partir du réseau de SFR, soit à partir du réseau d'un des autres opérateurs métropolitains de téléphonie mobile.

7.3 SFR ne pourra, notamment, pas être tenue responsable des cas suivants :

- utilisation non conforme du Service ou de la carte SIM attribuée au Client lors de l'achat du Kit;
- utilisation par une personne tierce, et non autorisée par le Client, du Service du fait de la perte, du vol ou de la divulgation des données de la carte SIM et/ou du code PIN du Client ;
- dysfonctionnements ou vices affectant le téléphone mobile ou ses accessoires ;
- utilisation d'un téléphone mobile dont le modèle serait incompatible avec la carte SIM remise au Client ;
- perturbations dans les transmissions radiotéléphoniques dues, notamment, à des conditions atmosphériques mauvaises ;
- retrait de la licence d'exploitation du Service sur décision de l'autorité publique, ou résultant d'un cas de force majeure ou d'un cas fortuit ;
- perturbations, indisponibilités ou interruptions de tout ou partie des services rendus par des prestataires indépendants, auxquels le Client peut avoir accès par l'intermédiaire, notamment, des services de l'Internet Mobile. Il est ici précisé que toute réclamation concernant ces services devra être adressée directement à ces prestataires ;
- survenance d'un cas fortuit ou de force majeure au sens de la Loi française applicable aux présentes Conditions Générales ;

- pertes de données de quelque nature et de quelque ordre que ce soit, ainsi que tout dommage qui serait subi par le Client de son fait, notamment des dommages directs et/ou indirects tels que notamment des pertes d'exploitation ou préjudices commerciaux ;
- inexécution, défaillances ou dysfonctionnements liés à la fourniture de services depuis le réseau d'un autre opérateur mobile international.

#### 7.4 Offres de services contenant des illimités

Lorsque le Client souscrit à une offre de Services comprenant un nombre de communications voix et/ou SMS et/ou MMS illimités, le type de communications voix, SMS ou MMS concernés, les éventuelles restrictions telles que limitation du nombre de correspondants différents dans le mois, limitations des durées d'appel, ou destinations sont définies dans la Brochure Tarifaire en vigueur. Lorsque les communications voix, SMS ou MMS illimitées sont possibles, elles ne sont autorisées qu'entre deux personnes physiques et pour un usage non lucratif.

En cas d'utilisation non-conforme aux indications et/ou restrictions figurant dans la Brochure Tarifaire, le Contrat pourra être suspendu sans délai à compter d'une simple notification adressée par tous moyens puis résilié dans les conditions de l'article 8 des présentes.

Constituent des cas d'utilisation non-conformes d'une offre comprenant des communications voix, SMS ou MMS illimités :

- i) le détournement manifeste de l'offre,
- ii) l'utilisation des offres, des communications ou des SMS aux fins d'en faire commerce,
- iii) l'utilisation à titre gratuit ou onéreux d'une telle offre en tant que passerelle de réacheminement de communications, les appels depuis un boîtier radio ou depuis et vers une plateforme téléphonique, les appels depuis les centres d'appels, les appels via des dispositifs de type callback (mise en relation et/ou en fonction de rappel), les usages de type télémarketing,
- iv) l'utilisation ininterrompue du forfait par le biais d'une composition automatique et en continu de numéros sur la ligne,
- v) l'envoi en masse ou groupé de SMS de façon automatisée,
- vi) la cession, la revente totale ou partielle des communications voix, SMS ou MMS illimités,
- vii) l'utilisation partagée du Service et notamment l'association de la Carte SIM à un équipement de type routeur à des fins de partage de l'accès entre plusieurs utilisateurs.

#### 7.5 Informations relatives aux conditions de service en itinérance dans l'union Européenne/DOM

Les réseaux mobiles ont une architecture très différente d'un pays à l'autre et il en est de même à l'intérieur d'un même Etat Membre.

Aussi la qualité de service peut varier dans une même journée. La qualité de service sur le réseau de SFR ne sera pas identique à celle d'un autre réseau en itinérance dans l'Union Européenne/DOM (en raison notamment de fréquences, couverture et services différents).

Différents facteurs peuvent avoir une influence sur la qualité de service (débit et latence) tels que par exemple :

- le choix du terminal mobile utilisé,
- les conditions climatiques,
- la topographie,
- la couverture de la zone où l'utilisateur se trouve,
- le nombre de clients connectés à un même instant.

Pendant l'utilisation des services en itinérance, la qualité délivrée est notamment de la responsabilité de l'opérateur du réseau visité et, celle-ci dépend également des accords conclus entre les opérateurs dans les différents pays selon la génération de réseau. En cas d'écart significatif entre la qualité de service délivré et les performances de la qualité de service mentionnées au Contrat, le Client peut contacter le Service Client SFR Discover. Enfin, SFR informe le Client que les usages vers les Services à Valeur Ajoutée en itinérance peuvent générer une surfacturation.

#### **Article 8- Suspension – Interruption du Service**

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

- absence ou fausse déclaration du Client relative à son identité lors de l'achat du Kit ;
- décès du Client - l'annulation du numéro d'appel s'opère dès que SFR en a eu connaissance, sauf si les ayants droit désirent le reprendre,
- fraude ou tentative de fraude du Client, notamment dans le cadre du rechargement, ou visant à créer un serveur vocal et/ou rerouter et/ou détourner des communications ; détourner la finalité ou dégrader le Service ; diffuser tout virus ou fichier informatique conçu pour limiter, interrompre ou détruire le réseau et/ou tout terminal ou autre outil de télécommunication, transmettre toute publicité non sollicitée ou non autorisée...

- non-respect, dans le cadre d'une offre comportant des illimités, d'un usage strictement privé et interpersonnel et des limitations du nombre de correspondants différents.
- non-respect par le Client de l'une quelconque de ses obligations telles que visées à l'article 6 des présentes conditions. Cette suspension pourra être suivie de la résiliation du contrat au terme d'un délai d'un (1) mois, après que SFR ait avisé le Client, et en l'absence de contestation sérieuse dûment motivée.
- en cas de propos/comportement cités à l'article 6 des présentes.

La suspension définitive du Service peut intervenir dans les cas suivants :

- Après 1 mois suivant la suspension temporaire du Service intervenue dans l'un ou l'autre des cas visés à l'alinéa ci-dessus et dont la cause n'aurait pas disparue après ce délai. Il sera alors procédé à la désactivation définitive de la carte SIM du Client qui perd définitivement l'usage du numéro qui était associé à cette carte SIM et ne peut plus, dès lors, ni émettre ni recevoir de communications au moyen du Service.

Le Service prend également fin de plein droit :

- En cas de fin de validité de la carte SIM ou de résiliation par le Client de sa ligne ;
- Lorsque le Client ne recharge pas Wallet dans un délai de six (6) mois après son activation / mise en service ;
- Lorsque le Client ne recharge pas son Wallet dans un délai de six (6) mois à compter de la date de son dernier rechargement.

Cette résiliation de plein droit entraîne la désactivation immédiate et définitive de la carte SIM du Client qui lui avait été attribuée lors de l'acquisition du Kit.

SFR se réserve également le droit de restreindre ou de suspendre l'accès à tout ou partie du Service, avec ou sans préavis, en cas de :

- Fraude, tentative de fraude ou suspicion de fraude de la part du Client
- Non-paiement total ou partiel par le Client d'une facture
- Manquement à ses obligations par le Client

Pour des raisons liées à l'ordre public, la défense nationale, la sécurité publique ou la protection des données personnelles du Client contre le comportement frauduleux de tiers, SFR peut suspendre le Service avec ou sans préavis.

Au jour de la suspension définitive de sa carte SIM ou de la résiliation du Service, le Client perd définitivement l'usage du numéro qui était associé à cette carte SIM et ne peut plus, dès lors, ni émettre ni recevoir de communications au moyen du Service. A cette date, il est mis un terme ferme et définitif aux relations entre SFR et le Client, SFR se réservant alors la possibilité d'attribuer librement à un autre Client le numéro qui avait été précédemment attribué au Client avec sa carte SIM.

En outre, dans le cadre de cette désactivation, le Client perd la totalité du crédit restant éventuellement sur son Wallet, qui est alors clos de manière définitive.

### **Article 9- Portabilité du numéro**

Le Client peut demander la portabilité de son numéro, tant entrante que sortante.

Celle-ci est possible en trois (3) jours ouvrables, sous réserve d'éligibilité technique. La ligne à porter doit être active jusqu'au transfert du numéro, ou avoir été résiliée auprès de l'ancien opérateur depuis moins de 40 jours.

Portabilité entrante : lors de sa souscription, le Client doit transmettre à SFR le numéro à conserver, la date de portage souhaitée ainsi que le relevé d'Identité Opérateur (RIO) et doit mandater SFR afin de résilier en son nom et pour son compte le contrat auprès de son ancien opérateur. Nous vous recommandons à cet effet de prendre connaissance des conditions de résiliation du Contrat vous liant à votre précédent opérateur.

Portabilité sortante : si, en cours de résiliation de son offre SFR, le Client souhaite finalement conserver son numéro et demande une portabilité sortante de son numéro postérieure à la date de résiliation effective de son contrat SFR, cette portabilité ne pourra alors être demandée et réalisée qu'après la résiliation effective de son contrat SFR, dans le délai maximum de 40 jours.

Conformément aux dispositions de l'article L224-42-1 du Code de la Consommation, dans le cadre d'une portabilité à la suite à un changement de fournisseur, l'Opérateur indemnise le Client dans les cas suivant :

1° en cas de retard de portabilité du numéro, l'indemnité offerte au Client ne peut être inférieure, par jour de retard au cinquième du prix mensuel TTC (calculé au prorata de la validité du crédit restant ramené à 30 jours). Le nombre de jours de retard est calculé jusqu'au rétablissement du service de communication électronique par le nouvel opérateur. L'indemnité est due par l'opérateur responsable du retard de portabilité du numéro.

2° En cas de perte du numéro ayant fait l'objet d'une demande de portabilité, l'indemnité offerte au Client ne peut être inférieure à vingt-quatre fois le prix mensuel TTC de l'offre (calculé au prorata de la validité du crédit restant ramené à 30 jours) achetée par le Client auprès de l'opérateur responsable de la perte du numéro. L'indemnité est due par l'opérateur responsable de la perte du numéro.

Cette indemnité sera versée par L'Opérateur dans les 30 jours suivant la réclamation du Client, sauf si le retard ou la perte de numéro résulte d'une faute du Client, négligence, dysfonctionnement technique ou défaillance imputable à un opérateur autre que l'Opérateur qui intervient dans le processus de portabilité.

Le Client peut effectuer cette réclamation par tout moyen.

Conformément à l'article 44-4 du code des postes et communications électroniques, le Client effectuant un changement d'opérateur pourra demander le remboursement du crédit restant.

## **Article 10- Données à caractère personnel (« DCP »)**

La politique de protection des DCP est consultable sur le Site.

### 10.1 Lois applicables

SFR prend les mesures propres à assurer la protection et la confidentialité des 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 »).

### 10.2 Contact

Le responsable du traitement des DCP est SFR S.A., dont le siège est sis 16 rue du Général Alain de Boissieu – 75015 Paris, représentée par son PDG. Le Délégué à la Protection des Données (ci-après « DPD ») peut être contacté à l'adresse suivante : SFR – DPD – 16 rue du Général Alain de Boissieu – CS 68217- 75741 Paris cedex 15.

### 10.3 Nature des données

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

### 10.4 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, l'identification et l'authentification du Client, la gestion des précontentieux, des contentieux et des impayés, la cession de créances et les procédures de recouvrement pour le compte de SFR ou de tiers, la gestion des droits et des demandes d'exercice des droits des personnes, la fourniture et le fonctionnement du Service, l'hébergement des données du Client, le développement de produits et services de SFR ou analogues ou de tiers, la réalisation d'études statistiques, d'analyses et de mesures d'audience, l'enrichissement et la valorisation de la base clients, l'organisation de jeux-concours, la fourniture de contenus localisés et de recommandations personnalisées basés sur l'analyse des usages, la communication avec le Client à propos des offres et services de SFR ou analogues (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), le déploiement, l'exploitation et la sécurisation du réseau, l'administration et la gestion du réseau et des Services, le respect par SFR de ses obligations légales et réglementaires. La fourniture de certaines DCP par le Client conditionne la conclusion et, dans certains cas, l'exécution du contrat par SFR. Les DCP du Client pourront être transmises à des partenaires de SFR à des fins d'identification et d'authentification du Client ou de lutte contre la fraude sous la responsabilité de ceux-ci.

### 10.5 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.

### 10.6 Destinataires

Les DCP pourront être traitées par le personnel habilité du Groupe, 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 DPD de SFR. Le recours à ces prestataires est nécessaire à la bonne exécution du contrat passé entre SFR et le Client.

### 10.7 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.

### 10.8 Données de géolocalisation

Dans le cadre des services géolocalisés 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.

### 10.9 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.

#### 10.10 Droits des personnes

##### 10.10.1 Règle générale

À 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.

Il peut exercer ces droits :

- en envoyant un courrier postal à : Service Clients SFR Discover, - données personnelles - TSA 10101- 69947 Lyon Cedex 20. Il devra fournir ses nom, prénom, numéro d'appel ainsi qu'une copie de sa pièce d'identité.
- par voie électronique, via son espace client.

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.

##### 10.10.2 Règle particulière au démarchage téléphonique

Le Client qui ne souhaite pas faire l'objet de prospection commerciale par voie téléphonique par un professionnel avec lequel il n'a pas de relation contractuelle en cours peut gratuitement s'inscrire sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique, dite « Bloctel », soit en ligne sur le site [www.bloctel.gouv.fr](http://www.bloctel.gouv.fr), soit par courrier adressé à : SAS CONSOPROTEC, sise 19, rue de la Vallée-Maillard, 41013 Blois.

#### 10.11 Prévention des impayés

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

- interroger 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.

#### 10.12 Annuaire Universel

Les coordonnées d'un Client titulaire d'une ligne mobile ne figurent pas dans les annuaires, sauf demande express contraire de sa part. Le Client peut s'opposer à la publication de ses coordonnées dans les annuaires, via son espace Client en ligne ou en envoyant un courrier postal à : Service Clients SFR Discover - TSA 10101 - 69947 Lyon Cedex

Il peut également s'inscrire sur les listes anti-prospection, anti-annuaire inversé et sur les listes communiquant partiellement les coordonnées ou modifier les critères de parution par les mêmes moyens.

### **Article 11- Réclamations**

Le Service Client est accessible par téléphone au 1023, par courrier postal (Service Clients SFR Discover, 16 rue du Général Alain de Boissieu, 75015 Paris) ou électronique ([hotline@sfr-discover.fr](mailto:hotline@sfr-discover.fr)). Ce service d'assistance technique et commerciale est composé de trois niveaux de contact : premier niveau de contact par téléphone/courrier postal ou électronique. Les demandes seront traitées dans un délai compris entre 10 jours ouvrés et un mois à compter de la date de l'appel, sauf cas exceptionnels. Si le premier niveau n'a pas donné satisfaction, un deuxième niveau de contact peut être saisi par courrier à Service Consommateurs SFR Discover, TSA 20102 69947 LYON Cedex 20. Sauf cas exceptionnel, le Client recevra une réponse écrite dans un délai d'un mois. Après épuisement des recours amiables internes, le Client est en droit de saisir le troisième niveau de contact, le médiateur des communications électroniques en complétant en ligne le formulaire mis à sa disposition sur le site du médiateur ([www.mediation-telecom.org](http://www.mediation-telecom.org)).

### **Article 12- Cession**



SFR pourra librement céder, transférer, déléguer, sous-traiter ou aliéner tout ou partie de ses obligations, droits, titres ou intérêts en vertu du Contrat dans le respect des dispositions légales en vigueur.

**Article 13- Loi Applicable**

Le Contrat est régi par la loi française.

\*\*\*

## Conditions particulières d'abonnement aux forfaits SFR Discover

Mai 2025

Le présent document a pour objet de définir les conditions d'abonnement et d'utilisation des forfaits SFR Discover proposés par SFR à ses Clients et complètent les Conditions Générales de vente et d'utilisation des services SFR Discover.

### Article 1 - Description et utilisation des Services

Dans l'hypothèse où le Wallet est crédité du montant mensuel de l'offre souscrite ou si le client a mis en place un prélèvement mensuel via IBAN ou Carte bancaire, l'offre initialement souscrite sera reconduite sous forme d'abonnement mensuel récurrent à chaque JJ : l'offre sera renouvelée par tacite reconduction à l'échéance de chaque période de validité (les unités non consommées dans la période de validité ne sont pas reportables).

Dans l'hypothèse où un client rencontrerait un incident de paiement (wallet non crédité), son offre ne se renouvellera plus automatiquement mensuellement. Sans moyen de paiement valable renseigné ou Wallet crédité, le Client ne pourra plus émettre de communications, comme décrit à l'article à l'article 4.2 des Conditions Générales de vente et d'utilisation des Services SFR Discover.

Comme détaillé au sein de l'article 6 des Conditions Générales de vente et d'utilisation des services SFR Discover, SFR met en œuvre des mesures de gestion de trafic pour optimiser l'accès de tous ses abonnés à son réseau. Dans ce cadre, SFR est susceptible d'appliquer ces mesures sur son réseau en cas de congestion. Durant cette période, SFR peut par exemple augmenter temporairement la durée de téléchargement d'une page web, d'un mail ou d'une pièce jointe à un mail, ou impacter la navigation Internet ou la qualité d'une vidéo.

Le contrat est conclu pour une durée indéterminée, sans engagement.

SFR est libre de faire évoluer ses Services. Dans ce cas, le Client en est informé par tout moyen un (1) mois avant l'entrée en vigueur des évolutions. Le Client peut, s'il la refuse résilier son abonnement sans frais durant les quatre (4) mois qui suivent l'information de cette évolution ; sauf lorsque les évolutions envisagées sont exclusivement à son bénéfice ou lorsqu'elles ont un caractère purement administratif ou qu'elles sont directement imposées par la législation.

Si le Client souhaite souscrire, changer ou faire évoluer son offre (dans la limite d'une souscription ou d'un changement d'offre tous les 30 jours), il peut se rendre directement dans son espace client sur le Site. Le changement d'offre peut entraîner des frais décrits au sein de la Brochure tarifaire.

Le passage de l'offre sans renouvellement automatique à l'abonnement mensuel avec renouvellement automatique (décrit à l'article 4.3 des Conditions Générales de vente et d'utilisation des Services SFR Discover) donne droit à une enveloppe de dépassement de 20€/mois (utilisable pour les services non compris dans le forfait). Cette enveloppe est renouvelable sur accord express du Client recueilli par SFR.

### Article 2- Conditions Financières

#### 2.1 Tarifs

Les tarifs des Services ainsi que leurs modalités d'application figurent dans la Brochure tarifaire des offres SFR Discover.

SFR se réserve le droit de modifier ses conditions avant la date prévue selon les conditions tarifaires du marché du gros vers l'international.

#### 2.2 Facturation

Les factures, établies mensuellement d'avance, sont payables en avance à la date indiquée sur la facture.

Les modalités de paiement sont précisées à l'article 5 des Conditions Générales de vente et d'utilisation des services SFR Discover.

Les Clients en prélèvement bancaire seront informés par email avec un préavis minimum de deux jours du montant de leur facture, de leur date d'échéance et de leur disponibilité dans leur espace client.

L'option Facture sur internet est souscrite par défaut sauf demande expresse contraire du Client.

L'adresse électronique transmise par le Client à SFR lors de la souscription sera utilisée dans la relation entre le Client et SFR. Le Client a accès à ses 12 dernières factures et factures détaillées archivées sur le site Internet de SFR dans la rubrique Espace Client. Le Client s'engage à informer SFR de tout changement d'adresse email. Le Client peut résilier à tout moment l'option facture sur Internet pour recevoir une facture papier (non détaillée) par courrier

postal à l'adresse que le Client aura renseignée lors de la souscription de son contrat avec SFR les factures détaillées restant disponibles sur le site internet de SFR dans la rubrique Espace Client.

Dans l'hypothèse où le client souhaiterait mettre fin au renouvellement automatique du Forfait, il n'y sera mis fin qu'après règlement intégral du prix mensuel du forfait en cours et des communications hors forfait (autorisées par l'enveloppe mise à disposition des Forfaits) et consommées.

En cas d'usage abusif de SMS ou de MMS (prospection ou diffusion massive) SFR pourra facturer ces SMS/MMS en hors forfait selon les tarifs indiqués dans la brochure tarifaire ou suspendre le service pour non-respect des présentes conditions.

La suppression du renouvellement automatique par prélèvement bancaire / Carte Bancaire prend effet à la fin du mois d'abonnement en cours si les paiements sont à jour et entraîne à partir de cette échéance la suspension du service.

### 2.3 Non-règlement

Les sommes restant dues à SFR par le Client, après relance restée sans effet, sont majorées d'intérêts de retard calculés à compter de la date de réception du courrier portant mise en demeure de payer sur la base du taux d'intérêt légal et des frais de régularisations peuvent s'appliquer, indiqués dans la brochure tarifaire en vigueur.

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 au Client (frais de rejet de prélèvement automatique ou de CB) dans le respect des dispositions de l'article 32 de la loi du juillet 1991. En cas de non-paiement par le Client des sommes dues, SFR se réserve le droit de restreindre la ligne du Client et le cas échéant, en l'absence de contestation sérieuse dûment motivée, les autres lignes dont celui-ci pourrait être titulaire, sans préjudice de son droit à suspendre les Services selon les modalités précisées à l'article 8 des Conditions Générales d'utilisation des Services SFR Discover.

## **Article 3- Résiliation du Contrat**

### 3.1 Résiliation à l'initiative du client

Le Client peut mettre fin de plein droit à son Contrat d'abonnement en faisant une demande en ligne depuis son espace client ou en contactant le Service Clients SFR par courrier recommandé avec accusé de réception (en joignant son contrat et un justificatif d'identité en cours de validité) à l'adresse suivante : Service Clients SFR Discover SFR Résiliation, TSA 30103, 69947 LYON Cedex 20,.

La résiliation sera effective dans un délai maximum de 10 jours à compter de la réception de la demande. Le Client peut toutefois demander que cette résiliation prenne effet au-delà de ce délai. De même, le contrat sera résilié automatiquement dans l'hypothèse où le Client demande la portabilité sortante de son numéro.

Dans l'intervalle, le Client reste redevable des redevances mensuelles dues au titre du Contrat ainsi que des options souscrites et des communications passées avec sa carte SIM.

Une fois la résiliation effective, par mesure de sécurité et de confidentialité nous recommandons de détruire la carte SIM.

### 3.2 Résiliation à l'initiative de SFR

SFR peut résilier le Contrat du Client sans qu'il ne puisse prétendre à une quelconque indemnisation, dans les cas suivants :

- fausse déclaration du Client concernant le contrat, la résiliation pouvant intervenir immédiatement après en avoir avisé le Client,
- manquement du Client à l'une quelconque de ses obligations,
- non-réception par SFR du Dossier de souscription complet comprenant l'identification du Client,
- non-paiement par le Client des sommes dues à SFR, après mise en demeure restée sans effet, (la résiliation suite à ces différents cas sera effective cinq (5) jours minimum après que SFR ait avisé le Client).
- force majeure affectant SFR pendant plus de quinze (15) jours,
- à compter du jour où, dans le cadre de la mise en œuvre d'une procédure de redressement judiciaire ouverte à l'encontre du Client, l'administrateur judiciaire se prononce, implicitement ou explicitement, en faveur de la non-continuation du présent contrat, ou à compter du prononcé du jugement de liquidation judiciaire,
- recevabilité du dossier du Client en Commission de Surendettement,
- dans les 15 jours suivant la suspension du Service réalisée dans les conditions de l'article 8 des Conditions Générales d'Utilisation du service SFR Discover en cas de propos/comportement cités à l'article 6 des mêmes Conditions Générales.

\*\*\*

**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'Épidémiologie 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 oeuvre. Par ailleurs quelques règles de sécurité doivent être observées pour soi et pour les autres.
- La brochure "Mon mobile, Ma santé" de la Fédération Française des Telecom est disponible sur le site [www.fftelecoms.org/](http://www.fftelecoms.org/)

**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 irrémédiable.

#### **Pour en savoir plus :**

[www.radiofréquences.gouv.fr](http://www.radiofréquences.gouv.fr)

[www.anses.fr](http://www.anses.fr) [www.mobile-et-radiofréquences.com](http://www.mobile-et-radiofréquences.com)

[www.who.int/fr](http://www.who.int/fr)

**FORMULAIRE DE RÉTRACTATION**

(Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat.) A l'attention de SFR SA – Service Clients – TSA 10101 – 69947 LYON Cedex 20 ou depuis le suivi de commande de votre espace client (<https://espace-client.sfr.fr/suivre-ma-commande/commandesRetracter>)

Numéro de ligne téléphonique : \_\_\_\_\_

Numéro de contrat : \_\_\_\_\_

Nom : \_\_\_\_\_

Adresse postale : \_\_\_\_\_

Adresse mail : \_\_\_\_\_

Je vous notifie par la présente ma rétractation du contrat portant sur la vente du bien (\*) / pour la prestation de services (\*) ci-dessous : \_\_\_\_\_

Prestation de service commandée le (\*) : \_\_\_\_\_

Bien reçu le (\*) : \_\_\_\_\_

Date :

Signature du (des) consommateur(s)  
(uniquement en cas de notification du  
présent formulaire sur papier) :

(\*) Rayez la mention inutile