BOX TRÈS HAUT DÉBIT

Offres Particuliers

Tarifs et conditions générales de service

- Au 15 juin 2020

Crédit Mutuel Mobile

UNE QUESTION ?

Assistance en ligne	Service client
www.assistance-box.com	0 969 360 200 appel non surtaxé

En France métropolitaine. Du lundi au samedi (hors jours fériés) de 8h à 22h et tous les jours de 8h à 22h pour l'assistance technique

OÙ SOUSCRIRE LES OFFRES ?

Les offres sont disponibles dans les caisses de Crédit Mutuel commercialisant ce service.

DÉFINITIONS

- **Box :** désigne le boîtier de connexion mis à disposition en location donnant accès aux services Internet, Téléphonie et TV.
- **Très Haut Débit :** désigne un accès à Internet performant, qui permet d'envoyer et de recevoir un grand nombre de données (documents, photos, vidéos, etc.) dans un temps court. L'accès à Internet est considéré à « très haut débit » dès que le débit est supérieur à 30 Mégabits par seconde. Le terme de débit désigne la quantité d'informations qu'un réseau permet de transférer en un temps donné. Plus le débit est élevé, plus la vitesse de transmission et de réception des données (documents, vidéos, musiques, etc.) est rapide.
- **Fibre :** réseau de télécommunications physique qui permet notamment l'accès à internet à très haut débit et dans lequel la fibre optique se termine au domicile de l'abonné au niveau de la prise optique (technologie également appelée "Fibre optique jusqu'au domicile").
- **Câble :** réseau de télécommunications physique qui permet notamment l'accès à internet à très haut débit dans lequel la fibre optique se termine au niveau du quartier / de l'immeuble et la terminaison jusqu'au domicile de l'abonné s'effectue en câble coaxial (technologie également appelée "Fibre optique hors raccordement du domicile").
- **Téléphonie par la Box :** le client peut bénéficier de notre service de téléphonie fixe en reliant son combiné téléphonique à la box.
- **Eligibilité :** test effectué au regard de l'adresse communiquée par le client, permettant de connaître la disponibilité des offres selon la technologie associée (Fibre ou Câble).
- **Matériel :** équipement(s) (box/modem, décodeur...) et accessoires (câbles, bloc d'alimentation, télécommande, disque dur...) mis à la disposition du Client dans le cadre de son abonnement aux Services et lui permettant de recevoir et d'utiliser les Services.
- **Raccordement :** le raccordement est le fait d'installer et d'activer une prise au domicile du Client pour que la ligne soit prête à fonctionner. Le raccordement est également le fait d'installer le Câble ou la Fibre dans le logement depuis le point de pénétration du logement jusqu'à la prise, et d'effectuer les opérations nécessaires en dehors du logement (dans les parties communes ou privatives).

OFFRES AVEC LA TECHNOLOGIE FIBRE

(FIBRE OPTIQUE JUSQU'AU DOMICILE)

Nom de l'offre	**Box Internet et Téléphone**	**Box**	**Box Premier***
TV	–	Jusqu'à 160 chaînes du bouquet TV SFR Starter [1] Application MyPartnerTV [2]	
Internet	Jusqu'à 500 Mbit/s en réception Jusqu'à 500 Mbit/s en émission [3]		Jusqu'à 1 Gbit/s en réception Jusqu'à 500 Mbit/s en émission [3]
Téléphonie	Appels illimités vers les fixes de France et de 100 destinations [4]		Appels illimités vers les fixes et les mobiles de France métropolitaine, des DOM et de 7 destinations (dont Etats-Unis et Canada) et les fixes de 100 destinations [4]
Matériel en location (inclus dans l'offre) [5]	Box Fibre (modem)	Box Fibre (modem), Décodeur TV Fibre, Disque dur 40 Go (extensible jusqu'à 400 Go)	
Prix mensuel Engagement 12 mois	31,99 €	40,99 €	46,99 €
Prix mensuel remisé pour tout client téléphonie mobile [6] Engagement 12 mois	**27,99 €**	**36,99 €**	**42,99 €**
Pour un usage privé en France métropolitaine. Hors usages surtaxés. 3h max par appel. 129 destinataires différents max/mois en France métropolitaine et DOM et 99 destinataires différents max/mois vers l'International.			

*Si vous avez souscrit l'Offre Box Premier avec le Bonus TV RMC Sport sans engagement ci-dessous, vous retrouverez le détail et les conditions de vos Bonus TV sur la page « SERVICES, CONTENUS ET OPTIONS TV SFR » :

- RMC Sport (sans engagement) : +25 €/mois, hors promotion
- OCS (sans engagement) : +12,99 €/mois, hors promotion

FRAIS À PAYER À LA SOUSCRIPTION (HORS PROMOTION) :

- Frais d'ouverture de service : 49 €.
- Frais d'installation : 60 €.

LES COMMUNICATIONS TÉLÉPHONIQUES INCLUSES :

- Appels voix vers les N° fixes d'un opérateur national (y compris box Internet. Hors N° spéciaux ou N° d'accès internet).
- Appels voix vers les fixes de 100 destinations (détails dans la page « Tarifs téléphoniques »).
- Pour l'offre Box Premier : appels voix vers les mobiles de France métropolitaine et DOM.

LES COMMUNICATIONS TÉLÉPHONIQUES HORS FORFAIT :

- Les communications internationales non comprises dans le forfait (cf. tarifs dans la page « Tarifs téléphoniques ») : 1re minute indivisible puis facturation à la seconde.
- Appels vers les n° courts et n° spéciaux métropolitains à tarif majoré : communication décomptée du forfait + tarif affiché par le fournisseur du service facturé hors forfait. Appels décomptés à la seconde dès la 1re seconde.

LE SERVICE CLIENT (TARIFS EN FRANCE MÉTROPOLITAINE)

Pour contacter le Service Client en France métropolitaine, composez le 0 969 360 200 (appel non surtaxé) depuis un poste fixe ou un mobile.

AVANCE SUR FACTURE :

voir détails dans la page « Frais et services ponctuels ».

OFFRES SOUMISES À CONDITIONS. Réservées aux particuliers pour toute nouvelle souscription. **Sous réserve d'éligibilité** (détails et test auprès de votre conseiller bancaire), **de raccordement effectif du domicile du client et d'installation du matériel par un technicien mandaté par Euro-Information Telecom, l'opérateur de la marque Crédit Mutuel Mobile.**

(1) Liste des chaînes disponible sur www.assistance-box.com et susceptible d'évolution. (2) Application Android compatible uniquement avec les versions d'OS à partir de 4.3 et application iOS compatible uniquement avec les versions d'iOS à partir de 8.0. (3) Débits maximum théoriques permis par l'offre. Sous réserve des débits maximum effectivement disponibles à l'adresse de l'installation. (4) Liste des destinations disponible page « Tarifs téléphoniques » et susceptible d'évolution. (5) Pénalités de non restitution du matériel mis à disposition (détails dans la page "Frais et services ponctuels"). (6) Voir détails et conditions dans la rubrique "Remise client forfait mobile ".

OFFRES AVEC LA TECHNOLOGIE CÂBLE

(FIBRE OPTIQUE HORS RACCORDEMENT DU DOMICILE)

Nom de l'offre	**Box Internet et Téléphone**	**Box**	**Box Premier***
TV	–	Jusqu'à 160 chaînes du bouquet TV Starter by Numericable [1] Application MyPartnerTV [2]	
Internet	Jusqu'à 500 Mbit/s en réception Jusqu'à 50 Mbit/s en émission [3]		Jusqu'à 1 Gbit/s en réception Jusqu'à 100 Mbit/s en émission [3]
Téléphonie	Appels illimités vers les fixes de France et de 100 destinations [4]		Appels illimités vers les fixes et les mobiles de France métropolitaine, des DOM et de 7 destinations (dont Etats-Unis et Canada) et les fixes de 100 destinations [4]
Matériel en location (inclus dans l'offre) [5]	Box Câble (modem)	Box Câble (modem et décodeur TV) Disque dur 160 Go (extensible jusqu'à 500 Go)	
Prix mensuel Engagement 12 mois	31,99 €	40,99 €	46,99 €
Prix mensuel remisé pour tout client téléphonie mobile [6] Engagement 12 mois	**27,99 €**	**36,99 €**	**42,99 €**
Pour un usage privé en France métropolitaine. Hors usages surtaxés. 3h max par appel. 129 destinataires différents max/mois en France métropolitaine et DOM et 99 destinataires différents max/mois vers l'International.			

*Si vous avez souscrit l'Offre Box Premier avec le Bonus TV RMC Sport sans engagement ci-dessous, vous retrouverez le détail et les conditions de vos Bonus TV sur la page « SERVICES, CONTENUS ET OPTIONS TV SFR » :

- RMC Sport (sans engagement) : +25 €/mois, hors promotion
- OCS (sans engagement) : +12,99 €/mois, hors promotion

FRAIS À PAYER À LA SOUSCRIPTION (HORS PROMOTION) :

- Frais d'ouverture de service : 49 €.
- Frais d'installation : 60 €.

LES COMMUNICATIONS TÉLÉPHONIQUES INCLUSES :

- Appels voix vers les N° fixes d'un opérateur national (y compris box Internet. Hors N° spéciaux ou N° d'accès internet).
- Appels voix vers les fixes de 100 destinations (détails dans la page « Tarifs téléphoniques »).
- Pour l'offre Box Premier : appels voix vers les mobiles de France métropolitaine et DOM.

LES COMMUNICATIONS TÉLÉPHONIQUES HORS FORFAIT :

- Les communications internationales non comprises dans le forfait (cf. tarifs dans la page « Tarifs téléphoniques ») : 1re minute indivisible puis facturation à la seconde.
- Appels vers les n° courts et n° spéciaux métropolitains à tarif majoré : communication décomptée du forfait + tarif affiché par le fournisseur du service facturé hors forfait. Appels décomptés à la seconde dès la 1re seconde.

LE SERVICE CLIENT (TARIFS EN FRANCE MÉTROPOLITAINE)

Pour contacter le Service Client en France métropolitaine, composez le 0 969 360 200 (appel non surtaxé) depuis votre poste fixe ou votre mobile.

AVANCE SUR FACTURE :

Voir détails dans la page « Frais et services ponctuels ».

OFFRES SOUMISES À CONDITIONS. Réservées aux particuliers pour toute nouvelle souscription. **Sous réserve d'éligibilité** (détails et test auprès de votre conseiller bancaire), **de raccordement effectif du domicile du client et d'installation du matériel par un technicien mandaté par Euro-Information Telecom, l'opérateur de la marque Crédit Mutuel Mobile.**

(1) Liste des chaînes disponible sur www.assistance-box.com et susceptible d'évolution. (2) Application Android compatible uniquement avec les versions d'OS à partir de 4.3 et application iOS compatible uniquement avec les versions d'iOS à partir de 8.0. (3) Débits maximum théoriques permis par l'offre. Sous réserve des débits maximum effectivement disponibles à l'adresse de l'installation. (4) Liste des destinations disponible page "Tarifs téléphoniques" et susceptible d'évolution. (5) Pénalités de non restitution du matériel mis à disposition (détails dans la page "Frais et services ponctuels"). (6) Voir détails et conditions page "Remise client forfait mobile".

TARIFS TÉLÉPHONIQUES

1. FRANCE

Les offres incluent les appels illimités vers les fixes de France métropolitaine et DOM.
L'offre Box Premier inclut les appels illimités vers les mobiles de France métropolitaine et DOM.
Pour les abonnés ne bénéficiant pas des appels illimités au titre de leur forfait ou de leur option :

- Appels vers les fixes métropolitains et les numéros spéciaux métropolitains (hors surtaxe affichée par le fournisseur du service) : 0,03 €/min
- Appels vers les mobiles métropolitains : 0,38 €/min

Appels décomptés dès la 1re seconde.

2. INTERNATIONAL

LISTE DES 100 DESTINATIONS INCLUSES ET ILLIMITÉES AVEC LES OFFRES BOX ET BOX PREMIER (APPELS VERS LES NUMÉROS FIXES UNIQUEMENT) :

Europe : Açores, Allemagne, Andorre, Angleterre, Autriche, Baléares, Belgique, Bulgarie, Canaries, Corfou, Chypre, Crète, Croatie, Cyclades, Danemark, Ecosse, Espagne, Estonie, Finlande, France, Gibraltar, Grèce, Guernesey, Hongrie, Île d'Aland, Île de Rhodes, Irlande du Nord, Irlande, Islande, Italie, Jersey, Lettonie, Liechtenstein, Lituanie, Luxembourg, Madère, Malte, Monaco, Norvège, Pays de Galles, Pays-Bas, Pologne, Portugal, République tchèque, Roumanie, Sardaigne, Sicile, Slovaquie, Slovénie, Suède, Suisse, Vatican.
Saint-Barthélemy, Saint-Martin, Saint-Pierre-et-Miquelon.
DOM : Guadeloupe (+ La Désirade, Marie-Galante, Les Saintes), Guyane, Martinique, Mayotte, Réunion.
Les Amériques : Alaska*, Argentine, Brésil, Canada*, Chili, Colombie, Costa Rica, États-Unis*, Hawaï*, Guam*, Île de Pâques, Îles Vierges américaines*, Mexique, Pérou, Porto Rico*, République dominicaine, Trinité-et-Tobago, Venezuela.
Asie Océanie : Australie, Cambodge, Chine, Hong Kong, République de Corée, Île Christmas, Inde, Indonésie, Japon, Kazakhstan, Laos, Malaisie, Nouvelle-Zélande, Russie, Samoa américaines, Singapour, Taïwan, Thaïlande, Turquie, Vietnam.
Afrique Moyen-Orient : Afrique du Sud, Israël (sauf Paltel dont les tranches de n° sont les suivantes : +97-222, ...-242, ...-282 et ...-292), Jordanie, Maroc (sauf l'opérateur Wana dont les tranches de n° sont les suivantes : +212-526, ... -527, ...-533, ...-534, ...-540, ...-546, ...-547, ...-550 et ...-553).

***Pour ces destinations, les appels vers les mobiles sont également inclus avec l'offre Box Premier.**

3. APPELS HORS FORFAIT

ZONES TARIFAIRES INTERNATIONALES

Zone 1 : Allemagne, Autriche, Belgique, Bulgarie, Chypre, Croatie, Danemark, Espagne (+ Baléares et Canaries), Estonie, Finlande, Gibraltar, Grèce, Guadeloupe (+ La Désirade, Marie-Galante, Les Saintes), Guyane française, Hongrie, Irlande, Islande, Italie, Lettonie, Liechtenstein, Lituanie, Luxembourg, Malte, Martinique, Mayotte, Monaco, Norvège, Pays-Bas, Pologne, Portugal, République tchèque, Réunion, Roumanie, Royaume-Uni, Saint-Barthélemy, Saint-Martin, Slovaquie, Slovénie, Suède.
Zone 1 bis : Suisse.
Zone 2 : Albanie, Biélorussie, Canada, Algérie, Maroc, Moldavie, Turquie, Etats-Unis.
Zone 3 : Reste du monde.
Zone 4 : Réseaux satellitaires.

TARIFS

	Appels vers les fixes et les mobiles	Appels vers les numéros spéciaux internationaux
Zones 1 et 1 bis	0,50 €/min	3,50 €/min
Zone 2	0,60 €/min	
Zone 3	1,50 €/min	
Zone 4	3,50 €/min	

OPTIONS INTERNET ET TÉLÉPHONIE

Appels vers les mobiles en France métropolitaine et les DOM [1] : appels voix illimités depuis le poste fixe branché sur la box vers les mobiles métropolitains et DOM (hors prix du service des numéros majorés, surtaxés). Pour un usage privé en France métropolitaine. Hors usages surtaxés. 3h max par appel. 129 destinataires différents max/mois en France métropolitaine et DOM. Au-delà, facturation aux tarifs hors forfait (voir page « Tarifs téléphoniques »).

Débit boosté 1 Gbit/s [1] [2] : permet de bénéficier du meilleur débit disponible dans la limite des débits maximum constatés à l'adresse d'installation :

- jusqu'à 1 Gbit/s en réception et 500 Mbit/s en émission avec la technologie Fibre (fibre optique jusqu'au domicile).
- jusqu'à 1 Gbit/s en réception et jusqu'à 60 Mbit/s ou 100 Mbit/s en émission selon les zones avec la technologie Câble (fibre optique hors raccordement du domicile).

- Compatibilité des options mensuelles avec les offres :

Options	**Offre Box Internet et Téléphone et Offre Box**	**Offre Box Premier**
Appels vers les mobiles en France métropolitaine et les DOM	5 €/mois	Inclus
Débit boosté 1 Gbit/s	5 €/mois	Inclus

SERVICES TÉLÉPHONIQUES INCLUS

- Portabilité du numéro
- Présentation du numéro
- Signal d'appel et double appel
- Rappel du dernier appelant
- Messagerie vocale
- Transfert d'appel
- Message d'absence
- Masquage du numéro
- Rejet des appels anonymes
- Blocage des SVA (Services à Valeur Ajoutée)

REMISE CLIENT FORFAIT MOBILE

Son principe est simple :
Si vous ou un membre de votre famille (ascendant et descendant du 1er degré (c'est-à-dire vos parents et vos enfants), conjoint(e) ou concubin(e)) possède un forfait de la marque « Crédit Mutuel Mobile », vous bénéficiez d'une réduction de 4 €/mois sur votre abonnement box. La remise client sur l'abonnement box est valable quel que soit le forfait Crédit Mutuel Mobile, avec ou sans engagement.

Le titulaire de l'abonnement box s'engage à communiquer toute pièce justificative nécessaire afin de prouver son lien de parenté avec le titulaire de l'abonnement de téléphonie mobile (Carte d'identité, Livret de famille...). Dans ce cadre, Euro-Information Telecom a mandaté les caisses de Crédit Mutuel pour collecter en son nom et pour son compte lesdits éléments justificatifs nécessaires.

OFFRE SOUMISE À CONDITIONS. Une seule remise par abonnement box. Nécessite que les abonnements box et mobile soient actifs. En cas de résiliation du forfait de téléphonie mobile ou de changement de titulaire entraînant la perte du lien de parenté requis, suppression de la remise.

OPTION INFORMATIONS DE GESTION

À DESTINATION DE VOTRE CONSEILLER BANCAIRE

Cette option gratuite est nécessaire pour effectuer dans votre caisse des modifications sur votre offre. Dès la souscription de cette option[3], votre conseiller pourra directement effectuer les modifications dont vous avez besoin (souscription d'options, changement de coordonnées, de moyens de paiement...). De même, celui-ci pourra faire un bilan de votre consommation afin de vous proposer l'offre la plus adaptée.

AVANCE SUR FACTURE EN COURS DE CONSOMMATION

	Seuils avance sur facture (en cours de contrat si surconsommation)	
	Pendant les 3 premiers mois	**Après incident de paiement**
Consommations Voix	30 €	15 €
Consommations VOD	50 €	15 €

VOD = Vidéo à la demande

(1) Option mensuelle à souscription immédiate, reconductible tacitement par période de 1 mois, tout mois commencé est dû. (2) Débits maximum théoriques permis par l'option. Sous réserve des débits maximum effectivement disponibles à l'adresse de l'installation. (3) Option soumise à conditions. Option souscriptible uniquement par le titulaire. Sous réserve d'un abonnement actif (hors suspension, résiliation ou d'une gestion restreinte). Option à souscription immédiate uniquement en caisse pour une durée indéterminée.

FRAIS ET SERVICES PONCTUELS

1. FRAIS OBLIGATOIRES :

Frais	Tarif	Mode de facturation
Frais d'ouverture de service	49 €	À la souscription
Frais d'installation	60 €	À la souscription
Frais de déplacement du technicien sans intervention effective	60 €	Sur la facture mensuelle suite au déplacement du technicien
Frais de résiliation	49 €	À la résiliation

2. SERVICES OPTIONNELS :

	À souscrire lors de la souscription initiale	À souscrire en cours de contrat
Installation clé en main	49 €	-
Prise supplémentaire Câble	-	60 €*
Débridage disque dur Fibre - de 40 Go à 120 Go - de 120 Go à 200 Go - de 200 Go à 400 Go - de 120 Go à 400 Go	 - - - -	 Gratuit sur demande 15 € 15 € 30 €
Débridage disque dur Câble - de 160 Go à 320 Go - de 320 Go à 500 Go - de 160 Go à 500 Go	 - - -	 15 € 15 € 30 €

3. FRAIS DE LIVRAISON :

Mode	Tarif
Point relais	0 €
Caisse	0 €
Domicile	10 €

4. PÉNALITÉS DE NON RESTITUTION DU MATÉRIEL MIS À DISPOSITION :

Facturés en cas de non restitution ou de restitution d'un matériel détérioré ou défectueux.
Délai limite de restitution : 30 jours suivant la rétractation, 40 jours suivant la résiliation ou l'échange du matériel dans le cadre d'un SAV.

Matériel	Pénalités de non restitution du matériel
Box Fibre	75 €
Décodeur Fibre	180 €
Disque dur Fibre	50 €
Box Câble	300 €
Disque dur Câble	69 €
Box Câble (modem uniquement)	69 €
Accessoire manquant (télécommande, cordon HDMI, cordon TV)	12 €

* Service souscriptible et réalisé lors du rendez-vous d'installation.

SERVICES, CONTENUS ET OPTIONS TV SFR

Offres TV proposées par SFR ou SFR Fibre SAS réservées aux clients des offres Box et Box Premier d'Euro-Information Telecom (Crédit Mutuel Mobile), sous réserve d'éligibilité technique. Nombre et liste des chaînes et services susceptibles de variation en fonction des zones géographiques et de l'évolution de l'Offre et du matériel. Chaînes TV fournies par SFR ou SFR Fibre SAS. Services et contenus VOD facturés en sus de l'abonnement. Les bouquets et options souscrits sont facturés pour le compte de SFR ou de SFR Fibre SAS par Euro-Information Telecom, et peuvent être souscrits, modifiés ou résiliés auprès d'Euro-Information Telecom. Offre réservée aux nouveaux clients particuliers. Engagement 12 mois.

Détails et liste des chaînes disponibles sur www.assistance-box.com (coût d'une communication internet) sous réserve de l'accord des chaînes et des modifications éventuelles apportées par le CSA.

Les chaînes HD sont accessibles selon zones et bouquets souscrits, elles nécessitent un décodeur et un matériel compatibles.

Offre TV SFR	**Bouquet TV Starter**
Prix hors promotion/mois Engagement 12 mois	9,99 € TTC/mois
Description du bouquet TV	Bouquet SFR TV incluant jusqu'à 160 chaînes

Offre TV by Numericable	**Bouquet TV Starter**
Prix hors promotion/mois Engagement 12 mois	9,99 € TTC/mois
Description du bouquet TV	Bouquet TV by Numericable incluant jusqu'à 160 chaînes

1. OPTIONS TV ET VOD SFR

LES OPTIONS TV

RMC Sport (sans engagement)	25 €/mois
Bouquet Africain Découverte	7,50 €/mois
Bouquet Africain Premium	11,99 €/mois
Bouquet Allemagne	8,90 €/mois
Bouquet Anglais	5,99 €/mois
Bouquet Maghreb	6,90 €/mois
Bouquet Arabia	9,90 €/mois
Bouquet Maghreb +	10,90 €/mois
Bouquet Maghreb+ & Arabia	14,90 €/mois
Bouquet Berbère	6,90 €/mois
Bouquet Chinois	9,50 €/mois
Bouquet Espagnol	6 €/mois
Bouquet Brésilien	29,90 €/mois
Bouquet Portugais	7 €/mois
Bouquet Hispanique	4,90 €/mois
Bouquet Indien	9,99 €/mois
Bouquet JSTV	49 €/mois
Bouquet Libanais	5,90 €/mois
Bouquet Musulman	2,99 €/mois
Bouquet Océan Indien	6,90 €/mois
Bouquet OCS	12,99 €/mois
Bouquet Pakistanais	11,90 €/mois
Bouquet RAI	3 €/mois
Bouquet RTV PINK	14 €/mois
Bouquet Russe	7,90 €/mois
Bouquet Turc	6,90 €/mois
Mediaset Italia	1,50 €/mois
Melody	4,50 €/mois
The Israeli Network	4,90 €/mois
Trace Gospel	2,50 €/mois
Trace Toca	2,50 €/mois
Trace Tropical	2,50 €/mois
Bblack	3,50 €/mois
beIN SPORTS	14,99 €/mois
BOUQUET POLONAIS	6,90 €/mois
Bouquet Portugais Premium	9 €/mois
Altice Studio	9,99 €/mois
Bouquet Africain Privilège	14,99 €/mois
Melody d'Afrique	2,50 €/mois
Bouquet Divertissement et Découverte	10 €/mois
Bouquet Plus Jeunesse	10 €/mois
Golf Channel	7,50 €/mois
KBS World	9,90 €/mois
Bouquet CINE + by SFR	9,99 €/mois
Bouquet ANTENNA1	4,90 €/mois
Bouquet Mezzo Premium	4 €/mois
Bouquet Tentations *	13 €/mois
Bouquet 2X Gay *	13 €/mois
Dorcel TV *	5,99 €/mois
Man-X *	9 €/mois
Pink-X *	9 €/mois
Hot vidéo TV*	10,99 €/mois
Hustler TV*	10,99 €/mois
Private TV*	10,99 €/mois
Union TV*	10,99 €/mois
Pack Full X-perience*	23,99 €/mois
Dorcel XXX*	10,99 €/mois
Colmax TV*	10,99 €/mois

* Contenus de type adulte

LES PASS TV

Pass Cinéma	13,99 €/mois

LES PASS VOD ILLIMITÉS

SFR VOD illimitée	9,99 €/mois
PASS CINE FILMO TV	6,99 €/mois
PASS 100% AMAXT*	19,99 €/mois
NETFLIX ESSENTIEL	7,99 €/mois
NETFLIX STANDARD	11,99 €/mois
NETFLIX PREMIUM	15,99 €/mois

* Contenus de type adulte

2. OPTIONS TV ET VOD BY NUMERICABLE

LES OPTIONS TV

RMC SPORT BY NUMERICABLE (sans engagement)	25 €/mois
BABY TV BY NUMERICABLE	2 €/mois
BEIN SPORTS BY NUMERICABLE	14,99 €/mois
GOLF CHANNEL HD BY NUMERICABLE	7,50 €/mois
MELODY TV BY NUMERICABLE	5,50 €/mois
PACK OCS BY NUMERICABLE	12,99 €/mois
TRACE TROPICAL BY NUMERICABLE	2,50 €/mois
ENGLISH CLUB TV BY NUMERICABLE	3,50 €/mois
BOUQUET PORTUGAIS BY NUMERICABLE	7 €/mois
TRACE TOCA BY NUMERICABLE	2,50 €/mois
BBLACK BY NUMERICABLE	3,50 €/mois
Trace Gospel TV	2,50 €/mois
OPTION ALTICE STUDIO	9,99 €/mois
BOUQUET PORTUGAIS PREMIUM BY NUMERICABLE	9 €/mois
BOUQUET OCEAN INDIEN BY NUMERICABLE	7,50 €/mois
BERBERE TV BY NUMERICABLE	5,50 €/mois
BOUQUET AFRICAIN DECOUVERTE BY NUMERICABLE	7,50 €/mois
BOUQUET AFRICAIN PRIVILEGE BY NUMERICABLE	14,99 €/mois
BOUQUET MAGHREB+ BY NUMERICABLE	10,90 €/mois
BOUQUET MAGHREB+ & ARABIA BY NUMERICABLE	14,90 €/mois
BOUQUET CHINOIS BY NUMERICABLE	9,50 €/mois
BOUQUET MUSULMAN BY NUMERICABLE	2 €/mois
ISRAELI NETWORK BY NUMERICABLE	4,50 €/mois
BOUQUET ALLEMAND BY NUMERICABLE	9 €/mois
BOUQUET ESPAGNOL BY NUMERICABLE	6 €/mois
BOUQUET AFRICAIN PREMIUM PLUS BY NUMERICABLE	11,99 €/mois
BOUQUET POLONAIS BY NUMERICABLE	6,90 €/mois
BOUQUET ARABIA BY NUMERICABLE	9,90 €/mois
BOUQUET LIBANAIS BY NUMERICABLE	5,90 €/mois
BOUQUET TURC MAX BY NUMERICABLE	6,90 €/mois
BOUQUET PAKISTANAIS BY NUMERICABLE	11,90 €/mois
BOUQUET RAI BY NUMERICABLE	3 €/mois
MEDIASET ITALIA BY NUMERICABLE	1,50 €/mois
BOUQUET RUSSE BY NUMERICABLE	7,90 €/mois
BOUQUET HISPANIQUE BY NUMERICABLE	4,90 €/mois
BOUQUET INDIEN BY NUMERICABLE	9,99 €/mois
BOUQUET MAGHREB BY NUMERICABLE	6,90 €/mois
BOUQUET JSTV BY NUMERICABLE	49 €/mois
BOUQUET RTV PINK BY NUMERICABLE	14 €/mois
KBS BY NUMERICABLE	9,90 €/mois
BOUQUET BRÉSILIEN BY NUMERICABLE	29,90 €/mois
BOUQUET DIVERTISSEMENT & DECOUVERTE	10 €/mois
BOUQUET PLUS JEUNESSE	10 €/mois
MELODY D'AFRIQUE	2,50 €/mois
BOUQUET CINE+ BY NUMERICABLE	9,99 €/mois
BOUQUET ANTENNA1 BY NUMERICABLE	4,90 €/mois
BOUQUET MEZZO PREMIUM	4 €/mois
2X GAY BY NUMERICABLE *	13,99 €/mois
PRIVATE TV BY NUMERICABLE *	10,99 €/mois
DORCEL TV BY NUMERICABLE *	10,99 €/mois
HUSTLER TV BY NUMERICABLE *	10,99 €/mois
PENTHOUSE HD BY NUMERICABLE *	10,99 €/mois
PINK X BY NUMERICABLE *	9,50 €/mois
XXL BY NUMERICABLE *	10,99 €/mois
DORCEL XXX BY NUMERICABLE *	10,99 €/mois
HOT VIDEO TV BY NUMERICABLE *	10,99 €/mois
COLMAX TV BY NUMERICABLE *	10,99 €/mois
PACK X-PERIENCE 1X BY NUMERICABLE *	13,99 €/mois
PACK X-PERIENCE 2X BY NUMERICABLE *	13,99 €/mois
PACK X-PERIENCE 3X BY NUMERICABLE *	13,99 €/mois
PACK MAXI X-PERIENCE BY NUMERICABLE *	16,99 €/mois
PACK FULL X-PERIENCE BY NUMERICABLE *	23,99 €/mois
UNION TV*	10,99 €/mois

* Contenus de type adulte

LES PASS TV

PASS EMOTION X-PERIENCE BY NUMERICABLE*	16,99 €/mois
PASS CINEMA PREMIUM BY NUMERICABLE	12,99 €/mois
PASS CINEMA PREMIUM X-PERIENCE BY NUMERICABLE *	16,99 €/mois
PASS SPORT PREMIUM X-PERIENCE BY NUMERICABLE *	16,99 €/mois

* Contenus de type adulte

LES PASS VOD ILLIMITÉS

SFR VOD ILLIMITÉE BY NUMERICABLE	9,99 €/mois
PASS VOD 613 TV BY NUMERICABLE	4,99 €/mois
PASS VOD FILMOTV BY NUMERICABLE	9,99 €/mois
PASS VOD FILMS D'AFRIQUE BY NUMERICABLE	4,99 €/mois
PASS VOD VOYAGE BY NUMERICABLE	4,99 €/mois
PASS VOD DISCOVERY ON DEMAND BY NUMERICABLE	4,99 €/mois
NETFLIX ESSENTIEL	7,99 €/mois
NETFLIX STANDARD	11,99 €/mois
NETFLIX PREMIUM	15,99 €/mois
PASS VOD My XXL HD BY NUMERICABLE *	24,99 €/mois
PASS VOD PINK X ILLIMITÉ BY NUMERICABLE*	24,99 €/mois
PASS VOD VIDEO CLUB PRIVE BY NUMERICABLE *	17,99 €/mois
PASS VOD DORCEL CLUB BY NUMERICABLE *	24,99 €/mois
PASS VOD AMAT'X BY NUMERICABLE *	19,99 €/mois

*Contenus de type adulte.

3. MENTIONS LÉGALES/SERVICES SFR ET SFR FIBRE SAS

Services valables exclusivement en France métropolitaine. Service réservé aux clients Box. Nombre de chaînes et services susceptible de variation en fonction des zones géographiques, de l'évolution de l'offre et du changement de matériel. Services et contenus VOD facturés en supplément de l'abonnement Télévision. Les Offres TV SFR souscrites auprès d'Euro-Information Telecom sont facturées au nom et pour le compte de SFR par Euro-Information Telecom et peuvent être modifiées ou résiliées auprès du service Client d'Euro-Information Telecom.

Les chaînes HD sont accessibles selon zones et bouquets souscrits, elles nécessitent un décodeur et un matériel compatibles.

Liste des chaînes TV susceptible d'évolution.

Ceci est un message du Conseil Supérieur de l'Audiovisuel et du Ministère de la Santé : regarder la télévision, y compris les chaînes présentées comme spécifiquement conçues pour les enfants de moins de 3 ans, peut entraîner chez ces derniers des troubles du développement tels que passivité, retards de langage, agitation, troubles du sommeil, troubles de la concentration et dépendance aux écrans.

Options TV : options disponibles pour les clients éligibles à la Box. Sans engagement, facturation du 1er mois au prorata temporis. Tout mois entamé reste dû.

RMC Sport (sans engagement) : option mensuelle valable en France métropolitaine, depuis l'Union Européenne et les DOM permettant d'accéder aux compétitions sportives diffusées par RMC SPORT via les chaînes RMC SPORT. Liste des chaînes et des programmes susceptible d'évolution. Accès via le décodeur TV. Option à 25 €/mois.

OCS (sans engagement) : option à 12,99 €/mois.

Altice Studio : chaîne valable exclusivement en France métropolitaine permettant d'accéder à une sélection de films récents et de séries. Chaîne en option payante selon l'offre souscrite. Accès via l'application MyPartnerTV et pour les clients box, via le décodeur TV.

beIN Sports : option soumise à conditions permettant d'accéder au bouquet beIN Sports incluant beIN 1, beIN 2, beIN 3 et les chaînes multiplex 4, 5, 6, 7, 8, 9,10 (liste des chaînes susceptible d'évolution) sur tablettes et smartphones depuis le décodeur ou l'Application MyPartnerTV (compatible iOS 8 et + et Android 4.3 et +). Dans la limite de 5 écrans et d'une session en simultané.

SFR Play : service valable exclusivement en France métropolitaine réservé aux clients Box permettant d'accéder à SFR Play VOD illimitée et à une sélection de chaînes TV. Liste des chaînes susceptible d'évolution.

Les Pass VOD illimités : offre disponible pour les clients éligibles à la Box. Sans engagement au-delà du 1er mois de souscription et du mois suivant, facturation du 1er mois au prorata temporis. Tout mois entamé reste dû. Accessible depuis le Club Vidéo.

Netflix : service souscriptible directement auprès de Netflix ou via l'interface TV du décodeur. Abonnement mensuel soumis à conditions. Service de vidéo à la demande par abonnement disponible sur ordinateur, TV, mobile et tablettes compatibles. Accès illimité en streaming au catalogue Netflix depuis le site http://s.sfr.fr/netflix et l'Application http://s.sfr.fr/netflixapp, dans la limite de 1 écran (option Essentiel : 7,99 €/mois), 2 écrans (option Standard : 11,99 €/mois) et 4 écrans (option Premium : 15,99 €/mois) en simultané. Service accessible après création d'un compte Netflix, facturé par Netflix. Le client est un client Netflix pour l'utilisation du service. Usage du service (hors Wi-Fi) décompté des Mo ou Go inclus dans le forfait mobile.

MyPartnerTV : service inclus pour les offres Box et Box Premier, sous réserve de téléchargement de l'application MyPartnerTV sur smartphone/tablette et système d'exploitation compatible (compatible iOS 8 et + et Android 4.3 et +). Certains programmes peuvent faire l'objet d'occultation selon les supports. L'usage de l'Application est décompté du forfait mobile du client s'il n'est pas connecté en mode Wi-Fi.

FICHES D'INFORMATION STANDARDISÉES **Les Fiches d'Information Standardisées (FIS) ont pour objet de décrire les principales caractéristiques des offres. En cas de contradiction entre les FIS et conditions tarifaires, ces dernières prévalent.**

OFFRES AVEC LA TECHNOLOGIE FIBRE

Au 02/09/2019

Sous conditions d'éligibilité : offres valables en France métropolitaine, réservées aux particuliers titulaires d'un compte courant ouvert dans une caisse de Crédit Mutuel commercialisant ce service pour toute nouvelle souscription. Sous réserve d'éligibilité (détails et test auprès de votre conseiller bancaire), de raccordement effectif du domicile du client et d'installation du matériel par un professionnel. Pour la technologie Fibre, uniquement sur les zones de déploiement du réseau fibre optique jusqu'au domicile par l'opérateur de réseau SFR.

NOM DE L'OFFRE	Box Internet et Téléphone	Box	Box Premier
PRIX MENSUEL DE L'OFFRE	**31,99 €**	**40,99 €**	**46,99 €**
DURÉE MINIMALE D'ENGAGEMENT	**12 mois**		
TECHNOLOGIE DE L'ACCÈS	**Réseau : fibre optique jusqu'au domicile (FTTH)**		
DESCRIPTION DE L'OFFRE	• **Service Internet :** Accès Internet Très Haut Débit jusqu'à 200 Mbit/s. • **Service Téléphonie :** appels illimités vers les fixes de France et de 100 destinations.	• **Service Internet :** Accès Internet Très Haut Débit jusqu'à 500 Mbit/s. • **Service Téléphonie :** appels illimités vers les fixes de France et de 100 destinations. • **Service TV :** Jusqu'à 160 chaînes du bouquet TV SFR Starter, application MyPartnerTV.	• **Service Internet :** Accès Internet Très Haut Débit jusqu'à 1 Gbit/s. • **Service Téléphonie :** appels illimités vers les fixes et les mobiles de France métropolitaine, des DOM et de 7 destinations (dont Etats-Unis et Canada) et les fixes de 100 destinations. • **Service TV :** Jusqu'à 160 chaînes du bouquet TV SFR Starter, application MyPartnerTV.
MATÉRIEL EN LOCATION INCLUSE	Modem (box fibre). Pénalités de non restitution du matériel mis à disposition.	Modem (Box Fibre), décodeur TV (Décodeur Fibre), disque dur d'une capacité de 40 Go (extensible jusqu'à 400 Go). Pénalités de non restitution du matériel mis à disposition (détails en page "Frais et Services ponctuels").	
FRAIS À LA MISE EN SERVICE	• Frais d'ouverture de service : 49 € • Frais de raccordement : 60 € Ces frais sont à payer à la souscription.		
DÉLAI INDICATIF DE MISE À DISPOSITION DE L'ACCÈS	2 à 5 semaines maximum à compter de la signature du contrat, ce délai varie en fonction de la date choisie par le client pour l'installation.		
CONDITIONS DE RÉSILIATION À L'INITIATIVE DU CLIENT	Frais de résiliation de 49€ + frais de résiliation anticipée en cas de résiliation avant la fin de la durée minimale d'engagement		
DÉBITS ESTIMÉS	Jusqu'à 500 Mbit/s en réception, jusqu'à 500 Mbit/s en émission.		Jusqu'à 1 Gbit/s en réception, jusqu'à 500 Mbit/s en émission.
	Débits maximum théoriques permis par l'offre. Sous réserve des débits maximum effectivement disponibles à l'adresse de l'installation.		
COMMUNICATIONS TÉLÉPHONIQUES INCLUSES	• Appels voix vers les N° fixes d'un opérateur national (y compris box Internet. Hors N° spéciaux ou N° d'accès internet). • Appels voix vers les fixes de 100 destinations (liste des destinations disponible page "Tarifs téléphoniques" et susceptible d'évolution). • Pour l'offre Box Premier : appels voix vers les mobiles de France (France métropolitaine et DOM). Pour un usage privé en France métropolitaine. Hors usages surtaxés. 3h max par appel. 129 destinataires différents max/mois en France métropolitaine et 99 destinataires différents max/mois vers l'International.		
COMMUNICATIONS TÉLÉPHONIQUES HORS FORFAIT	• Les communications internationales non comprises dans le forfait (cf. tarifs dans la page « Tarifs téléphoniques ») : 1re minute indivisible puis facturation à la seconde. • Appels vers les n° courts et n° spéciaux métropolitains à tarif majoré : communication décomptée du forfait + tarif affiché par le fournisseur du service facturé hors forfait. Appels décomptés à la seconde dès la 1re seconde.		
SERVICES, CHAÎNES OU BOUQUETS TV INCLUS	• Services de téléphonie : - Activés par défaut : messagerie vocale, signal d'appel. - À activer (sur demande) : masquage du numéro, rejet des appels anonymes, blocage des n° SVA, transfert d'appel (manipulation sur le combiné téléphonique).	• Services de téléphonie : - Activés par défaut : messagerie vocale, signal d'appel. - À activer (sur demande) : masquage du numéro, rejet des appels anonymes, blocage des n° SVA, transfert d'appel (manipulation sur le combiné téléphonique). • Jusqu'à 160 chaînes TV du bouquet TV SFR Starter. - Accès aux chaînes en qualité HD et aux chaînes TV 4K sous réserve d'un téléviseur compatible. - Liste des chaînes disponible sur www.assistance-box.com et susceptible d'évolution. • Application MyPartnerTV : avec équipement compatible (application Android compatible uniquement avec les versions d'OS à partir de 4.3 et application iOS compatible uniquement avec les versions d'iOS à partir de 8.0).	
SERVICES, CHAÎNES OU BOUQUETS TV ACCESSIBLES PAYANTS	• Voir Options Internet et Téléphonie page 6 • Installation clé en main : 49 € (à choisir et payer lors de la souscription à l'offre).	• Voir Options Internet et Téléphonie page 6 • Voir Options TV ET VOD SFR pages 8 à 10. • Installation clé en main : 49 € (à choisir et payer lors de la souscription à l'offre).	
SERVICE CLIENT	• Le service client est accessible du lundi au samedi de 8h à 22h (hors jours fériés) et l'assistance technique tous les jours de 8h à 22h : depuis un fixe ou un mobile au 0 969 360 200 (appel non surtaxé depuis un poste fixe en France métropolitaine). • Pourcentage d'appels pris en moins de 3 minutes : 80 %. • Certification service client : NF EN 15838. • Pas d'avis de réception de la réclamation écrite.		

OFFRES AVEC LA TECHNOLOGIE CÂBLE

Au 02/09/2019

Sous conditions d'éligibilité : offres valables en France métropolitaine, réservées aux particuliers titulaires d'un compte courant ouvert dans une caisse de Crédit Mutuel commercialisant ce service pour toute nouvelle souscription. Sous réserve d'éligibilité (détails et test auprès de votre conseiller bancaire), de raccordement effectif du domicile du client et d'installation du matériel par un professionnel.

NOM DE L'OFFRE	Box Internet et Téléphone	Box	Box Premier
PRIX MENSUEL DE L'OFFRE	31,99 €	40,99 €	46,99 €
DURÉE MINIMALE D'ENGAGEMENT	12 mois		
TECHNOLOGIE DE L'ACCÈS	Réseau : fibre optique jusqu'au domicile (FTTH)		
DESCRIPTION DE L'OFFRE	• **Service Internet :** Accès Internet Très Haut Débit jusqu'à 200 Mbit/s. • **Service Téléphonie :** appels illimités vers les fixes de France et de 100 destinations.	• **Service Internet :** Accès Internet Très Haut Débit jusqu'à 500 Mbit/s. • **Service Téléphonie :** appels illimités vers les fixes de France et de 100 destinations. • **Service TV :** Jusqu'à 160 chaînes du bouquet TV Starter by Numericable, application MyPartnerTV.	• **Service Internet :** Accès Internet Très Haut Débit jusqu'à 1 Gbit/s. • **Service Téléphonie :** appels illimités vers les fixes et les mobiles de France métropolitaine, des DOM et de 7 destinations (dont Etats-Unis et Canada) et les fixes de 100 destinations. • **Service TV :** Jusqu'à 160 chaînes du bouquet TV Starter by Numericable, application MyPartnerTV.
MATÉRIEL EN LOCATION INCLUSE	Modem (box Câble). Pénalités de non restitution du matériel en location (détails en page "Frais et Services ponctuels").	Modem et décodeur TV tout-en-un (Box Câble), disque dur d'une capacité de 160 Go (extensible jusqu'à 500 Go). Pénalités de non restitution du matériel en location (détails en page "Frais et Services ponctuels").	
FRAIS À LA MISE EN SERVICE	• Frais d'ouverture de service : 49 € • Frais de raccordement : 60 € Ces frais sont à payer à la souscription.		
DÉLAI INDICATIF DE MISE À DISPOSITION DE L'ACCÈS	2 à 5 semaines maximum à compter de la signature du contrat, ce délai varie en fonction de la date choisie par le client pour l'installation.		
CONDITIONS DE RÉSILIATION À L'INITIATIVE DU CLIENT	Frais de résiliation de 49€ + frais de résiliation anticipée en cas de résiliation avant la fin de la durée minimale d'engagement		
DÉBITS ESTIMÉS	Jusqu'à 500 Mbit/s en réception, jusqu'à 50 Mbit/s en émission.		Jusqu'à 1 Gbit/s en réception, jusqu'à 100 Mbit/s en émission.
	Débits maximum théoriques permis par l'offre. Sous réserve des débits maximum effectivement disponibles à l'adresse de l'installation.		
COMMUNICATIONS TÉLÉPHONIQUES INCLUSES	• Appels voix vers les N° fixes d'un opérateur national (y compris box Internet. Hors N° spéciaux ou N° d'accès internet). • Appels voix vers les fixes de 100 destinations (liste des destinations disponible page "Tarifs téléphoniques" et susceptible d'évolution). • Pour l'offre Box Premier : appels voix vers les mobiles de France (France métropolitaine et DOM). Pour un usage privé en France métropolitaine. Hors usages surtaxés. 3h max par appel. 129 destinataires différents max/mois en France métropolitaine et 99 destinataires différents max/mois vers l'International.		
COMMUNICATIONS TÉLÉPHONIQUES HORS FORFAIT	• Les communications internationales non comprises dans le forfait (cf. tarifs dans la page « Tarifs téléphoniques ») : 1re minute indivisible puis facturation à la seconde. • Appels vers les n° courts et n° spéciaux métropolitains à tarif majoré : communication décomptée du forfait + tarif affiché par le fournisseur du service facturé hors forfait. Appels décomptés à la seconde dès la 1re seconde.		
SERVICES, CHAÎNES OU BOUQUETS TV INCLUS	• Services de téléphonie : - Activés par défaut : messagerie vocale, signal d'appel. - À activer (sur demande) : Masquage du numéro, rejet des appels anonymes, blocage des n° SVA, transfert d'appel (manipulation sur le combiné téléphonique).	• Services de téléphonie : - Activés par défaut : messagerie vocale, signal d'appel. - À activer (sur demande) : Masquage du numéro, rejet des appels anonymes, blocage des n° SVA, transfert d'appel (manipulation sur le combiné téléphonique). • Jusqu'à 160 chaînes TV du bouquet TV Starter by Numericable TV incluses. By = par. - Accès aux chaînes en qualité HD et aux chaînes TV 4K sous réserve d'un téléviseur compatible. - Liste des chaînes disponible sur www.assistance-box.com et susceptible d'évolution. • Application MyPartnerTV : avec équipement compatible (application Android compatible uniquement avec les versions d'OS à partir de 4.3 et application iOS compatible uniquement avec les versions d'iOS à partir de 8.0).	
SERVICES, CHAÎNES OU BOUQUETS TV ACCESSIBLES PAYANTS	• Voir Options Internet et Téléphonie page 6 • Installation clé en main : 49 € (à choisir et payer lors de la souscription à l'offre).	• Voir Options Internet et Téléphonie page 6 • Voir Options TV ET VOD SFR pages 8 à 10 • Installation clé en main : 49 € (à choisir et payer lors de la souscription à l'offre).	
SERVICE CLIENT	• Le service client est accessible du lundi au samedi de 8h à 22h (hors jours fériés) et l'assistance technique tous les jours de 8h à 22h : depuis un fixe ou un mobile au 0 969 360 200 (appel non surtaxé depuis un poste fixe en France métropolitaine). • Pourcentage d'appels pris en moins de 3 minutes : 80 %. • Certification service client : NF EN 15838. • Pas d'avis de réception de la réclamation écrite.		

Vous trouverez ci-après les Conditions Générales des Services Très Haut Débit Box de Euro-Information Telecom, les Conditions Générales des Services TV et les Conditions Générales d'Utilisation du Service de Vidéo à la Demande (VOD).
Les Services TV et VOD vous sont proposés par SFR ou par Numéricable en fonction de votre installation et facturés par Euro-Information Telecom pour le compte de SFR SA et de SFR Fibre SAS. A ce titre, Euro-Information Telecom assure la souscription, la gestion de la facturation et de la résiliation concernant l'ensemble des Services.

CONDITIONS GÉNÉRALES DE SERVICES TRÈS HAUT DÉBIT BOX EURO-INFORMATION TELECOM

APPLICABLES À COMPTER DU 23 AVRIL 2019

1. OBJET

Les présentes conditions générales de service (ci-après les « CGS ») ont pour objet de définir les conditions d'abonnement aux services Internet et de téléphonie fixe (ci-après les « Services ») proposés par la société Euro-Information Telecom, SAS au capital de 175.715 euros – RCS PARIS 421 713 892 –12, rue Gaillon 75002 PARIS (ci-après « l'Opérateur ») sous ses différentes marques.

Les relations entre l'Opérateur et le client (ci-après le « Client ») sont régies par le Contrat (CF. article 3), remis au moment de la souscription des Services.

2. DESCRIPTION DES SERVICES

Les Services souscrits par le Client à titre principal lui permettent notamment d'accéder à Internet par le réseau de l'Opérateur de Réseau, d'émettre et de recevoir des appels téléphoniques sur son téléphone fixe. Les Services souscrits par le Client sont réservés aux particuliers et sont à usage strictement personnel étant entendu une utilisation au sein du cercle familial.

3. DÉFINITIONS

Les définitions sont valables pour l'ensemble des services (Internet, téléphonie fixe et TV).
Contrat : ensemble des documents constitué des présentes CGS, des Conditions Générales des Services TV SFR ou Numéricable, des Conditions Générales d'Utilisation du Service de Vidéo à la Demande SFR ou Numéricable, le formulaire d'abonnement (« les Conditions Particulières ») et des conditions tarifaires (ci-après « la Brochure Tarifs » qui vous sont remis lors de votre souscription.
Le Client peut prendre connaissance de ces documents avant la souscription des Services sur les sites internet de l'Opérateur et dans les Brochures Tarifs disponibles auprès des distributeurs des Services.
Box : désigne le boitier de connexion mis à disposition en location donnant accès aux services Internet, Téléphonie et TV.
Très Haut débit : désigne un accès à Internet performant, qui permet d'envoyer et de recevoir un grand nombre de données (documents, photos, vidéos, etc.) dans un temps court. L'accès à Internet est considéré à « très haut débit » dès que le débit est supérieur à 30 Mégabits par seconde. Le terme de débit désigne la quantité d'informations qu'un réseau permet de transférer en un temps donné. Il est exprimé en « bits/seconde », une unité de mesure de la quantité de données susceptible de circuler dans un réseau : en kilobits/seconde, mégabits/seconde ou gigabits/seconde selon le niveau du débit. Plus le débit est élevé, plus la vitesse de transmission et de réception des données (documents, vidéos, musiques, etc.) est rapide.
Eligibilité : test effectué au regard de l'adresse communiquée par le client, permettant de connaître la disponibilité des offres selon la technologie associée (Fibre ou Câble).
Matériel : équipement(s) (box/modem, décodeur, ...) et accessoires (câbles, bloc d'alimentation, télécommande, disque dur...) mis à votre disposition par l'Opérateur dans le cadre de votre abonnement aux Services et vous permettant de recevoir et d'utiliser les Services.
Mise en service : activation des Services suite à l'installation finalisée du Matériel.
Opérateur de réseau : la personne morale exploitant le Réseau ouvert au public.
Vidéo à la Demande (VoD) : technique interactive de diffusion de contenus audiovisuels au choix du Client, moyennant un paiement, au moment souhaité par lui sur l'écran de son téléviseur pour une période déterminée et à titre non définitif.
Raccordement : le raccordement est le fait d'installer et d'activer une prise au domicile du Client pour que la ligne soit prête à fonctionner. Le raccordement est également le fait d'installer le Câble ou la Fibre dans le logement depuis le point de pénétration du logement jusqu'à la prise, et d'effectuer les opérations nécessaires en-dehors du logement (dans les parties communes ou privatives).
Fibre : réseau de télécommunications physique qui permet notamment l'accès à internet à très haut débit et dans lequel la fibre optique se termine au domicile de l'abonné au niveau de la prise optique. Technologie également appelée « Fibre optique jusqu'au domicile ».
Câble : réseau de télécommunications physique qui permet notamment l'accès à internet à très haut débit dans lequel la fibre optique se termine jusqu'au niveau du quartier / de l'immeuble et la terminaison au domicile de l'abonné s'effectue en câble coaxial. Technologie également appelée « fibre optique hors raccordement du domicile ».

4. SOUSCRIPTION DES SERVICES

4.1 Toute personne physique majeure domiciliée en France métropolitaine peut souscrire les Services de l'Opérateur dans la limite d'une seule souscription des Services par personne.

4.2 Modes de souscription :
i/ souscription en Caisses et Agences Crédit Mutuel – CIC proposant ces Services.
Pour souscrire les Services de l'Opérateur, le Client doit remettre au Conseiller bancaire les documents suivants :
- une copie de sa pièce d'identité valide,
- un relevé d'identité international bancaire (IBAN) à son nom, dont l'établissement financier est domicilié en Europe,

En cas de non-concordance entre l'adresse de facturation figurant sur la pièce d'identité, sur l'IBAN et/ou celle figurant sur le formulaire d'abonnement, le distributeur pourra demander au Client de lui fournir un justificatif de domicile en France métropolitaine de moins de trois mois.

ii/ Souscription à distance
Pour souscrire les Services de l'Opérateur par télévente, le Client doit remplir toutes les étapes qui lui seront indiquées par le téléconseiller, notamment la signature de son contrat, jusqu'à la confirmation de sa commande,
Afin de valider sa souscription, le Client doit adresser à l'Opérateur :
- une copie de sa pièce d'identité valide,
- un IBAN à son nom, dont l'établissement financier est domicilié en Europe,
- un justificatif de domicile en France métropolitaine de moins de trois mois,

En cas de non-concordance entre l'adresse de facturation figurant sur la pièce d'identité, sur l'IBAN et/ou celle figurant sur le formulaire d'abonnement, le distributeur pourra demander au Client de lui fournir un justificatif de domicile en France métropolitaine de moins de trois mois.
Les documents, énumérés ci-dessus, s'ils n'ont pas été communiqués au moment de la souscription, doivent être adressés à l'Opérateur par courrier à l'adresse suivante : Service Client Box – Euro-Information Telecom 53069 Laval Cedex 9 –, au plus tard huit (8) jours après la demande de souscription aux Services. En cas de difficultés concernant la fourniture des pièces justificatives lors de la souscription des Services de l'Opérateur, le Client peut contacter son Service Client.

4.3 Pour toute souscription à distance des Services, le Client dispose d'un délai de quatorze (14) jours pour se rétracter sans avoir à motiver sa décision, ni à supporter de coûts de rétractation à l'exception des coûts directs de renvoi du matériel et les éventuels coûts d'usage tels que détaillés ci-dessous. Lorsque le délai de quatorze (14) jours expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant. Pour formaliser sa demande, le Client peut contacter son Service Client, renvoyer le formulaire de rétractation joint à son contrat d'abonnement ou tout autre courrier dénué d'ambigüité quant à son intention de se rétracter.

Ce délai de rétractation de 14 jours court :
- à compter de la réception du Matériel par le Client en cas de souscription,
- à compter de la souscription de l'offre, si l'offre n'inclut pas d'équipement.

En cas de rétractation dans les délais ci-dessus indiqués, l'Opérateur rembourse le Client, dans un délai maximum de quatorze (14) jours, de la totalité des sommes versées, le cas échéant par le Client, relatives aux Services souscrits, sauf en cas de rétractation après la 1ère facture mensuelle : le remboursement du trop-perçu de l'abonnement sera établi sur la facture mensuelle suivante. Si le Client a expressément demandé à utiliser les Services avant la fin du délai de rétractation, il sera alors redevable du montant correspondant aux Services fournis entre la date de mise en service de la ligne jusqu'à la date de demande de rétractation effective.

En cas de rétractation, le Client sera tenu de procéder au renvoi de son Matériel conformément aux dispositions de l'article 13.2 des présentes conditions.

5. CONDITIONS PRÉALABLES À LA FOURNITURE DU SERVICE

Le logement du Client doit être éligible, c'est-à-dire être situé dans une zone géographique desservie en fibre optique et/ou en câble dont les habitations sont susceptibles d'être raccordées et détenir des équipements compatibles.

L'Opérateur réalise un test d'éligibilité afin de déterminer au préalable si l'adresse postale communiquée par le Client peut être raccordé. Étant donné le caractère théorique du test réalisé, il se peut, dans certains cas, que, lors du raccordement, des impossibilités notamment techniques empêchent le raccordement. Dans ce cas, le Client et/ou l'Opérateur pourra mettre fin au présent Contrat et demander la rétractation de ce dernier sans frais et sans autre formalité.

6. RACCORDEMENT

Le jour du rendez-vous, le Client doit être présent à son domicile ou mandater une personne majeure dûment autorisée pour le représenter et signer pour le Client. Un logement raccordé au Réseau ne peut avoir qu'un seul abonnement actif de l'Opérateur au service Internet.

6.1 Si le logement n'est pas raccordé
Le raccordement nécessite qu'un technicien (prestataire de l'Opérateur) puisse intervenir à l'extérieur et à l'intérieur du logement pour procéder à la Mise en service.
Le raccordement est réalisé sur rendez-vous, sous réserve des possibilités techniques et des autorisations éventuellement nécessaires dont l'obtention est à la charge du Client. Il lui appartient par exemple d'obtenir l'autorisation du syndicat de copropriété pour installer les câbles dans les parties communes.
Si le Client ne dispose pas des autorisations nécessaires, le raccordement ne pourra être effectué et un autre rendez-vous devra être programmé après que le Client ait obtenu les autorisations et/ou accès nécessaires aux frais du Client selon le tarif indiqué dans la Brochure Tarifaire.

6.2 Si le logement est déjà raccordé
Pour procéder à la Mise en service, l'Opérateur envoie systématiquement au Client un technicien pour vérifier l'installation existante et en cas d'installation non conforme, le technicien procèdera aux travaux d'adaptation (tel que par exemple un changement de prise).
Le raccordement et toute autre prestation ou intervention font l'objet d'un compte rendu. Ce compte-rendu, que le Client devra signer, atteste de la date de l'intervention, du

détail des prestations effectuées et de l'acceptation par le Client de la Mise en service. Le branchement des matériels du Client à la prise murale ainsi que le réglage et la configuration desdits matériels sont à la charge du Client, sauf dans le cas où le Client bénéficie de la prestation « Installation clé en main ».

7. OUVERTURE DE L'ACCÈS AUX SERVICES

7.1 L'Opérateur s'engage à ouvrir l'accès aux Services (ci-après la « Mise en Service »), dans le délai indicatif suivant : (i) de deux à cinq semaines maximum à compter de la signature du contrat.
Ce délai varie en fonction de la date choisie par le client pour l'installation.

7.2 Par dérogation à ce qui précède, en cas d'absence de remise de la totalité des documents visés à l'article 4 par le Client, la Mise en Service ne se fera dans les délais précités qu'à compter de la date de réception par l'Opérateur du dernier document requis.

7.3 En cas de dépassement des délais de Mise en Service du fait de l'Opérateur, le Client peut demander, par courrier, une indemnité, sous la forme d'avoir, calculé au prorata temporis sur la base du coût mensuel du Service et/ou du ou des service(s) optionnel(s) souscrit(s) lors de l'activation de la ligne et non fourni(s).

7.4 Si, à l'issue d'un délai de deux (2) semaines, les parties n'ont pas trouvé de solution de nature à remédier à l'impossibilité d'accéder au Réseau, ou si cette solution devait entraîner une facturation supplémentaire à la charge du Client, ce dernier peut demander, par courrier, l'annulation sans frais du contrat.

7.5 – Pour le cas où aucun rendez-vous d'installation n'aurait pu être planifié, faute de pouvoir joindre le Client pendant une durée de trente (30) jours à compter de la livraison du Matériel, et ce malgré diverses tentatives de l'Opérateur, l'Opérateur sera en droit de procéder à la résiliation de plein droit du Contrat. Le Client devra procéder au retour du Matériel à ses frais.

8. PRISE D'EFFET ET DURÉE DU CONTRAT

Le contrat prend effet à la date de Mise en Service de la ligne.
Le contrat est conclu pour une durée indéterminée avec une période initiale minimale d'engagement de 12 mois.

9. AVANCE SUR FACTURE

Afin de limiter les dépassements de forfait trop importants susceptibles d'occasionner des chocs de facturation, l'Opérateur peut demander au Client, en cours d'exécution du contrat, une avance sur facture, non productive d'intérêts, lorsque le montant des communications hors et/ou au-delà du forfait dépasse un certain seuil de consommations :

• **Pour les appels Voix :**
- pour les nouveaux clients et jusqu'à l'émission de la 3ème facture, ce seuil est défini dans la Brochure Tarifs,
- après l'émission de la 3ème facture, ce seuil correspond à 2,5 fois le montant moyen des 3 dernières factures,
- en cas d'incident de paiement, ce seuil est ramené, pendant une durée de 6 mois, au seuil défini dans la Brochure Tarifs.

• **Pour les achats de Vidéo à la demande (VOD) :**
- pour les nouveaux clients et jusqu'à l'émission de la 3ème facture, ce seuil est défini dans la Brochure Tarifs,
- après l'émission de la 3ème facture, ce seuil correspond à 2,5 fois le montant moyen des 3 dernières factures,
- en cas d'incident de paiement, ce seuil est ramené, pendant une durée de 6 mois, au seuil défini dans la Brochure Tarifs.

Le Client est informé de l'approche de ce seuil à plusieurs reprises (SMS et emails) ainsi que de la mise en restriction prochaine de sa ligne (blocage usages sortants).

Le montant de l'avance sur facture qui sera demandé au Client est égal à la surconsommation dont celui-ci est redevable au moment de l'établissement de la demande d'avance par l'Opérateur. Il est porté au crédit du Client dès son versement. Il vient en déduction des sommes dues et à venir par le Client jusqu'à épuisement.

10. TARIFS / MODIFICATION DES SERVICES

10.1 Les tarifs des Services principaux et des Services optionnels ainsi que leurs modalités d'application sont définis dans la Brochure Tarifs.

10.2 En cas de souscription/modification des Services optionnels effectuée à distance, le Client dispose d'un délai de quatorze (14) jours à compter de son acceptation pour se rétracter.

11. FACTURATION

11.1 Les factures sont établies suivant une périodicité mensuelle et sont payables comptant en euros TTC, dans le délai maximum porté sur la facture.
La facturation des Services liés à l'abonnement est forfaitaire, à terme à échoir, la première facture étant établie prorata temporis à compter de la date de mise en service. La facturation des consommations non incluses dans l'abonnement (Services TV, options « Internet et Téléphonie ») est à terme échu.

11.2 Sauf cas de contestation de facture, l'Opérateur pourra en cas de non règlement de factures à échéance, suspendre partiellement puis totalement l'abonnement du Client, et enfin résilier le contrat d'abonnement après l'envoi d'une mise en demeure restée sans effet. La résiliation des Services entraîne l'exigibilité immédiate de toutes les sommes dues par le Client à l'Opérateur, et notamment des frais d'abonnement et services restant à courir jusqu'à la fin de la période minimale d'engagement.

11.3 L'Opérateur tient à la disposition du Client tout élément justificatif de la facture, selon l'état des techniques existantes. Le décompte des éléments de facturation établi par l'Opérateur et servant de base à la facture est opposable au Client en tant qu'élément de preuve. Aucune réclamation du Client en restitution du prix des Services facturés par l'Opérateur n'est recevable au-delà d'un délai d'un (1) an à compter du jour du paiement.

11.4 Le Client peut demander à un tiers (personne physique ou morale) de payer, à sa place, les factures correspondant mais reste tenu de son obligation de paiement envers l'Opérateur en cas de défaillance de ce tiers.

11.5 En cas de règlement de factures par prélèvement sur compte bancaire, le Client est informé au moins 10 jours avant la date d'échéance de celui-ci. Ce délai pourra être raccourci si le Client demande à anticiper la date d'échéance du prélèvement.

12. OBLIGATIONS DU CLIENT

12.1 Obligations générales du Client
Le Client s'engage au titre du Contrat à :
- Régler les factures envoyées par l'Opérateur dans les délais mentionnés sur ces factures ;
- Être présent lors du rendez-vous d'installation et être joignable par l'Opérateur pour les besoins de l'exécution du Contrat ;
- Informer l'Opérateur de tout changement de ses coordonnées dans un délai maximum de quinze (15) jours ouvrés à compter dudit changement ;
- Restituer le Matériel dans les conditions définies à l'article 13.2 des présentes Conditions Générales de Services en cas de terminaison du contrat pour quelles que raison que ce soit (rétractation du Client, résiliation du Contrat, etc.)

En cas de manquement, le Client s'expose à la résiliation de son Contrat dans les conditions de l'article 18.9 des présentes Conditions Générales de Service.

12.2 Utilisation des Services
Le Client s'engage à utiliser les Services conformément à l'usage pour lequel ils ont été définis et pour lequel ils sont commercialisés.
Constitueront ainsi un usage détourné des Services les usages suivants :
- les Services étant proposés exclusivement entre personnes physiques, le Client s'interdit l'utilisation à titre gratuit ou onéreux des Services en tant que passerelle de réacheminement de communications ou de mise en relation (notamment des numéros d'appel commençant par 01,02,03,04,05 ou 09 inclus),
- l'utilisation à des fins autres que personnelles, notamment au travers de la revente,
- l'utilisation ininterrompue du Service par le biais d'une composition automatique ou en continu sur la ligne.

Le Client s'engage en outre à respecter, ou faire respecter à toute personne utilisant le Service, les règles suivantes :
- ne pas mettre à disposition sur internet, stocker ou télécharger des données contrevenant aux lois et réglementations en vigueur, à l'ordre public ou aux bonnes mœurs (et notamment incitations à la commission de crimes et délits, à la haine raciale ou au suicide, à l'apologie des crimes contre l'humanité, à la commission d'actes de terrorisme et de leur apologie, ou comportant des éléments de pornographie enfantine),
- ne pas porter atteinte aux droits des tiers, notamment par la propagation de données, d'images ou de sons pouvant constituer une diffamation, une injure, un dénigrement ou portant atteinte à la vie privée, au droit à l'image, aux bonnes mœurs ou à l'ordre public,
- prendre toutes les précautions nécessaires à la protection de ses propres données et/ou logiciels contre la contamination par d'éventuels virus circulant sur le réseau Internet et l'utilisation détournée par des tiers de l'accès mis à sa disposition,
- ne pas procéder ou tenter de procéder à des intrusions dans des systèmes informatisés tiers, ne pas propager ou tenter de propager des virus, ou tous programmes destinés à nuire,
- ne pas diffuser de courriers électroniques dans des conditions illicites (telle que notamment des publicités non sollicitées ou non autorisées, envoi en masse de messages non sollicités par les destinataires) susceptibles de perturber la disponibilité des serveurs ou des réseaux.

12.3 Lutte contre le piratage
Les Services ne doivent pas être utilisés à des fins de piratage. Les pratiques ne respectant pas le droit d'auteur et les droits voisins constituent un danger pour le renouvellement de la création artistique et pour l'économie du secteur culturel, des offres légales permettent de respecter le code de la propriété intellectuelle.
Conformément à l'article 5 de la loi n° 2009-669 du 12 juin 2009 favorisant la diffusion et la protection de la création sur Internet, le Client est informé des dispositions de l'article L. 336-3 du code de la propriété intellectuelle : « La personne titulaire de l'accès à des services de communication au public en ligne a l'obligation de veiller à ce que cet accès ne fasse pas l'objet d'une utilisation à des fins de reproduction, de représentation, de mise à disposition ou de communication au public d'œuvres ou d'objets protégés par un droit d'auteur ou par un droit voisin sans l'autorisation des titulaires des droits prévus aux livres I et II lorsqu'elle est requise. Le manquement de la personne titulaire de l'accès à l'obligation définie au premier alinéa n'a pas pour effet d'engager la responsabilité pénale de l'intéressé ».
En cas de non-respect de cette obligation de surveillance, la Commission de la Haute Autorité pour la diffusion des œuvres et la protection des droits sur internet (HADOPI) peut être amenée à prendre des mesures administratives en rappelant au Client le contenu de l'obligation, le mettre en demeure de la respecter et lui fournir les informations utiles concernant la lutte contre le piratage.
Afin de prévenir les manquements à l'obligation définie à l'article L. 336-3, des moyens de sécurisation pourront être mis à disposition du Client lui permettant de contrôler l'utilisation par des tiers de l'accès mis à disposition par l'Opérateur.

12.4 Utilisation du Matériel
Il est interdit de procéder à l'ouverture du Matériel.
Concernant les logiciels intégrés dans le Matériel (hors spécificités open source), il est interdit de :
- démonter, décompiler, décomposer, examiner ou analyser de quelque manière que ce soit les logiciels ;
- modifier, adapter les logiciels ou créer des logiciels dérivés ;
- extraire les logiciels à quelques fins que ce soit, et en particulier à des fins de commercialisation ;
- diffuser des informations ou analyses relatives aux performances des logiciels (notamment des tests de performance).

13. MATÉRIEL

13.1 Location du Matériel

Le Matériel, indispensable au fonctionnement des Services, est proposé à la location par l'Opérateur et **reste donc en toute occasion la propriété de l'Opérateur de Réseau.** À ce titre, il ne peut être cédé, sous-loué, transformé, modifié, transféré ou prêté sous quelque forme que ce soit par le Client à qui il est interdit de disposer du Matériel en dehors de l'utilisation des Services tel que défini dans les présentes Conditions.

Il est interdit au Client de retirer ou camoufler les mentions de propriété figurant sur le Matériel.

À compter de l'entrée en possession par le Client de ce Matériel et pendant la durée du Contrat, le Client est gardien de ce dernier. En sa qualité de gardien, il est et demeure responsable de tous dommages causés au Matériel.

En cas de perte, vol ou détérioration du Matériel, le Client doit en informer immédiatement l'Opérateur. Le Client sera facturé des sommes détaillées au sein de la Brochure Tarifs.

En cas de dysfonctionnement non imputable au Client, le Client doit contacter le Service Client qui établira un diagnostic technique à distance et procédera si besoin, au remplacement du Matériel

13.2. Envoi du Matériel
Restitution du Matériel au terme du Contrat
Le Client est tenu de restituer par voie postale le Matériel, complet et en bon état de

fonctionnement, dans les quarante (40) jours qui suivent la date de fin du Contrat. En cas de retour incomplet ou de Matériel en mauvais état de fonctionnement, le Client sera tenu d'indemniser l'Opérateur conformément aux tarifs indiqués dans la Brochure des Tarifs. En cas de résiliation du Contrat par l'Opérateur, les frais de restitution du Matériel sont à la charge de l'Opérateur. En cas de résiliation du Contrat par le Client, les frais de restitution du Matériel sont à la charge du Client.

Restitution du Matériel en cas de rétractation

En cas d'exercice de son droit de rétractation, les frais de restitution du Matériel sont à la charge du Client. Le Client est tenu de restituer, par voie postale le Matériel, complet et en bon état de fonctionnement, dans les quarante (40) jours.

En cas de retour incomplet ou de Matériel en mauvais état de fonctionnement, le Client sera tenu d'indemniser l'Opérateur conformément aux tarifs indiqués dans la Brochure des Tarifs.

14. CONDITIONS SPÉCIFIQUES AUX OFFRES VOIX ILLIMITÉES

L'Opérateur peut proposer au Client au travers des Services des appels voix en illimité. Afin de lutter contre la fraude et le détournement d'offres, ces offres ne sont autorisées que dans la limite d'un certain nombre de correspondants et/ou d'un certain nombre d'heures par appel, par période de facturation, précisés clairement dans les Brochures Tarifs sous les offres correspondantes.
L'Opérateur se réserve le droit de suspendre puis de résilier l'offre en cas d'utilisation des Services à des fins autres que personnelles (à des fins lucratives) et/ou de cession totale ou partielle des Services

15. PORTABILITÉ DES NUMÉROS

Le Client mandate l'Opérateur afin de conserver son numéro mobile existant. La portabilité ne peut avoir lieu que sous réserve d'éligibilité technique et géographique. La portabilité ne pourra être effectuée en cas d'incapacité du demandeur, demande de portabilité incomplète ou contenant des informations erronées, numéro inactif le jour de la demande de portage ou faisant déjà l'objet d'une demande de résiliation ou de portabilité. Lorsque la portabilité du Client est refusée par son ancien opérateur, l'Opérateur contacte le Client afin de lui proposer un nouveau numéro ou une résiliation sans frais du contrat. Le numéro du Client sera porté dans un délai d'un (3) jours ouvrables suivant la Mise en Service sous réserve que l'accès ait été rendu disponible par l'opérateur sortant (2 jours minimum après la prise en compte de la demande de portabilité du Client). **Le Client doit, en cas de demande de portabilité, se référer aux Conditions Générales de son ancien opérateur afin de savoir s'il doit, conjointement à sa demande de portabilité, envoyer un courrier de résiliation des services qu'il a souscrit auprès de lui.**

16. SUSPENSION DU SERVICE

L'accès aux Services peut être suspendu de plein droit par l'Opérateur, après en avoir informé par tout moyen le Client :
- en cas d'absence des pièces justificatives valides exigées du Client lors de la souscription des Services,
- en cas de fraude ou tentative de fraude de la part du Client,
- en cas de piratage ou tentative de piratage,
- en cas de non-paiement d'une facture à la date limite de paiement figurant sur la facture, et après relance restée sans effet,
- en cas de manquement grave ou persistant du Client à l'une de ses obligations,
- en cas de violation des dispositions légales, notamment en matière d'ordre public et de bonnes mœurs,
- en cas de force majeure au sens de l'article 1218 du Code civil tel qu'interprété par la jurisprudence de la Cour de cassation.

La suspension des Services n'entraîne pas l'arrêt de la facturation, sauf suspension des Services pour cas de force majeure.

17. MODIFICATIONS DES CONDITIONS CONTRACTUELLES

Conformément aux termes de l'article L 224-33 du Code de la consommation, l'Opérateur s'engage à informer le Client par écrit de tout projet de modification des conditions contractuelles, au moins un (1) mois avant son entrée en vigueur. Le Client peut résilier le contrat à tout moment et avant la fin de la période minimale d'engagement, sans indemnités, par courrier, en cas d'augmentation des tarifs des Services principaux et/ou complémentaires, et/ou toute autre modification des conditions contractuelles, et ce dans les quatre (4) mois qui suivent l'entrée en vigueur des nouveaux tarifs et/ou des nouvelles conditions contractuelles. A défaut de résiliation dans les quatre (4) mois qui suivent leur entrée en vigueur, les nouveaux tarifs et/ou les nouvelles conditions contractuelles s'appliqueront.

18. FIN DU CONTRAT / RÉSILIATION

18.1 Le Client peut mettre fin au Contrat avant la fin de la période minimale d'engagement, par courrier, sous réserve du paiement des frais d'abonnement et services restant à courir jusqu'à la fin de la période minimale d'engagement qui deviennent immédiatement exigibles.
Des frais de résiliation du Service, dont le montant figure sur la Brochure des Tarifs, seront facturés.

18.2 Au-delà de la période minimale d'engagement, la résiliation peut intervenir à tout moment et sans frais liés à l'abonnement, à l'initiative de l'Opérateur ou du Client par courrier.

Des frais de résiliation du Service, dont le montant figure sur la Brochure des Tarifs, seront facturés.

18.3 La résiliation prend effet dans un délai maximum de sept (7) jours calendaires suivant la réception par l'Opérateur de la lettre de résiliation sauf demande contraire du Client.

18.4 Par ailleurs, le Client, sous réserve qu'il n'ait pas eu ou pu avoir connaissance du fait générateur lors de la souscription, peut mettre fin au contrat à tout moment, par courrier, et avant la fin de la période minimale d'engagement, sans indemnités, en cas de motifs légitimes listés ci-dessous, dûment justifiés, l'empêchant de poursuivre l'exécution du contrat, survenus postérieurement à la souscription du contrat.

Ces motifs légitimes sont les suivants :

- licenciement du Client en contrat à durée indéterminée,
- difficultés financières ayant donné suite à notification de recevabilité en Commission de Surendettement des Particuliers,
- déménagement du Client dans une zone en France métropolitaine où le service est inaccessible depuis son nouveau domicile (zone non éligible)
- déménagement du Client pour une durée supérieure à 12 mois hors du territoire métropolitain,
- maladie ou handicap rendant impossible l'usage des Services pendant une durée de plus de trois mois,
- décès du Client : l'annulation du numéro d'appel s'opère dès que l'Opérateur en a eu connaissance, sauf si les ayants droit désirent le reprendre,
- mise en détention, pour une durée minimum de 3 mois, dans un établissement pénitentiaire,
- en cas de force majeure au sens habituellement reconnu par la Cour de Cassation.

Cette résiliation prend effet à l'issue d'un délai de sept (7) jours suivant la réception de la lettre de résiliation et des justificatifs nécessaires. La résiliation entraîne la désactivation définitive des Services et la perte du numéro.

18.5 Le Client peut résilier une option par téléphone ou sur son Espace Client.

18.6 Le Contrat sera résilié de plein droit en cas de retrait à l'Opérateur de Réseau et/ou à l'Opérateur des autorisations administratives nécessaires à la fourniture du Service.

18.7 Si le Client bénéficie d'une remise tarifaire sur son abonnement aux Services dont la condition d'obtention est la détention d'une offre de téléphonie mobile, la résiliation de cette dernière entraînera la perte de la remise tarifaire accordée sur l'abonnement aux Services.

18.8 La résiliation des Services de l'Opérateur entraine la résiliation des services TV et VOD de SFR / Numericable. Dans le cas où le Client serait encore engagé auprès de SFR / Numericable pour les dits services de TV ou VOD, l'Opérateur facturera au Client pour le compte de SFR / Numericable les mois d'abonnement restant dus jusqu'à la fin de la période minimale d'engagement ou de réengagement et les autres frais liés à ces services le cas échéant.

18.9 Le contrat peut être résilié par l'Opérateur après en avoir avisé le Client en cas de fausse déclaration du Client concernant le contrat, non-paiement par le Client des sommes dues à l'Opérateur ou manquement du Client à l'une quelconque de ses obligations prévues aux présentes Conditions Générales de Service, après mise en demeure restée sans effet ou en cas de force majeure. La résiliation entraîne la désactivation du Service ainsi que la perte du numéro.

19. RESPONSABILITÉ

19.1 Responsabilité de l'Opérateur à l'égard du Client

L'Opérateur ne saurait être tenu responsable de perturbations du Réseau suite à des cas de force majeure ou du fait personnel du Client (tel qu'un mauvais branchement du Matériel).

L'Opérateur engage sa responsabilité pour dommage direct, à l'exclusion de tout dommage indirect, en cas de manquement à ses obligations définies dans les présentes Conditions Générales de Services.

19.2 Responsabilité du Client à l'égard de l'Opérateur

Le Client est responsable à l'égard de l'Opérateur de tout manquement à ses obligations contractuelles.

20. DÉMÉNAGEMENT

Tout déménagement entraînera la résiliation du Contrat à l'initiative du Client dans les conditions de l'article 18. Si le Client souhaite continuer à bénéficier du Service et déménage dans une zone couverte par le Service, il devra souscrire de nouveau au Service selon les conditions en vigueur au jour de la souscription.

21. FOURNITURE DES SERVICES / INTERRUPTION DES SERVICES / COMPENSATION

L'Opérateur de Réseau assure la maintenance du Réseau en amont du Point de pénétration pour un logement collectif, ou en limite de propriété pour un logement individuel pour tout dysfonctionnement qui n'est pas imputable au Client ainsi que pour tout vice caché inhérent au Matériel.
Toute intervention rendue nécessaire par une détérioration ou modification du fait du Client, des installations de Raccordement y compris en amont du Point de raccordement collectif, entraîne la remise en état au frais du Client, selon le tarif figurant dans la Brochure Tarifs.
Ainsi, sont facturées les réparations qui sont imputables au Client ou relevant de sa responsabilité en tant que gardien du Matériel, (par exemple un choc inhabituel, la modification des branchements...).
L'Opérateur de Réseau est responsable de la mise en place des moyens nécessaires à la bonne marche des Services et prend les mesures nécessaires au maintien de la continuité et de la qualité des Services.
En cas d'interruption totale des Services principaux et/ ou des Service(s) optionnel(s), ainsi que de dégradation du niveau des Services l'Opérateur de Réseau s'engage à tout mettre en œuvre pour rétablir les Services principaux et/ ou les Service(s) optionnel(s). et l'Opérateur s'engage à dédommager le Client, à sa demande, d'un montant calculé au prorata temporis du coût mensuel du Service et/ou du ou des service(s) optionnel(s) souscrits.

22. DONNÉES PERSONNELLES - ANNUAIRE

22.1 Les données à caractère personnel concernant le Client sont collectées et traitées par l'Opérateur, en tant que responsable de traitement, dans le respect des dispositions légales de loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée et des dispositions du Règlement général sur la protection des données n°2016/679 du 27 avril 2016, (i) dans le cadre de la fourniture des Services, (ii) pour répondre à des obligations légales et (iii) pour un intérêt légitime.
Les données à caractère personnel collectées lors de la souscription ont un caractère obligatoire pour permettre à l'Opérateur de traiter la demande de souscription et de fournir les Services, la gestion des droits et des demandes d'exercice des droits des personnes ainsi que la facturation du Client.
Les données à caractère personnel pourront être traitées par le personnel habilité de l'Opérateur et des sous-traitants ou prestataires de l'Opérateur. Si ces sous-traitants, partenaires ou prestataires sont situés en dehors de l'Union européenne (Tunisie, Maroc, Monaco), ils auront, conformément à la réglementation, signé des « clauses contractuelles types » pour garantir au Client le même niveau de protection que dans l'Union Européenne.
Le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification, de portabilité ou de suppression des données à caractère personnel ainsi qu'un droit d'opposition et à la limitation des traitements de données à caractère personnel le concernant en écrivant à : Informatique et Libertés / Direction Juridique – Euro-Information Telecom - 12, rue Gaillon – 75002 PARIS ou à M. Le Délégué à la Protection des Données, 63 chemin Antoine Pardon, 69814 TASSIN CEDEX. Le Client peut obtenir l'information sur la manière dont sont traitées ses données et sur ses droits en consultant la Politique Données Personnelles de l'Opérateur disponible sur son site internet ou sur demande.

Le Client peut gratuitement s'inscrire sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique en contactant son Service Client.
Les informations en rapport avec la commande du Client peuvent faire l'objet d'un traitement automatisé de données dont le responsable est ONEYTRUST. Ce traitement automatisé de données a pour finalité de sécuriser les transactions réalisées sur le site internet de l'Opérateur. ONEYTRUST.et l'Opérateur sont les destinataires de ces données. Pour en savoir plus sur la gestion de ses données par ONEYTRUST et vos droits, le Client est invité à consulté la politique de confidentialité de ONEYTRUST en cliquant ici : https://oneytrust.com/mention-information-score-et-review/

22.2 Dans le cadre de la mise en place de l'annuaire universel, le Client dispose du droit de faire figurer notamment ses coordonnées personnelles gratuitement sur les listes publiées dans les annuaires ou consultables par l'intermédiaire d'un service de renseignement. Il peut également demander à ce que ces listes ne soient pas utilisées à des fins de prospection commerciale ou pour des services d'annuaire inversé.

23. CESSION

Le Client peut céder ou transférer le contrat, à titre gratuit, sous réserve de fournir à l'Opérateur pour le cessionnaire, les mêmes documents que ceux nécessaires lors de la souscription accompagnés d'une autorisation du cessionnaire. Préalablement à la cession ou au transfert, le Client s'engage à régler toutes les sommes encore éventuellement dues au titre du présent contrat.

L'Opérateur peut céder ou transférer à un tiers, à titre gratuit ou onéreux, sous quelque forme que ce soit, le bénéfice du présent contrat sous réserve que la cession du contrat n'emporte aucune diminution des droits du Client.

24. ASSISTANCE

Un service d'assistance technique et d'assistance commerciale sont assurés par l'Opérateur.

25. NULLITÉ PARTIELLE

La nullité ou l'incompatibilité d'une disposition quelconque des présentes Conditions Générales de Service, soit avec une disposition législative ou réglementaire, soit suite à une décision de justice ou de toute autre autorité compétente, n'affectera pas la validité des autres dispositions.

26. RÉCLAMATIONS

Toute réclamation doit être formulée en premier recours auprès du Service Client par téléphone aux numéros et pendant les heures d'ouverture, précisés dans les Brochures Tarifs ou par courrier à l'adresse suivante : **Service Client Box – Euro-Information Telecom 53069 Laval Cedex 9.** Le Service Client répond à toute réclamation dans un délai moyen de quinze (15) jours ouvrés. Toutefois, si la réponse ne pouvait être donnée dans ce délai, le Service Client indiquera, par tous moyens, au Client le délai de traitement requis sans que ce dernier ne puisse dépasser un (1) mois. Dans le cas où le Client ne serait pas satisfait de la réponse définitive apportée par le Service Client ou en cas de dépassement des délais de réponse définis ci-avant, le Client peut alors formuler un second recours auprès du Service Consommateur de l'Opérateur, exclusivement par écrit, à l'adresse suivante : Service Consommateurs Box – Euro-Information Telecom – TSA 42002 – 75087 Paris Cedex 02 qui apportera une réponse au Client dans un délai de un (1) mois. En cas de non-respect par l'Opérateur des délais visés ci avant ou en cas d'épuisement par le Client des voies de recours internes, les litiges irrésolus peuvent être portés devant le Médiateur des communications électroniques (www.mediateur-telecom.fr) conformément à la charte de médiation.

CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION DES SERVICES TV DE SFR ACCESSIBLES AUX CLIENTS DES OFFRES BOX TRÈS HAUT DÉBIT DE EURO-INFORMATION TELECOM AU 1ER OCTOBRE 2018

Chacun des Services est réservé à l'usage domestique et personnel du Client et ne peut en aucun cas être utilisé à des fins professionnelles ou commerciales. Les Services proposés sont personnels et excluent la possibilité d'une diffusion publique et de toute location ou revente en tout ou partie au profit de tiers, notamment à des fins commerciales. Les présentes Conditions de l'offre SFR complètent les Conditions Générales de Service Box Très Haut Débit de Euro-Information Telecom.

ARTICLE 1 – DÉFINITIONS

Abonnement Box Très Haut Débit de Euro-Information Telecom : Contrat d'abonnement souscrit par le Client auprès de Euro-Information Telecom et comprenant le Matériel.
Abonnement TV : Contrat d'abonnement souscrit
- par le Client d'une offre FTTH auprès de SFR SA ou
- par le Client d'une offre FTTB auprès de SFR FIBRE SAS

par l'intermédiaire de Euro-Information Telecom pour la fourniture du ou des Services.
L'Abonnement TV est souscrit conjointement à l'Abonnement Box Très Haut Débit de Euro-Information Telecom
Client : personne physique majeure, ayant la pleine capacité juridique, titulaire d'un Abonnement Box Très Haut Débit de Euro-Information Telecom et d'un Abonnement TV pour le ou les Services.
Conditions Générales d'Utilisation TV : désigne les présentes (ci-après « CGV TV ») ainsi que les tarifs et conditions particulières proposés par SFR au Client. Le Guide tarifaire est régulièrement mis à jour et disponible notamment sur www.assistance-box.com.
Matériel(s) : équipements et connectique fournis par Euro-Information Telecom et nécessaires à l'utilisation des Services dont notamment l'équipement terminal TV, la carte à puce (ci-après « carte numérique ») et la télécommande permettant la réception d'émissions télévisuelles en norme numérique.
SFR SA : désigne la société SFR, société anonyme au capital de 3 423 265 598,40 euros, immatriculée au registre du Commerce et des Sociétés de Paris sous le numéro 343 059 564 et ayant son siège social 1 Square Béla Bartók, 75015 Paris.
SFR FIBRE SAS : désigne la société SFR FIBRE SAS, SAS au capital de 78.919.817,50 euros, immatriculée au registre du Commerce et des Sociétés de Meaux sous le numéro 400 461 950 et ayant son siège social 10 rue Albert Einstein, 77420 Champs sur Marne.
SFR SA et SFR FIBRE SAS, ci-après dénommées « SFR ».
Bouquet(s) TV : désigne individuellement ou collectivement les bouquets de télévision, détaillés dans le Guide tarifaire en vigueur, proposés par SFR dans le cadre d'un Abonnement TV.
Option(s) TV : désigne les chaînes de télévision, détaillées dans le Guide tarifaire en vigueur, proposées par SFR et pouvant être souscrites en complément des Bouquets TV.
Service(s) : désigne individuellement ou collectivement le(s) Bouquet(s) TV et le(s) Option(s) TV, proposés par SFR. Ces Services sont délivrés en France métropolitaine selon les zones géographiques et l'éligibilité technique.
Service Clients : désigne les services d'assistance mis à disposition par Euro-Information Telecom, en partenariat avec SFR, pour les besoins des Services fournis au titre du présent contrat.
Euro-Information Telecom : SAS au capital de 175 715 euros, situé au 12, rue Gaillon - 75107 Paris Cedex 02, et immatriculée au RCS de Paris sous le numéro 421 713 892 commercialise et facture au nom et pour le compte de SFR les Services.

ARTICLE 2 - OBJET

Les présentes Conditions Générales d'Utilisation définissent les conditions de mise à disposition par SFR des Services.
L'Abonnement TV ne peut être souscrit que par un Client déjà titulaire d'un Abonnement Box Très Haut Débit de Euro-Information Telecom.
Les Conditions Générales d'Utilisation des Services TV sont remises au Client qui déclare les avoir reçues, lues et acceptées préalablement à leur signature ou à leur acceptation. Les Conditions Générales d'utilisation des Services TV s'appliquent exclusivement pour la même adresse que celle indiquée par le Client dans le cadre de l'Abonnement Box Très Haut Débit de Euro-Information Telecom, laquelle doit être située dans une zone éligible aux Services.

ARTICLE 3 - DESCRIPTION DES SERVICES

SFR propose des Bouquets TV, composés de chaînes de télévision et de services interactifs, ainsi que des Options TV, accessibles via différentes interfaces fixes et mobiles.
Les droits dont SFR est titulaire limitent la diffusion des Services à destination de ses seuls Clients, pour un usage exclusivement privé. Tout acte de reproduction, représentation ou utilisation quelconque que le Client effectuerait autres que ceux autorisés par le code de la propriété intellectuelle constituerait un acte de contrefaçon et une faute contractuelle, le Service TV étant souscrit pour l'usage domestique et personnel du Client au sein de son cercle de famille.
SFR a mis en place un dispositif de verrouillage d'accès pour les programmes de catégorie V. Le Client est informé de la nécessité de créer dans l'équipement terminal TV un code spécifique pour l'accès aux programmes de catégorie V et de conserver ce code confidentiel. Toute personne qui permettrait à des mineurs d'avoir accès à de tels programmes s'exposerait à des sanctions conformément à l'article 227-22 du code pénal.
« Ceci est un message du Conseil Supérieur de l'Audiovisuel et du ministère de la santé : Regarder la télévision, y compris les chaînes présentées comme spécifiquement conçues pour les enfants de moins de 3 ans, peut entrainer chez ces derniers des troubles du développement tels que passivité, retards de langage, agitation, troubles du sommeil, troubles de la concentration et dépendances aux écrans. »
L'accès aux services de vidéo à la demande (VOD) est soumis à des conditions d'utilisation spécifiques et à des conditions tarifaires particulières. Ces dernières sont accessibles directement avant toute commande sur l'écran du téléviseur du Client.

ARTICLE 4 - SOUSCRIPTION DE(S) SERVICE(S)

Le Service est souscrit au bénéfice et à la charge de la personne mentionnée et signataire. Il prend effet à la date d'activation du (des) Service(s) souscrit(s).
Les services étant techniquement interdépendants, l'activation du Service est conditionnée à l'activation préalable des services souscrits auprès de Euro-Information Telecom dans le cadre de l'Abonnement Box Très Haut Débit de Euro-Information Telecom.
La souscription doit s'entendre comme l'acceptation des présentes Conditions Générales d'Utilisation des Services TV conformément à l'article 2 des présentes. En cas de souscription du (des) Service(s) à distance, conformément aux articles L221-18 et suivants du code de la consommation, le Client dispose d'un délai de quatorze jours (14) à compter de l'acceptation de l'offre pour changer d'avis, en adressant à Euro-Information Telecom un courrier simple ou le formulaire de rétractation mis à sa disposition par Euro-Information Telecom faisant état de l'exercice de son droit de rétractation.
Le Client pourra, à tout moment souscrire les Options TV proposées par SFR (tels que détaillés dans le Guide tarifaire en vigueur et selon disponibilité) pour une durée indéterminée. Toute modification par le Client pourra être soumise à des frais facturés conformément au Guide tarifaire.

ARTICLE 5 - CONDITIONS FINANCIÈRES

5.1 Tarifs
Les tarifs du (des) Service(s) SFR souscrit(s) sont indiqués dans le Guide tarifaire en vigueur. Ces tarifs sont indépendants des coûts liés à l'Abonnement Box Très Haut Débit de Euro-Information Telecom.
La facturation du(es) Service(s) et des consommations non incluses dans l'abonnement est gérée conformément aux Conditions Générales de Service Box Très Haut Débit de Euro-Information Telecom.
Le Client déclare avoir eu communication des tarifs des Services souscrits avant la souscription des présentes, en avoir pris connaissance et les accepter. Les tarifs s'entendent comme le tarif des Services souscrits, des éventuels frais d'ouverture de Service, des options et des consommations, détaillés dans le Guide Tarifaire.
5.2 Modification des tarifs
En cas de modification des tarifs des Services souscrit(s) par le Client, ce dernier en sera informé par tout moyen au moins un mois avant l'entrée en vigueur de la modification. Si le Client ne résilie pas l'Abonnement SFR dans un délai de quatre mois (4) suivant l'entrée en vigueur de cette modification, il sera réputé avoir accepté les nouveaux tarifs.
5.3 Facturation pour compte de tiers
Conformément à l'article 242 nonies de l'annexe II du Code Général des Impôts, SFR constitue pour mandataire Euro-Information Telecom aux fins d'émettre matériellement, en son nom et pour son compte, les factures afférentes aux Services, les encaisser et en assurer le recouvrement.
Euro-Information Telecom émettra donc chaque mois au nom et pour le compte de SFR, une facture comportant le montant dû par le Client au titre de l'Abonnement SFR.

ARTICLE 6 - ASSISTANCE

Le service d'assistance technique et le service d'assistance commerciale sont assurés dans le cadre d'un partenariat entre SFR et Euro-Information Telecom, selon les modalités précisées dans l'Abonnement Box Très Haut Débit de Euro-Information Telecom.

ARTICLE 7 - RESPONSABILITÉ

7.1 SFR ne saurait être tenue responsable pour le contenu et les modifications d'horaires des programmes qui lui sont fournis par les éditeurs, les diffuseurs, ou imposés par les dispositions législatives et réglementaires.
Les Services sont destinés à un usage domestique et personnel et non à des fins professionnelles ou commerciales. SFR ne pourrait être tenue responsable pour tout dommage indirect ou/et immatériel, subi par un Client ayant fait usage des Services pour les besoins de son activité professionnelle ou commerciale, en ce compris notamment les pertes de profits, de clientèle, de réputation, d'image, de données ou de toute autre perte de biens incorporels, susceptibles de survenir, dans une telle hypothèse, de la fourniture ou de l'utilisation des Services ou/et de l'impossibilité d'accéder ou d'utiliser le Service et/ou suite à la conduite d'un tiers dans le cadre des forums sur les Services.
SFR ne pourra être tenue responsable que du dommage direct, personnel et certain subi par le Client et pour lequel il aura démontré que les agissements de SFR sont à l'origine de ce préjudice. Le Client devra rapporter la preuve du montant de ce préjudice. SFR ne saurait être tenue responsable des dysfonctionnements du service fourni dans le cadre de l'Abonnement Euro-Information Telecom TRÈS HAUT DÉBIT.
7.2 S'agissant du Matériel, SFR ne pourra être tenue responsable des éventuels dysfonctionnements rencontrés dans le cadre de la mise à disposition, l'installation, l'utilisation, la maintenance, la restitution et la facturation, ces actes de gestion étant réalisés dans le cadre de l'Abonnement Box Très Haut Débit de Euro-Information Telecom. Le Client devra s'assurer auprès de Euro-Information Telecom de la compatibilité du Matériel mis à sa disposition au regard des éventuelles options souscrites.
7.3 Le Client est averti que le fait d'effectuer ou faire effectuer par un tiers un branchement sur le réseau ou d'utiliser des matériels non conformes, notamment des « cartes pirates », permettant d'accéder à des Services qui ne correspondent pas aux Conditions d'Utilisation, sont susceptibles de constituer des infractions pénales. Le Client s'interdit notamment de décompiler, déchiffrer, extraire ou modifier toute information, donnée, paramètre ou tout autre élément composant un Matériel.

ARTICLE 8 - FORCE MAJEURE

Sont considérés comme des cas de force majeure ceux habituellement retenus par la jurisprudence de la Cour de cassation et/ou au sens de l'article 1218 du Code civil. SFR ne pourra être tenue responsable envers le Client d'une éventuelle suspension ou interruption du Service imputable à un cas de force majeure ou au fait personnel du Client.

ARTICLE 9 - SUSPENSION

L'Abonnement TV pourra être suspendu conformément aux Conditions Générales de Service Box Très Haut Débit de Euro-Information Telecom
Du fait de l'interdépendance technique des services Euro-Information Telecom et SFR, les Services seront suspendus en cas de suspension de l'Abonnement Box Très Haut Débit de Euro-Information Telecom.

ARTICLE 10 - DURÉE ET RÉSILIATION

10.1 Le Service est souscrit pour une durée indéterminée assortie d'une période initiale d'engagement de douze (12) mois, hors réengagement éventuel en cas de souscription à une nouvelle offre, à compter de la fin du mois de souscription ou de changement d'offre du Client.
À la fin de la période initiale, l'Abonnement TV est tacitement reconduit par périodes successives d'un mois, sauf dispositions contraires spécifiques prévues aux conditions particulières.
Le Client pourra résilier le Service conformément aux Conditions Générales de Service Box Très Haut Débit de Euro-Information Telecom. Du fait de l'interdépendance des Services avec l'Abonnement Box Très Haut Débit de Euro-Information Telecom, l'Abonnement

TV sera résilié de plein droit en cas de résiliation de l'Abonnement Box Très Haut Débit de Euro-Information Telecom, sans préjudice de la facturation d'éventuelles sommes restant dues au titre de Box Très Haut Débit de Euro-Information Telecom et /ou de l'Abonnement TV, et ce quel que soit le motif de résiliation.
L'Abonnement SFR sera résilié de plein droit en cas de retrait à SFR des autorisations administratives nécessaires à la fourniture desdits Services.
Si le Client, qui s'est engagé pour une période minimale de 12 mois, résilie le Service avant la fin de sa période minimale d'abonnement, les redevances restantes à courir jusqu'à l'expiration de cette période deviennent immédiatement exigibles, sauf dans les cas visés dans les Conditions Générales de Service Box Très Haut Débit de Euro-Information Telecom.

10.2 Résiliation du Bouquet TV

Le Bouquet TV est indissociable du Service Box Très Haut Débit de Euro-Information Telecom. Le Client ne peut pas résilier uniquement le Bouquet TV et conserver seulement le Service Box Très Haut Débit de Euro-Information Telecom.

10.3 Résiliation des Options TV

Le Client pourra résilier les Options TV conformément aux Conditions Générales de Service Box Très Haut Débit de Euro-Information Telecom.

10.4 Résiliation pour faute

Le Client pourra résilier le Service en cas de manquement grave ou persistant conformément aux Conditions Générales de Service Box Très Haut Débit de Euro-Information Telecom.

ARTICLE 11 - DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL (« DCP »)

Le responsable du traitement des DCP est SFR dont le Délégué à la Protection des Données (ci-après « DPD ») peut être contacté à l'adresse suivante : SFR – DPO – 16 rue du Général Alain de Boissieu – CS 68432- 75741 Paris cedex 15.
Les DCP traitées par SFR dans le cadre de l'utilisation des Services par le Client sont celles relatives à l'identification et aux coordonnées des Clients ainsi que des données de connexion et de traçabilité.
Le traitement des DCP par SFR a pour finalités dans le cadre de l'exécution du contrat: l'identification et l'authentification du client, la gestion des droits et des demandes d'exercice des droits des personnes ainsi que la facturation du Client par EIT, la fourniture et le fonctionnement du Service , l'hébergement des données du Client, la communication avec le Client dans le cadre de l'assistance technique ainsi que le respect par SFR de ses obligations légales et réglementaires.
Les DCP peuvent être traitées par le personnel habilité de SFR ou EIT ainsi que par des prestataires auxquels ils auront recours dans le cadre de la bonne exécution du contrat.
Les DCP peuvent faire l'objet d'un transfert hors Union européenne, sur la base de clauses contractuelles types ou de décisions d'adéquation de l'Union Européenne, disponibles auprès du DPD
Elles sont conservées pendant la durée nécessaire à l'accomplissement des finalités mentionnées ci-dessus ou pour répondre aux obligations légales. Le Client bénéficie du droit de demander l'accès aux DCP le concernant, la rectification ou l'effacement de celles-ci ou une limitation du traitement relatif aux DCP le concernant, ainsi que du droit de s'opposer à un traitement desdites DCP et du droit à la portabilité desdites DCP. Ces droits peuvent être exercés par courrier auprès du Service Client SFR, TSA 10101 69947 LYON Cedex 20. Le Client peut également introduire une réclamation auprès de la CNIL.
Lorsque le traitement est fondé sur le consentement du Client, celui-ci dispose du droit de retirer ledit consentement à tout moment. Le Client est informé que les DCP le concernant sont conservées ou supprimées après son décès selon la réglementation relative à la protection des données à caractère personnel en vigueur et qu'il dispose du droit de donner instruction à EIT de communiquer ces données à un tiers qu'il aura préalablement désigné.

ARTICLE 12 - CESSION

SFR se réserve la faculté de transférer à toute autre société les droits et obligations au titre de l'Abonnement TV pour autant que cette société ne modifie pas les conditions dans lesquelles les Services sont fournis au Client.

ARTICLE 13 - DISPOSITIONS DIVERSES

SFR pourra modifier les présentes CGV sous réserve d'en informer le Client par courrier, e-mail ou tout autre moyen au moins un mois avant l'entrée en vigueur des nouvelles CGV. En cas de désaccord du Client, celui-ci disposera, à compter de la date d'entrée en vigueur des nouvelles CGV, de quatre (4) mois pour demander la résiliation de sa souscription à l'Abonnement TV par lettre recommandée selon les modalités de l'article 10 « Résiliation ». A défaut de résiliation, le Client sera réputé avoir accepté les nouvelles CGV.
En aucun cas les présentes CGV n'emportent le droit pour le Client d'utiliser à quelque titre que ce soit, une marque commerciale utilisée par SFR ou tout autre signe distinctif de cette dernière.

CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION DU SERVICE VOD SFR ACCESSIBLE AUX OFFRES TRÈS HAUT DÉBIT DE EURO-INFORMATION TELECOM AU 1ER OCTOBRE 2018

PRÉAMBULE

SFR met à la disposition de l'Utilisateur un Service de vidéo à la demande appelé « Le Vidéo Club ». Ce service est réservé à un usage domestique et personnel au sein du cercle familial et ne peut en aucun cas être utilisé à des fins professionnelles ou commerciales.
Les présentes Conditions Générales d'Utilisation (ci-après « Conditions d'Utilisation »), complètent les « Conditions Générales d'Utilisation des services TV de SFR accessibles aux clients des offres Box Très Haut Débit de Euro-Information Telecom » dans le cadre de laquelle l'Utilisateur accède au service « Le Vidéo Club ».

ARTICLE 1 - DÉFINITIONS

- Utilisateur : personne physique majeure ayant la capacité juridique et ayant validé la commande d'un ou plusieurs programme(s) de Vidéo à la Demande via son équipement terminal TV conformément à l'article 3 ci-dessous.
- Service VOD, ou Service de Vidéo à la demande (VOD) : désigne un service proposé par SFR et consistant en la transmission, à la demande d'un Utilisateur, d'un programme audiovisuel par le biais d'un signal codé en vue de sa réception sur l'équipement terminal TV (sans téléchargement) de l'Utilisateur. La visualisation du programme est ouverte pour la durée indiquée à compter de la validation de sa commande par l'Utilisateur. Chaque programme commandé peut-être équipé de mesures de protection destinées à en empêcher la copie.
- Conditions d'Utilisation : désigne les présentes conditions d'utilisation du Service VOD.

ARTICLE 2 - OBJET

Les présentes conditions d'utilisation ont pour objet de définir les conditions et les modalités de mise à disposition par SFR à l'Utilisateur du Service VOD à l'unité ou en formule d'abonnement.
Toute utilisation ou visualisation du Service VOD, suppose l'acceptation et le respect des présentes Conditions d'Utilisation ainsi que le respect de la règlementation en vigueur.

ARTICLE 3 - CONDITIONS D'UTILISATION

Les présentes Conditions d'Utilisation sont soumises aux « Conditions Générales d'Utilisation des Services TV de SFR accessibles aux clients des offres Box Très Haut Débit de Euro-Information Telecom ». L'accès au Service ne peut avoir lieu que si l'Utilisateur a au préalable souscrit un Abonnement Box Très Haut Débit de Euro-Information Telecom et un Abonnement TV (tel que ces termes sont définis dans les « Conditions Générales d'Utilisation des Services TV de SFR accessibles aux client des offres Box Très Haut Débit de Euro-Information Telecom »).
Pour accéder au Service VOD, l'Utilisateur doit valider sa commande au moyen de sa télécommande en validant le terme « OK » (et en saisissant son code parental pour visualiser les films de catégorie V). En validant sa commande, l'Utilisateur reconnaît avoir pris connaissance et avoir accepté expressément les présentes sans restriction.
Protection des mineurs : l'Utilisateur est informé qu'il doit apporter un soin particulier afin que le code spécifique permettant l'accès aux Programmes de catégorie V demeure confidentiel. Toute personne qui permettrait à des mineurs d'avoir accès à de tels programmes s'exposerait à des sanctions conformément à l'article 227-22 du code pénal. SFR ne saurait en aucun cas être tenue responsable en cas de détérioration et notamment de tout dommage susceptible d'altérer l'équipement de l'Utilisateur.

ARTICLE 4 - DURÉE

L'information sur la durée de mise à disposition de chaque programme est accessible dans l'offre commerciale avant validation du choix par l'Utilisateur. Le visionnage se fait sans limitation du nombre de visualisations pendant cette durée.
Les formules d'abonnement sont conclues pour une durée indéterminée assortie d'une période initiale d'un (1) mois. L'activation est faite immédiatement après la demande. Elles sont facturées mensuellement et permettent la visualisation des programmes inclus dans la formule d'abonnement pendant toute la durée de l'abonnement.

ARTICLE 5 - PAIEMENT

5.1 Facturation

La facturation des consommations de Service VOD est gérée conformément aux Conditions Générales de Service Box Très Haut Débit de Euro-Information Telecom.
Les modalités de règlement et de facturation sont identiques à celles définies pour l'abonnement à la télévision numérique (voir « Conditions Générales d'utilisation des Services TV de SFR accessibles aux clients des offres Box Très Haut Débit de Euro-Information Telecom »).

5.2 Acompte sur consommation VOD

Un acompte de sur consommation sur la VOD pourra être demandé au Client conformément aux Conditions Générales de Service Box Très Haut Débit de Euro-Information Telecom.

ARTICLE 6 - RÉSILIATION

SFR se réserve la possibilité de demander la résiliation de la souscription à l'Abonnement SFR à Euro Information Telecom en cas d'agissements contraires au code de la propriété intellectuelle ou de manquement de l'Utilisateur à l'une quelconque des obligations qui lui incombent en vertu des « Conditions Générales d'Utilisation des Services TV de SFR accessibles aux clients des offres Box Très Haut Débit de Euro-Information Telecom » et/ou des présentes Conditions d'Utilisation.

ARTICLE 7 - ACCÈS AU SERVICE

L'accès au Service VOD est assuré de manière permanente sous réserve de périodes de maintenance et/ou d'entretien, de mise à jour des serveurs et de leurs éventuelles interruptions exceptionnelles.
SFR ne saurait être tenue pour responsable de tout dysfonctionnement ou de toute interruption dans la mise à disposition du Service VOD liée à ou résultant d'un cas de force majeure.