

# CONDITIONS PARTICULIÈRES DE VENTE

*OFFRES A PARTIR DU 06.11.2018*

Les conditions particulières reprises ci-dessous peuvent déroger aux conditions générales de vente. Elles s'appliquent uniquement aux services spécifiques désignés et/ou aux promotions à partir du 6 novembre 2018 et ne visent d'aucune manière à modifier les conditions applicables aux abonnements conclus avant cette date.

## OFFRES RÉSERVÉES À CERTAINES COMMUNES :

Bruxelles-Ville, Laeken, Molenbeek-Saint-Jean, Anderlecht, Neder-over-Heembeek, Haren, Watermael-Boitsfort et Saint-Josse-ten-Noode (attention, l'éligibilité des communes précitées évolue selon les vagues de migration vers le réseau de Telenet).

## CONDITIONS D'ENGAGEMENT :

Tous nos abonnements sont à durée indéterminée sans période d'engagement.

## CONDITIONS DE RÉSILIATION :

Le client peut s'il le souhaite mettre un terme à son contrat à tout moment. Les demandes de résiliation peuvent être envoyées à l'adresse suivante : SFR Belgium – Service Résiliation - rue Neerveld 105 - 1200 Brussel, par e-mail, [resiliation@sfr.eu](mailto:resiliation@sfr.eu), par téléphone au 02 226 52 10 ou par fax au 02 226 54 10.

En cas de majoration ou d'indexation des tarifs, le client a le droit de résilier son contrat sans pénalité au plus tard le dernier jour du mois qui suit la réception de la première facture après l'entrée en vigueur des modifications.

## ENDOMMAGEMENT & NON RESTITUTION DU MATÉRIEL:

En cas de mise à disposition d'une carte numérique, d'une Box, d'un modem et/ou un décodeur, des frais sont facturés si l'abonné SFR ne restitue pas le matériel dans les 15 jours qui suivent la fin du contrat :

- Carte numérique non retournée : 20.00€
- Modem 100/300 et décodeur SD non retourné : 99.00€
- Décodeur HD non retourné : 129.00€
- Box/HD PVR non retourné : 249.00€

## **CONDITIONS PARTICULIÈRES DE FACTURATION :**

Les frais de duplicata d'une facture sont gratuits par e-mail ou 10,00€ par courrier.

## **CONDITIONS PARTICULIÈRES TÉLÉVISION :**

L'abonnement au bouquet TV SFR SILVER donne droit à un accès gratuit à la TV Analogique, si disponible, sur l'ensemble des téléviseurs du foyer (avec un maximum de 3 télévisions par foyer).

Tout abonnement numérique nécessite un décodeur SFR :

- La Cablebox HD est en location pour 7.50€/mois.
- La Cablebox HD Disque Dur est en location pour 8.50€/mois. La taxe Auvibel est de 3,50€.
- La Box est en location pour 10.50€/mois. Lorsque La Box est accompagnée d'un Disque Dur de 160 Go ou d'un Disque Dur de 500 Go, la taxe Auvibel est de 3,50€.

Le nombre de décodeurs et/ou cartes est limité à 3 par ménage. Il est nécessaire de placer un décodeur par prise.

Les options Be TV, VOO Sport World et l'option SFR PREMIUM sont à durée d'engagement indéterminée avec une période initiale de 6 mois.

Les autres options sont à durée d'engagement indéterminée avec une période initiale de 3 mois.

Toute consommation VOD sera facturée en fonction du film sélectionné.

En cas de retrait de chaîne de l'offre TV SFR BASIC en analogique et de diffusion exclusivement numérique de la chaîne retirée, le client aura la possibilité de recevoir, à sa demande, un décodeur numérique lui permettant de recevoir la chaîne retirée. Ce décodeur lui sera délivré sans frais si :

- (1) le client effectue sa demande au plus tard 1 mois après le retrait de la chaîne analogique et
- (2) le retrait du décodeur est effectué par le client dans une boutique SFR.

Si le client demande un envoi postal du décodeur ou une installation par un installateur SFR, les frais correspondants, en fonction des tarifs en vigueur, seront dus.

L'offre TV SFR BASIC est à 22,21€/mois pour un abonnement trimestriel ou à 21,46€/mois pour un abonnement annuel, droits d'auteurs et décodeurs HD compris.

**ATTENTION, regarder la télévision peut freiner le développement des enfants de moins de 3 ans même lorsqu'il s'agit de programmes qui s'adressent spécifiquement à eux.**

**Plusieurs troubles du développement ont été scientifiquement observés tels que passivité, retards de langage, agitation, troubles du sommeil, troubles de la concentration et dépendance aux écrans.**

## CONDITIONS PARTICULIÈRES INTERNET :

La vitesse de téléchargement Internet dépend notamment de votre installation informatique, de votre câblage interne, de l'interface Wi-Fi du routeur/modem et/ou du serveur consulté. Les vitesses de téléchargement Internet sont de type Best Effort. Ce débit est conditionné par des contraintes techniques liées notamment à la qualité de votre ligne et de votre installation.

Aucune mesure visant à orienter le trafic n'est prise par SFR.

SFR prendra les dispositions nécessaires pour assurer de manière permanente et continue l'exploitation du réseau et des Services.

SFR prendra également les dispositions nécessaires, dans les délais les plus brefs, pour remédier aux effets de toute défaillance du réseau pouvant dégrader la qualité des Services, susceptibles de porter atteinte à la sécurité ou à la vulnérabilité de toute ou partie de ses clients.

SFR prendra les dispositions nécessaires sauf en cas de force majeure ou d'un événement hors du contrôle de la Société et sous réserve des éventuelles pannes et interventions de maintenance nécessaires au bon fonctionnement des Services et des matériels.

Ces interruptions se font de préférence en dehors des heures de grande écoute des programmes ou de grande affluence d'utilisation des Services.

La Société met à la disposition du Client une assistance technique (par courrier, email ou téléphone). Le détail de cette assistance figure dans la rubrique "Contact" du Site Internet de la Société consultable à l'adresse suivante : [www.sfr.be/fr/contact](http://www.sfr.be/fr/contact).

Chaque forfait Internet dispose d'un volume de transfert de données mensuel maximum. En cas de dépassement du volume mensuel, dans « l'Internet 15 Méga » et « l'Internet Start » (compris dans l'abonnement TV numérique) SFR facture 2€ par tranche de 1 GB entamée.

En cas de dépassement du volume mensuel dans tous les autres forfaits et abonnements, SFR facture 5,5€ par tranche de 10 GB entamée. Ces prix sont TVA comprise.

**Fair Use Policy** : Cette mention est un complément aux conditions générales et ne remplace pas celles-ci en matière d'utilisation du service Internet. Dans le cas où l'utilisateur a, de par son contrat, droit à un usage illimité de l'Internet conditionné par un Fair Use Policy, voici ce qu'il est entendu par Fair Use Policy :

L'utilisateur n'a pas de limitation de volume total à son usage Internet mais doit l'utiliser en « bon père de famille ». Tout abus ou tout comportement jugé comme s'écartant de la vision de « bon père de famille », qu'a SFR, donnera droit à SFR de limiter le service de manière unilatérale.

SFR pourra notamment, en cas de consommation mensuelle supérieure à 750 GB (download + upload) ou à 500 GB (en upload uniquement), limiter la vitesse de download de l'abonné à 384 Kbps.

## **CONDITIONS PARTICULIÈRES TÉLÉPHONIE FIXE :**

Les appels illimités vers les postes fixes ne comprennent pas les appels vers les numéros courts, calling cards, spéciaux, vers serveurs vocaux et via satellites en Belgique.

Durée maximum pour chaque appel : 2h00 en continu.

L'accès aux n° surtaxés (0 900) n'est disponible que sur demande expresse du client et après présentation d'une pièce d'identité valable et paiement de la première facture.

Dès lors que vous effectuez des appels hors forfait téléphonique, un frais mensuel unique de 1€ de frais de valorisation vous sera facturé.

Pour le Maroc, les appels illimités, n'incluent pas les numéros à mobilité restreinte des opérateurs Wana/Inwi et Meditel (N° 212 520, 212 521, 212 525, 212 526, 212 527, 212 529, 212 530, 212 531, 212 532, 212 533, 212 534, 212 538, 212 546, 212 547, 212 550, 212 553).

Pour les offres illimitées, cela veut dire que l'utilisateur n'a pas de limites de volume total à son téléphone pour une série de destinations prédéfinies mais doit l'utiliser en « bon père de famille ».

SFR se réserve le droit de restreindre la fourniture du service ou de suspendre et/ou résilier le contrat en cas de congestion du réseau ou d'utilisation anormale du service de téléphonie fixe.

Les forfaits illimités sont réservés à un usage privé, domestique et personnel du client, à l'exclusion notamment de toute utilisation à des fins professionnelles ou commerciales ou de mise à disposition de tiers.

Les appels de fixe vers fixe « on net » (depuis et vers numéro SFR) sont gratuits 24/24h.

Le forfait FIXE SFR WHITE offre des appels illimités 24/24h vers les fixes SFR et nationaux.

Le forfait FIXE SFR SILVER offre des appels illimités 24/24h vers les fixes SFR et nationaux ainsi que des appels gratuits le soir, week-ends et jours fériés sur les mobiles nationaux.

Les appels nationaux gratuits du fixe vers le mobile, le soir et les week-ends, sont limités à 1 000 min/mois.

Tout abus ou tout comportement jugé comme s'écartant de la vision de « bon père de famille » donnera droit à SFR de limiter le service.

Mise à disposition gratuite du modem.

# **CONDITIONS DE VENTE POUR LES OFFRES PACKS :**

## **LA BOX SFR WHITE**

OFFRE RÉSERVÉE AUX NOUVEAUX CLIENTS PARTICULIERS SELON ZONE GÉOGRAPHIQUE ET ÉLIGIBILITÉ TECHNIQUE. Offre valable pour toute nouvelle souscription à partir du 06.11.2018.

Pour les nouvelles souscriptions : le pack LA BOX SFR WHITE est à 39€ par mois pendant 6 mois puis 55,99€. Les frais d'activation, d'installation et de déplacement du technicien d'une valeur totale de 150€ sont offerts pour toute nouvelle souscription au pack LA BOX SFR WHITE.

Pour les nouvelles souscriptions au pack LA BOX SFR WHITE via le site internet, la télévente sortante, les vendeurs à domicile et les points de vente itinérants, le premier mois d'abonnement est offert.

## **LA BOX SFR SILVER**

OFFRE RÉSERVÉE AUX NOUVEAUX CLIENTS PARTICULIERS SELON ZONE GÉOGRAPHIQUE ET ÉLIGIBILITÉ TECHNIQUE. Offre valable pour toute nouvelle souscription à partir du 06.11.2018.

Pour les nouvelles souscriptions : le pack LA BOX SFR SILVER est à 49€ par mois pendant 6 mois puis 64,59€. Les frais d'activation, d'installation et de déplacement du technicien d'une valeur totale de 150€ sont offerts pour toute nouvelle souscription au pack LA BOX SFR SILVER.

Pour les nouvelles souscriptions au pack LA BOX SFR SILVER via le site internet, la télévente sortante, les vendeurs à domicile et les points de vente itinérants, le premier mois d'abonnement est offert.

## **LA BOX SFR BLACK**

OFFRE RÉSERVÉE AUX NOUVEAUX CLIENTS PARTICULIERS SELON ZONE GÉOGRAPHIQUE ET ÉLIGIBILITÉ TECHNIQUE. Offre valable pour toute nouvelle souscription à partir du 06.11.2018.

Pour les nouvelles souscriptions : le pack LA BOX SFR BLACK est à 59€ par mois pendant 6 mois puis 76,99€. Les frais d'activation, d'installation et de déplacement du technicien d'une valeur totale de 150€ sont offerts pour toute nouvelle souscription au pack LA BOX SFR BLACK.

Pour les nouvelles souscriptions au pack LA BOX SFR BLACK via le site internet, la télévente sortante, les vendeurs à domicile et les points de vente itinérants, le premier mois d'abonnement est offert.

## **CONDITIONS DE VENTE POUR LES OFFRES DUO :**

### **DUO SFR SILVER :**

OFFRE RÉSERVÉE AUX NOUVEAUX CLIENTS PARTICULIERS SELON ZONE GÉOGRAPHIQUE ET ÉLIGIBILITÉ TECHNIQUE. Offre valable pour toute nouvelle souscription à partir du 06.11.2018.

Pour les nouvelles souscriptions, le DUO SFR SILVER est à 57,99€ par mois.

Pour les particuliers non-éligibles au self-install, les frais d'activation, d'installation et les frais de déplacement du technicien d'une valeur totale de 150€ sont à régler pour toute nouvelle souscription au pack DUO SFR SILVER.

Pour les particuliers éligibles au self-install souhaitant installer leur matériel eux-mêmes, les frais de livraison du matériel sont offerts pour toute nouvelle souscription au pack DUO SFR SILVER. Les frais d'activation d'une valeur de 50€ sont à régler par le client.

### **DUO SFR BLACK :**

OFFRE RÉSERVÉE AUX NOUVEAUX CLIENTS PARTICULIERS SELON ZONE GÉOGRAPHIQUE ET ÉLIGIBILITÉ TECHNIQUE. Offre valable pour toute nouvelle souscription à partir du 06.11.2018.

Pour les nouvelles souscriptions, le DUO SFR BLACK est à 68,99€ par mois.

Pour les particuliers non-éligibles au self-install, les frais d'activation, d'installation et les frais de déplacement du technicien d'une valeur totale de 150€ sont à régler pour toute nouvelle souscription au pack DUO SFR BLACK.

Pour les particuliers éligibles au self-install souhaitant installer leur matériel eux-mêmes, les frais de livraison du matériel sont offerts pour toute nouvelle souscription au pack DUO SFR BLACK. Les frais d'activation d'une valeur de 50€ sont à régler par le client.

# **CONDITIONS DE VENTE POUR LES OFFRES SOLO :**

## **TV SFR BASIC :**

OFFRE RÉSERVÉE AUX NOUVEAUX CLIENTS PARTICULIERS SELON ZONE GÉOGRAPHIQUE ET ÉLIGIBILITÉ TECHNIQUE. Offre valable pour toute nouvelle souscription à partir du 06.11.2018.

Pour les nouvelles souscriptions via le site internet, les boutiques SFR, le call-center (appels entrants et sortants), les revendeurs, la vente à domicile : l'offre TV SFR BASIC est à 22,21€ par mois.

Pour les particuliers non-éligibles au self-install, les frais d'activation, d'installation et les frais de déplacement du technicien d'une valeur totale de 150€ sont à régler pour toute nouvelle souscription à l'offre TV SFR BASIC.

Pour les particuliers éligibles au self-install souhaitant installer leur matériel eux-mêmes, les frais de livraison du matériel sont offerts pour toute nouvelle souscription à l'offre TV SFR BASIC. Les frais d'activation d'une valeur de 50€ sont à régler par le client.

## **TV SFR SILVER :**

OFFRE RÉSERVÉE AUX NOUVEAUX CLIENTS PARTICULIERS SELON ZONE GÉOGRAPHIQUE ET ÉLIGIBILITÉ TECHNIQUE. Offre valable pour toute nouvelle souscription à partir du 06.11.2018.

Pour les nouvelles souscriptions, l'offre TV SFR SILVER est à 42,80€ par mois, décodeur PVR compris.

Pour les particuliers non-éligibles au self-install, les frais d'activation, d'installation et les frais de déplacement du technicien d'une valeur totale de 150€ sont à régler pour toute nouvelle souscription à l'offre TV SFR SILVER.

Pour les particuliers éligibles au self-install souhaitant installer leur matériel eux-mêmes, les frais de livraison du matériel sont offerts pour toute nouvelle souscription à l'offre TV SFR SILVER. Les frais d'activation d'une valeur de 50€ sont à régler par le client.

## **TV SFR BLACK :**

OFFRE RÉSERVÉE AUX NOUVEAUX CLIENTS PARTICULIERS SELON ZONE GÉOGRAPHIQUE ET ÉLIGIBILITÉ TECHNIQUE. Offre valable pour toute nouvelle souscription à partir du 06.11.2018.

Pour les nouvelles souscriptions, les offres TV SFR BLACK sont à 61,15€ par mois, décodeur PVR compris.

Pour les particuliers non-éligibles au self-install, les frais d'activation, d'installation et les frais de déplacement du technicien d'une valeur totale de 150€ sont à régler pour toute nouvelle souscription à l'offre TV SFR BLACK.

Pour les particuliers éligibles au self-install souhaitant installer leur matériel eux-mêmes, les frais de livraison du matériel sont offerts pour toute nouvelle souscription à l'offre TV SFR BLACK. Les frais d'activation d'une valeur de 50€ sont à régler par le client.

## **NET SFR 50 :**

OFFRE RÉSERVÉE AUX NOUVEAUX CLIENTS PARTICULIERS SELON ZONE GÉOGRAPHIQUE ET ÉLIGIBILITÉ TECHNIQUE. Offre valable pour toute nouvelle souscription à partir du 06.11.2018.

Pour les nouvelles souscriptions, l'offre NET SFR 50 est à 27,99€/mois.

Pour les particuliers non-éligibles au self-install, les frais d'activation de 50€ sont offerts. Les frais d'installation et les frais de déplacement du technicien d'une valeur totale de 100€ sont à régler pour toute nouvelle souscription à l'offre NET SFR 50.

Pour les particuliers éligibles au self-install et souhaitant installer leur matériel eux-mêmes, les frais de livraison du matériel sont offerts ainsi que les frais d'activation d'une valeur de 50€ pour toute nouvelle souscription à l'offre NET SFR 50.



**NET SFR 100 :**

OFFRE RÉSERVÉE AUX NOUVEAUX CLIENTS PARTICULIERS SELON ZONE GÉOGRAPHIQUE ET ÉLIGIBILITÉ TECHNIQUE. Offre valable pour toute nouvelle souscription à partir du 06.11.2018.

Pour les nouvelles souscriptions, l'offre NET SFR 100 est à 39,99€/mois.

Pour les particuliers non-éligibles au self-install, les frais d'activation de 50€ sont offerts. Les frais d'installation et les frais de déplacement du technicien d'une valeur totale de 100€ sont à régler pour toute nouvelle souscription à l'offre NET SFR 100.

Pour les particuliers éligibles au self-install et souhaitant installer leur matériel eux-mêmes, les frais de livraison du matériel ainsi que les frais les frais d'activation d'une valeur de 50€ sont offerts pour toute nouvelle souscription à l'offre NET SFR 100.