

Conditions générales de la Garantie Carré Rouge Abonnés

Le Programme de la Garantie Carré Rouge Abonnés (ci-après " le Programme ") est un programme de fidélité, qui permet aux abonnés SFR, dont le contrat est directement géré par la société SFR, d'une part de collecter des points pouvant être convertis en primes (lots, renouvellement de mobile,...) et d'autre part de bénéficier de divers avantages.

Les clients SFR La Carte bénéficient d'un programme de fidélité spécifique, la Garantie Carré Rouge SFR La Carte.

Article 1 - Adhésion au Programme

Le Programme est ouvert à tout abonné SFR, ci-après désigné " l'Adhérent ", personne physique ou personne morale.

Ne bénéficient donc pas du Programme de la Garantie Carré Rouge Abonnés :

- Les Forfait WEB ESSENTIEL KIT SIM (sans mobile),
- Les Abonnés des SCS (sociétés de commercialisation de services) au réseau GSM de SFR,
- Les Abonnés des ESP (Enhanced Services Providers) au réseau GSM de SFR,
- Les clients Forfaits Bloqués SFR,
- Les formules ABC et ABC à la seconde,
- Les forfaits heures Soir et Week-end gratuites,
- Les clients SFR Accès,
- Les Abonnés de la gamme Entreprise de SFR.

L'adhésion à ce Programme est gratuite et automatique dès l'ouverture de la ligne.

Elle est exclusivement ouverte au titulaire du contrat.

L'adhésion au Programme se traduit par l'ouverture d'un "compte points".

Un même contrat ne peut être rattaché qu'à un seul compte points.

Chaque compte points comptabilise exclusivement les points acquis au titre du contrat qui lui est rattaché.

Article 2 - Attribution des points

Les points Carré Rouge sont attribués à l'Adhérent en fonction du/des montant(s) facturé(s) par SFR, et ce par tranche indivisible d'un euro toutes taxes comprises (1 €TTC).

Seuls les frais d'abonnement, de communications et de téléchargements facturés à l'abonné génèrent des points Carré Rouge.

Ne sont pas convertibles en points Carré Rouge les montants versés au titre des dépôts de garantie ou des avances sur factures, les factures d'un montant inférieur à 15 euros toutes taxes comprises (15 € TTC), les majorations pour retard de paiement, ainsi que les participations financières aux offres de renouvellement de mobile.

Les points Carré Rouge sont crédités dans un délai maximum d'un mois après la date de la facture à laquelle ils se rapportent.

Les règles de conversion euros/points sont définies dans les documents de présentation du Programme.

Des points supplémentaires pourront être attribués aux Adhérents sous forme de bonus lors de périodes spéciales ou à l'occasion d'opérations promotionnelles selon des barèmes particuliers, qui seront portés à la connaissance des Adhérents préalablement au lancement de ces opérations. Ces bonus de points pourront avoir une durée de validité plus courte que celle mentionnée dans l'article 3 et/ou leur utilisation pourra être réservée à une offre en particulier.

La comptabilisation des points débute à compter de la souscription du service SFR.

En cas de facture impayée sur un contrat générant des points de fidélité dans le cadre du Programme, le fonctionnement du compte points au titre de ce contrat est bloqué jusqu'à régularisation de l'impayé.

Dans cette hypothèse, il est impossible, tant que demeure l'impayé, d'acquérir des points au titre de ce contrat ou de convertir, sur ce contrat, des points en Avantages Carré Rouge proposés par SFR (minutes de communication, Texto®, services, options,...).

Une fois l'impayé régularisé, les points correspondant seront crédités sur le compte.

Tout mouvement de points d'un compte vers un autre peut être effectué par l'Adhérent exclusivement dans le cadre d'opérations promotionnelles organisées par SFR et autorisant un tel mouvement. Aucun mouvement de points ne pourra être effectué entre des contrats personnels et des contrats souscrits au titre d'une société.

Article 3 - Durée de validité des points

Les points acquis sont valables 3 ans à partir de leur date d'acquisition. Passée cette période de validité, les points non convertis sont définitivement perdus. Certains bonus de points supplémentaires, mentionnés à l'article 2, pourront avoir une durée de validité plus courte, précisée aux Adhérents lors de leur attribution.

Article 4 - Comptabilisation des points

Les points acquis au titre d'une facture sont mentionnés sur la facture du mois suivant.

L'Adhérent peut consulter son total de points :

- sur www.sfr.fr (prix d'une connexion internet)
- en appelant gratuitement le 963 depuis son mobile SFR (appel gratuit) ou le 06 1000 1963 depuis un poste fixe (prix d'un appel vers un mobile SFR)
- sur le portail Vodafone live! de SFR (coût de connexion wap)
- en appelant le service client SFR au 900 depuis son mobile SFR (temps d'attente gratuit puis prix d'un appel normal)

En cas de réclamation, la facture précédente et la justification du paiement des factures feront foi pour déterminer le nombre de points acquis. Toute réclamation devra être adressée à "SFR service client- Accès, Rectification, Opposition - TSA 91121 – 57757 Metz Cedex 9" dans un délai d'un mois à compter de la date d'émission de la facture contestée.

Article 5 - Principes de conversion

La conversion des points en Avantages Carré Rouge ne peut être demandée que par l'Adhérent au Programme.

Les points acquis ne peuvent être ni vendus, ni échangés, ni convertis en espèces.

Un compte points ne peut en aucun cas être débiteur.

Article 6 - Conversion des points en Avantages Carré Rouge

6.1- Lots Carré Rouge

Les points acquis sont convertibles en lots Carré Rouge (minutes de communication, Texto, services, options,...)

L'Adhérent peut consulter la liste descriptive des lots ainsi que le nombre de points requis pour obtenir chaque lot via les canaux de commande suivants :

- sur www.sfr.fr (prix d'une connexion internet)
- en appelant gratuitement le 963 depuis son mobile SFR (appel gratuit) ou le 06 1000 1963 depuis un poste fixe (prix d'un appel vers un mobile SFR)
- sur le portail Vodafone live! de SFR (coût de connexion wap)
- en appelant le service client SFR au 900 (temps d'attente gratuit puis prix d'un appel normal)

Seuls les lots présentés sur les canaux de commande ci-dessus à la date de la commande, pourront être commandés. SFR se réserve le droit d'actualiser à tout moment la liste de ces lots.

Les points ayant la date d'échéance la plus proche sont affectés en priorité à chaque conversion.

Les points ne peuvent être convertis en lots Carré Rouge que sur le contrat attaché au compte points.

Une fois la commande passée, celle-ci ne pourra être modifiée.

6.2- Renouvellement de mobile

Les points Carré Rouge acquis peuvent également être utilisés à l'occasion d'un renouvellement de mobile SFR.

Les conditions d'utilisation des points Carré Rouge dans le cadre d'un renouvellement de mobile SFR sont spécifiées dans la documentation commerciale des offres de renouvellement de mobile.

Article 7 - Clôture du compte points

Pour profiter de la conversion des points inscrits à son compte points, l'Adhérent doit demander cette conversion avant que la date de validité de ces points ne soit expirée, et avant l'expiration de son contrat.

L'Adhérent peut demander la clôture de son compte points ou son retrait du Programme en écrivant à SFR à "SFR service client- Accès, Rectification, Opposition - TSA 91121 - 57757 Metz Cedex 9".

Dans ce cas, le compte points sera clos à la date de réception de son courrier par SFR.

Passée cette date, les points antérieurement acquis seront définitivement perdus.

En cas d'expiration du contrat d'abonnement SFR, quelle qu'en soit la cause, le compte points sera clos à la date d'expiration du contrat et les points acquis seront définitivement perdus.

Article 8 - Avantages divers

L'adhésion au Programme permet également de bénéficier d'avantages divers qui sont proposés par SFR à l'Adhérent, et qui sont fonction de son ancienneté en qualité de client SFR et/ou du nombre de points obtenus au cours d'une année.

Le bénéfice de certains de ces avantages peut être soumis à conditions. Ces conditions sont indiquées à l'Adhérent par SFR, lors de la présentation de l'avantage proposé.

Article 9 - Modification du Programme

SFR se réserve le droit de modifier à tout moment et à sa seule initiative les présentes Conditions Générales, sous réserve d'en informer au minimum 1 mois à l'avance ses Adhérents. L'information leur sera communiquée par tous moyens. Dans le cas de modification de la règle de conversion euros/points, la nouvelle règle ne s'appliquera qu'aux points acquis après son entrée en vigueur, le solde de points acquis demeurant inchangé.

Article 10 - Dispositions diverses

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

Elles sont utilisées par SFR ou ses prestataires pour la gestion du compte du client et, le cas échéant, pour toute opération de marketing direct, quel que soit le média utilisé, réalisée par SFR pour informer ses clients de ses offres et services. SFR se réserve par ailleurs le droit, sauf avis contraire de l'Adhérent, d'exploiter et de communiquer lesdites informations à des tiers, notamment à des cabinets d'étude de marché et instituts de sondage et ce exclusivement à des fins d'étude et d'analyse, ou à des sociétés dans le cadre d'opérations commerciales conjointes ou non, notamment pour des opérations de marketing direct.

Conformément à la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 modifiée par la loi du 6 août 2004, l'Adhérent dispose d'un droit d'accès ainsi que d'un droit d'information complémentaire, de rectification et, le cas échéant, d'opposition sur les données le concernant.

Il peut s'opposer à tout moment à leur communication à des tiers.

Il peut exercer ses droits en envoyant un courrier mentionnant ses nom, prénom et numéro d'appel et en y joignant une copie de sa pièce d'identité à l'adresse suivante : SFR service client - Accès, Rectification, Opposition - TSA 91121 - 57757 METZ CEDEX 9

Toute participation au Programme implique l'acceptation entière et sans réserve de l'intégralité des présentes conditions.

Tout manquement au règlement et toute tentative de fraude entraînent la radiation de l'Adhérent et l'annulation de ses points, sans compensation d'aucune sorte.