

LE PACTE FIDELITE SFR – Conditions Générales du Programme – 7 février 2012

Article 1 - Présentation du Pacte Fidélité

Le Pacte Fidélité est un programme de fidélisation qui récompense chaque année les abonnés des offres SFR de leur ancienneté par l'attribution de Bonus Fidélité à choisir parmi une sélection de Bonus Fidélité. Par ancienneté, il convient d'entendre l'ancienneté attachée au contrat de l'abonné (poursuite ininterrompue d'un même contrat), qui se décompte par année de date à date à compter de l'activation de la ligne de l'abonné. Pour bénéficier du Pacte Fidélité, les abonnés des offres SFR doivent s'inscrire et adhérer à ce Programme. Le Pacte Fidélité est régi par les présentes conditions.

Article 2 - Eligibilité

Le Pacte Fidélité est ouvert aux abonnés des offres mobiles dont le contrat est géré directement par la société SFR, ainsi qu'aux abonnés des offres Internet, téléphonie fixe et Fibre Optique, à l'exception des clients des offres SFR La Carte, Internet en mobilité, WIFI, Séries RED de SFR et des clients SFR Business Team.

Sont donc éligibles à ce Programme :

- les abonnés des offres d'abonnement de téléphonie mobile,
- ainsi que les abonnés des offres de téléphonie fixe, Internet et Fibre Optique titulaires d'une adresse e-mail valide.

Le bénéfice du Pacte Fidélité est conditionné à l'adhésion au Programme et à l'acceptation des présentes conditions. Les abonnés en incident de paiement ou dont la ligne est suspendue ne peuvent adhérer au Pacte Fidélité tant que la suspension n'est pas levée ; ils ne peuvent de même convertir des Bonus Fidélité en avantage pendant la durée de leur suspension de ligne.

Les clients SFR La Carte bénéficient d'un programme de fidélité spécifique, le Pacte Fidélité SFR La Carte.

Article 3 - Adhésion au Programme

Pour adhérer au Pacte Fidélité, les abonnés des offres SFR éligibles sont invités à se connecter sur le site internet www.lepactesfr.fr, à remplir le formulaire d'inscription, et à accepter les présentes conditions.

L'adhésion au Programme est possible à tout moment, quelle que soit l'ancienneté de l'abonné. Une fois son adhésion validée, il peut prendre connaissance de son/ses Bonus Fidélité et consulter la sélection des avantages personnalisés auxquels il a accès.

En adhérant au Pacte Fidélité, les abonnés mobiles titulaires d'une offre commercialisée avant le 15/06/2011 acceptent de renoncer à convertir leurs points en lots Carré Rouge. Ils conservent cependant le bénéfice des points acquis, et continuent d'en acquérir chaque mois en fonction du montant de leur facture, mais ces points ne seront utilisables que dans le cadre d'un renouvellement de mobile à points. L'abonné reconnaît en être informé et l'accepter expressément.

Dans le cas où l'abonné mobile a opté pour un renouvellement de mobile Carré ou a changé d'offre pour une Formule Carrée commercialisée à compter du 15/06/2011, ce dernier accepte de renoncer au Programme Garantie Carré Rouge et aux points qui y étaient associés.

Article 4 - Principes de fonctionnement du Pacte Fidélité

Attribution des Bonus Fidélité

A chaque date anniversaire de son contrat d'abonnement, l'abonné ayant adhéré au Pacte Fidélité se voit attribuer chaque année autant de bonus fidélité que d'année d'ancienneté,

Pour les abonnés des offres Internet et de téléphonie fixe, dont le contrat regroupe plusieurs lignes, seule l'ancienneté la plus élevée sera prise en considération pour l'attribution des Bonus Fidélité.

Les Bonus Fidélité non utilisés durant leur année d'attribution sont perdus et ne peuvent être reportés d'une année sur l'autre.

Les abonnés pourront choisir leur Bonus Fidélité parmi une sélection de Bonus proposée par SFR. La sélection de Bonus est susceptible d'évolution.

Les Bonus Fidélité sont strictement personnels et ne peuvent être ni cédés, ni mis à disposition ou échangés. Ils n'ont aucune valeur marchande et ne peuvent donc pas être convertis en espèces.

Depuis le 2 mars 2009, SFR propose un Pacte Fidélité spécifique pour les clients professionnels abonnés mobile pouvant justifier, en complément des conditions d'éligibilité mentionnées à l'article 2 ci-dessus, d'un numéro SIREN. Leurs Bonus Fidélité seront personnalisés et de leur ancienneté.

Article 5 - Résiliation de l'adhésion au Pacte Fidélité SFR

L'adhésion de l'abonné au Pacte Fidélité est automatiquement résiliée s'il résilie son contrat SFR.

Article 6 - Modification du Pacte Fidélité

SFR se réserve le droit à tout moment de modifier les présentes Conditions Générales, et éventuellement de mettre fin au Pacte Fidélité, sous réserve d'en informer les abonnés y ayant adhéré au minimum 2 mois à l'avance. Cette information sera adressée aux abonnés au travers d'un message facture et par courrier électronique à l'adresse déclarée par l'abonné lors de son adhésion ou à l'adresse e-mail de contact indiquée dans la rubrique Mon compte (abonnés des offres Internet, téléphonie fixe et Fibre Optique).

La modification, l'interruption ou la fin du Programme n'ouvre droit à aucune indemnité de quelque nature qu'elle soit.

Toutefois en cas de suppression du Programme, l'abonné conservera le bénéfice de ses avantages correspondants aux Bonus de Fidélité jusqu'au terme initialement fixé.

Article 7 - Données nominatives

SFR prend les mesures propres à assurer la protection et la confidentialité des informations nominatives qu'elle détient ou qu'elle traite dans le respect des dispositions de la Loi n° 78-17 du 6 Janvier 1978, relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.