

CONDITIONS GENERALES DES PRESTATIONS DE SERVICES DU PACK PRIVILEGE+ DE SFAM

Les conditions générales de services qui suivent (ci-après désignées « Conditions Générales ») s'appliquent à toutes les souscriptions de prestations de services passées entre :

- **d'un part** la société SFAM, Société par Actions Simplifiée au capital de 12.000.000 €, - dont le siège social est au 1 Rue Camille Claudel à ROMANS SUR ISERE (26100) - immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de ROMANS sous le n° 424 736 213, et sous le N° T.V.A Intracommunautaire FR 64 424 736 213 00051 (ci-après désignée « SFAM »),
- **et d'autre part** le souscripteur (ci-après désigné « le Client »).

ATTENTION ; IL EST RAPPELE AU CLIENT QUE LE CONTRAT DE PRESTATIONS DE SERVICES N'EST PAS UN SERVICE D'ASSURANCE OU RELEVANT DE LA REGLEMENTATION DES ASSURANCES. IL N'EST PAS DESTINE A GARANTIR UN RISQUE.

LE CONTRAT DE PRESTATIONS DE SERVICES PEUT ETRE SOUSCRIT A TITRE ACCESSOIRE ET OPTIONNEL DE LA FORMULE DU CONTRAT D'ASSURANCE COLLECTIF A ADHESIONS FACULTATIVES DE SFAM

LE CONTRAT DE PRESTATIONS DE SERVICES EST PAR AILLEURS INDEPENDANT DES GARANTIES LEGALES OU COMMERCIALES DU FOURNISSEUR ET DU VENDEUR DE L'APPAREIL AUXQUELLES IL NE SE SUBSTITUE PAS. LE CLIENT DECLARE S'ENGAGER EN CONNAISSANCE DE CAUSE.

Les Conditions Générales définissent les droits et obligations des parties dans le cadre du Contrat de prestations de services. Toute souscription au Contrat suppose la prise de connaissance préalable des présentes Conditions Générales ainsi que l'acceptation du Client de l'intégralité de leur contenu.

Le Client reconnaît avoir la capacité de contracter, c'est-à-dire notamment d'avoir la majorité légale et de ne pas faire l'objet d'une mesure de protection ou dans une telle hypothèse d'avoir l'autorisation de la part de son tuteur ou de son curateur s'il est incapable.

Les Conditions Générales applicables au Contrat sont celles en vigueur au jour de la signature du bon de souscription.

Le Client déclare ne pas souscrire les services en vue de revendre l'Appareil de remplacement ou aux fins d'exploitation d'une activité professionnelle.

Le Client est réputé être l'utilisateur exclusif de l'Appareil mentionné sur le Contrat pendant toute la durée de celui-ci.

SFAM recommande au Client de conserver les présentes Conditions Générales, et pouvoir ainsi s'en prévaloir à tout moment pendant l'exécution du Contrat le cas échéant.

1 – DEFINITIONS

Client : Personne physique agissant à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole ou personne morale qui n'agit pas à des fins professionnelles et désignée sur le bulletin de souscription.

Appareil utilisé : Désigne l'appareil d'origine, acheté et utilisé par le Client et au titre duquel une offre d'assurance de SFAM a été souscrite. Ou, l'appareil remplacé dans le cadre de la garantie constructeur.

Appareil de remplacement : Appareil fourni par SFAM au titre de l'échange Express. Cet appareil sera de modèle identique à l'Appareil utilisé ou appareil équivalent à fonctionnalités équivalentes au jour du sinistre (c'est-à-dire possédant les caractéristiques techniques principales au moins équivalentes à l'Appareil utilisé à l'exception des caractéristiques de marque, de coloris, de poids, et de design). L'Appareil de remplacement peut être neuf ou reconditionné (c'est-à-dire remis au même niveau de caractéristiques et d'équipement que celui d'un appareil neuf d'origine constructeur, à l'exception de l'emballage). La valeur de l'Appareil de remplacement ne pourra pas dépasser la valeur de l'Appareil utilisé.

Contrat : Contrat de prestation de services conclu entre le Client et SFAM, composé des présentes Conditions Générales de service, du bulletin de souscription, et le cas échéant des annexes et avenants, à l'exclusion de tout autre élément.

Appareil de secours : Smartphone reconditionné d'une valeur maximale de 349€ propriété de SFAM, mis à disposition du Client dans le cadre du service « mise à disposition d'un appareil de secours ».

2 – OBJET DU CONTRAT DE PRESTATIONS DE SERVICES PACK PRIVILEGE+

Le Contrat comprend

- les services de gestion de la formule du contrat d'assurance souscrite par le Client,
- les services Privilège + complémentaires et optionnels à la formule du contrat d'assurance tels que visés ci-dessous.

Les services Privilège + comprennent deux packs de services susceptibles d'être souscrits ensemble ou séparément :

- FORFAIT ASSISTANCE ;
- FORFAIT AVANTAGE.

Il est précisé que pour bénéficier de ces services, le Client devra en faire la demande auprès du service client de SFAM par téléphone au 04 27 43 33 33 (prix d'un appel fixe national) qui lui adressera une confirmation écrite de la prise en charge de sa demande

1/ FORFAIT ASSISTANCE

LE FORFAIT ASSISTANCE COMPREND LES SERVICES SUIVANTS :

- **Un Appareil de secours d'une valeur maximale de 349€ TTC (iPhone 6 16 GO reconditionné ou modèle équivalent)**

Durant l'exécution de son Contrat, le Client pourra demander la fourniture d'un Appareil de secours en remplissant et retournant par courrier ou par courriel le bulletin de demande fourni par SFAM lors de sa souscription à l'adresse indiquée sur ledit bulletin. Cet Appareil de secours pourra être réactualisé chaque année à la demande du client.

L'échange Express

Dans le cadre de la prise en charge d'un sinistre déclaré par le Client au titre du contrat d'assurance, le Client peut demander à bénéficier d'un traitement accéléré du sinistre au titre d'un Echange Express. Dans ce cas, SFAM procédera à un échange « Express » de l'Appareil utilisé par un Appareil de remplacement dans un délai maximum de 24h et selon le choix du Client parmi les modalités suivantes :

- Livraison par Chronopost à l'adresse définie lors de la demande du Client ;
- Récupération de l'Appareil de remplacement dans un point de vente agréé SFAM.

Ce délai de 24h commencera à courir à compter du lendemain minuit de la date à laquelle le Client aura fait part à SFAM de la modalité de mise à disposition choisie.

En cas d'impossibilité de remplacement de l'Appareil utilisé sinistré par l'une ou l'autre des deux modalités ci-dessus (indisponibilité de l'Appareil de remplacement par exemple), SFAM s'engage à verser une indemnité au Client sous la forme d'un remboursement numéraire de la valeur de l'Appareil utilisé au jour du sinistre dans la limite du plafond de garantie prévu à la notice d'information de la formule d'assurance applicable par virement bancaire (le délai de 24H ne tient pas compte des délais interbancaires lors du virement).

Dans l'hypothèse où le remplacement de l'Appareil utilisé ne serait pas effectuée dans les délais précités, le Client pourra en faire part à SFAM et se verra rembourser la somme de 5€ TTC par jour ouvrable de retard dans la limite du montant forfaitaire de 15€ TTC pour tout retard supérieur ou égal à trois (3) jours ouvrables.

L'Appareil utilisé qui a fait l'objet d'un remplacement dans le cadre d'un Echange Express devient la propriété de SFAM et sera conservé par cette dernière.

Un compte Cloud avec 1 To de Stockage

A la demande du Client, un compte utilisateur lui permettant de stocker, de sauvegarder, d'accéder et le cas échéant de restaurer les données contenues dans l'Appareil utilisé lui sera ouvert et mis à disposition durant le temps de sa souscription avec un espace de stockage de 1 Tera, sous réserve de compatibilité de l'Appareil utilisé avec ce service. Le Client recevra alors une confirmation d'inscription au service après avoir pris connaissance et accepté les Conditions générales d'utilisation. Les manipulations liées à l'utilisation de ce service devront exclusivement être réalisées par le Client et sous sa responsabilité.

Un Antivirus avec contrôle parental inclus

A la demande du Client, un pack Antivirus lui sera fourni dès sa souscription avec contrôle parental inclus durant le temps du Contrat, sous réserve de compatibilité du matériel multimédia sur lequel il est activé, avec ce service. Le Client recevra une confirmation d'inscription au service et pourra y accéder après avoir pris connaissance et accepté les Conditions générales d'utilisation. Les manipulations liées à l'utilisation de ce service devront exclusivement être réalisées par le Client et sous sa responsabilité, en ce compris l'activation de la fonctionnalité de contrôle parental.

Une Assistance Technique Téléphonique

Durant l'exécution du Contrat, le Client bénéficie d'une Assistance Technique Téléphonique en cas de panne ou de question sur l'utilisation d'un de ses appareils multimédias ou de téléphonie. Cette Assistance Technique est disponible par téléphone uniquement au **04 75 24 24 30** (prix d'un appel fixe national) sept jours sur sept et 24h sur 24h. Les prestations fournies au titre de cette Assistance Technique sont les suivantes :

- Aide à l'installation d'une imprimante filaire
- Aide à l'installation d'une imprimante WIFI
- Aide à la résolution des problèmes d'impression (nettoyage, réglages des caractères d'impression)
- Aide au réglage des paramètres sur un mobile ou une tablette
- Assistance pour partager une connexion internet depuis son mobile
- Aide à la connexion d'un appareil mobile (tablette / Smartphone) sur le réseau WIFI individuel
- Aide à la connexion d'une enceinte Bluetooth sur un appareil mobile
- Aide à l'installation d'une application sur mobile/tablette
- Aide à la réinitialisation d'un appareil mobile (écran noir)
- Assistance à la connexion d'une TV à un ordinateur
- Aide à l'identification d'un défaut de fonctionnement
- Aide à la résolution d'un dysfonctionnement des enceintes connectées au PC (filaire ou sans fil)
- Assistance à la manipulation de base sur les appareils (défaut d'alimentation, liste des pannes récurrentes identifiées dans le manuel d'utilisation)
- Aide à la vérification du câblage (utilisation Techsee)
- Aide à la démarche de recherche de documents perdus
- Aide à l'installation d'un logiciel et paramétrage
- Assistance à la démarche de création d'un réseau interne (particulier)
- Aide à la démarche de nettoyage du disque dur
- Aide à la démarche de fragmentation du disque dur
- Aide à la recherche de virus / nettoyage de virus
- Assistance à la restauration d'une sauvegarde
- Aide à l'utilisation d'un logiciel
- Aide à l'installation d'un Apple TV / Chromecast
- Aide à la vérification du câblage (utilisation Techsee)
- Assistance à la configuration d'une boîte mail sur tous les appareils
- Aide à la programmation d'un appareil

Pour la réalisation desdites prestations, sous réserve de l'accord du Client, le technicien aura la possibilité d'accéder à l'appareil pour lequel le Client sollicite le service d'Assistance Technique via

une prise en main à distance par le biais d'un logiciel. Dans ce cadre, il pourra opérer les manipulations afin de réaliser la prestation souhaitée par le Client.

SFAM s'engage à fournir ses meilleurs efforts pour apporter les solutions aux défaillances identifiées par le Clients. Toutefois, si la mise en œuvre de l'Assistance Technique n'a pas permis au Client de résoudre la problématique rencontrée, SFAM remboursera une partie du coût du service d'assistance téléphonique au Client, sur demande expresse de ce dernier et dans la limite de 200€ sur une année d'adhésion tous cas d'assistance confondus. A cet effet, le Client pourra contacter SFAM au 04.27.43.33.33 (prix d'un appel fixe national). L'utilisation abusive ou sans lien manifeste avec les services inclus de la ligne dédiée à l'Assistance Technique Téléphonique pourra conduire à la suspension du service par SFAM dans les conditions prévues à l'article 8 ci-après.

2/ FORFAIT AVANTAGE

LE FORFAIT AVANTAGE COMPREND LES SERVICES SUIVANTS :

- Prêt d'un Smartphone livré partout dans le monde en cas de sinistre

En cas de sinistre déclaré et dont la prise en charge a été confirmée, SFAM livre au Client un Smartphone de secours partout dans le monde sous 72h maximum pour un envoi au sein de l'Union Européenne ou en Amérique du Nord et sous les meilleurs délais pour le reste du monde à compter de la demande du Client pendant que le dossier est étudié et que les réparations sont effectuées. L'Appareil de prêt reste la propriété de SFAM et devra lui être restitué dès la clôture du sinistre.

- Un abonnement au Pack 50 Cheerz

A la demande du Client, un abonnement au Pack 50 Cheerz lui sera ouvert lui permettant de bénéficier durant le Contrat de 50 tirages auprès du partenaire Cheerz. Le Client recevra alors une confirmation d'inscription au service après avoir pris connaissance et accepté les Conditions générales d'utilisation. Les manipulations liées à l'utilisation de ce service devront exclusivement être réalisées par le Client et sous sa responsabilité. Les conditions générales de vente et de services du partenaire Cheerz applicables à cet avantage sont disponibles sur le site www.cheerz.com.

- Un Pack d'Assistance à la Conduite

A la demande du Client, un Pack d'assistance à la conduite lui sera mis à disposition dès sa souscription durant le temps du Contrat. Le Client recevra alors une confirmation d'inscription au service après avoir pris connaissance et accepté les Conditions générales d'utilisation. Les manipulations liées à l'utilisation de ce service devront exclusivement être réalisées par le Client et sous sa responsabilité.

- Une licence Microsoft Office 365 Personnel

A la demande du Client, une licence Pack Office 365 Personnel lui sera ouverte et mise à disposition durant le temps de sa souscription sous réserve de compatibilité du matériel multimédia sur lequel il est activé avec ce service. Le Client recevra alors une confirmation d'inscription par courriel. Pour activer sa licence, le Client devra accepter le Contrat de Licence : microsoft.com/useterms. Activation uniquement dans la région d'acquisition. La licence ne pourra faire l'objet d'aucun remplacement ni remboursement s'il a été altéré ou activé. Cette licence est réservée à une utilisation non commerciale uniquement.

Configuration requise : Compte Microsoft. Accès à Internet (frais supplémentaires éventuels). Certaines fonctionnalités peuvent nécessiter du matériel supplémentaire. Résolution d'écran de 1280 * 800. PC : Windows 7, 8, 8.1 ou 10, 3Go d'espace disque disponible. Mac : Processeur Intel, Mac OS X version 10.10, 4 Go de mémoire vive, 6 Go d'espace disque disponible. Partition Mac OS Extended. Mac et Mac OS sont des marques commerciales d'Apple Inc. Microsoft support Technique : support.microsoft.com.

Les manipulations liées à l'utilisation de ce service devront exclusivement être réalisées par le Client et sous sa responsabilité.

- Un abonnement e-Press

Le service e-Press est un kiosque numérique accessible à l'adresse <https://www.epresse.fr/> proposant de télécharger les éditions électroniques de différents titres de presse (quotidiens, magazine d'édition, hebdomadaire ou mensuelle). Les conditions générales d'utilisation de ce service sont consultables à l'adresse <https://www.epresse.fr/>. Leur acceptation sans réserve est une condition d'accès au service. Pour activer son abonnement e-Press, le Client doit se connecter au site e-Press et s'identifier en utilisant l'adresse électronique mentionnée dans son Contrat. Les manipulations liées à l'utilisation de ce service devront exclusivement être réalisées par le Client et sous sa responsabilité. Le Client bénéficiera de cet abonnement pendant la durée du Contrat.

3 – MODALITES DE SOUSCRIPTION

3.1 - Le Client souscrit au Contrat concomitamment à son adhésion à la formule du contrat d'assurance choisie.

La souscription au Pack PRIVILEGE + peut également intervenir dans le cadre notamment de l'évolution de l'offre d'assurance préalablement souscrite par le Client, notamment au titre d'un changement de formule sollicité par le Client dans les conditions prévues à l'article 7 des présentes conditions.

Le Client reconnaît avoir pris connaissance, préalablement à la conclusion du Contrat, des présentes Conditions Générales qui décrivent la portée des services complémentaires proposés par SFAM ainsi que les modalités de mise en œuvre de ceux-ci.

3.2 - Le Client peut contacter SFAM par téléphone au 08 09 10 33 33 (service gratuit + prix d'un appel) ou au 04.27.43.33.33 (prix d'un appel vers fixe national) ou par courrier à l'adresse SFAM - 1 Rue Camille Claudel - 26100 ROMANS/ISERE.

3.3 - rétractation

Le Client peut renoncer au Contrat dans un délai de trente (30) jours calendaires à compter de sa conclusion, sans avoir à justifier de motifs ni à supporter de pénalités.

Pour exercer ce droit, le Client doit notifier sa décision de renoncer au Contrat au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté, selon la modalité suivante de son choix : par téléphone au 04.27.43.33.33 (prix d'un appel vers fixe national) ou au 08 09 10 33 33 (service gratuit + prix d'un appel) ou par courrier à adresser à l'adresse suivante : SFAM - 1 Rue Camille Claudel - 26100 ROMANS/ISERE.

Dans ce cadre, le Client a la possibilité d'utiliser le modèle de formulaire de rétractation figurant en fin des présentes mais ce n'est pas obligatoire.

L'exercice de ce droit de rétractation emporte résolution de plein droit du Contrat.

Le Client sera remboursé par SFAM de tous les paiements recus le cas échéant de sa part, au plus tard quatorze (14) jours à compter du jour où SFAM est informée de sa décision de renonciation au Contrat. Les remboursements seront réalisés en utilisant le même moyen de paiement que celui utilisé pour la transaction initiale, sauf si les parties conviennent expressément d'un moyen différent.

En tout état de cause, ce remboursement n'occasionnera pas de frais pour le Client.

4 – OBLIGATIONS DU CLIENT

OBLIGATION D'UTILISATION CONFORME DE L'APPAREIL : Le Client qui a la garde de l'Appareil mis à disposition au titre des services Privilège + s'engage à prendre toutes les mesures raisonnablement nécessaires à sa conservation et à user de l'Appareil conformément à la notice d'utilisation du constructeur.

5 – PRIX ET CONDITIONS DE REGLEMENT

5.1 – Prix

Le prix du Forfait Assistance est de 18 € par mois soit 216 € par an. Le prix du Forfait Avantage est de 19,99 € par mois soit 239,88 € par an.

Le prix total du Pack est de 37,99 € par mois soit 455,88 € par an.

SFAM se réserve la possibilité de revoir le prix et l'étendue des services fournis. Le cas échéant, elle en informera le Client au minimum trente (30) jours avant la prise d'effet des nouvelles conditions tarifaires. A ce titre, le Client se verra la possibilité de refuser cette modification (le montant des mensualités appliqué restera alors celui en vigueur au jour de sa souscription au Contrat) dans le délai de trente (30) jours à compter de la notification du changement tarifaire.

5.2 – Conditions de règlement

Le prix est réglé mensuellement ; mais il peut également être réglé annuellement si le Client en fait la demande à SFAM, selon l'option choisie par le Client au moment de la souscription, conformément à son autorisation de prélèvement.

Le paiement des échéances interviendra entre le 20 et le 25 du mois sur le compte bancaire désigné à cet effet par le Client si celui-ci a opté pour un paiement mensuel.

La première échéance est prélevée par SFAM après la fin du délai de rétractation dont le Client bénéficie au titre de l'article 3.3 puis à chaque échéance de paiement sur le compte bancaire désigné à cet effet par le Client si celui-ci a opté pour un paiement par prélèvement mensuel.

5.3 – Les réclamations

Les réclamations éventuelles formulées dans les conditions visées à l'article 10.2 ci-dessous ne dispensent pas le Client de régler les échéances dans les conditions définies ci-dessus.

Par ailleurs, en cas de défaut de paiement de tout ou partie de l'échéance, SFAM aura la faculté de résilier de plein droit le Contrat dans les conditions prévues à l'article 8 ci-dessous.

6 – DATE D'EFFET ET DUREE DU CONTRAT

Le Contrat prend effet à sa souscription, le cas échéant concomitamment à l'adhésion par le Client à l'une des formules d'assurance de SFAM pour une durée indéterminée.

7 – MODIFICATION DE FORMULE OU DE COMPOSITION DU PACK EN COURS DE CONTRAT

Le Client a la faculté de changer de formule de prestation de services proposée par SFAM à tout moment pendant la durée du Contrat en adressant sa demande à SFAM par téléphone au 04.27.43.33.33 ou au 08 09 10 33 33 (prix d'un appel local depuis un poste fixe) ou par courrier à l'adresse suivante : SFAM - 1 Rue Camille Claudel - 26100 ROMANS SUR ISERE.

Le Client peut modifier sa formule de prestations de services ou la composition de son Pack au cours de son Contrat et opter pour une autre formule de SFAM ou l'ajout ou la suppression d'un Forfait dans la mesure où les services spécifiques à la formule PRIVILEGE + ou de l'un des Forfaits n'ont pas été engagés préalablement.

Le Client peut également modifier sa formule au cours du Contrat en cas de modification de sa formule d'assurance.

Le Client peut en adresser sa demande de modification à SFAM à tout moment pendant la durée du Contrat par téléphone au 04.27.43.33.33 ou au 08 09 10 33 33 (prix d'un appel local depuis un poste fixe) ou par courrier à l'adresse suivante : SFAM - 1 Rue Camille Claudel - 26100 ROMANS SUR ISERE.

A réception de cette demande, SFAM adressera au Client les conditions générales applicables à la formule choisie et précisera les éventuelles conséquences de ce changement notamment au titre de la durée ou du montant des prestations.

Cette modification constituera un avenant au Contrat.

SFAM confirmera le changement de formule/Forfait par l'envoi d'un courrier électronique.

Le changement de formule/Forfait et ses conséquences prendront effet le mois suivant la confirmation de ce changement par SFAM.

8 – RESILIATION DU CONTRAT

Il peut être mis fin au Contrat de plein droit :

Par SFAM, en adressant un courrier recommandé avec demande d'avis de réception :

- en cas de résiliation du contrat d'assurance dont il est l'accessoire souscrit par le Client, par l'assureur ou SFAM ;
- en cas de non-paiement d'une échéance du Contrat par le Client ;
- en cas de décès du Client.

Par le Client à tout moment en adressant à SFAM un courrier à SFAM à l'adresse suivante : SFAM – 1 Rue Camille Claudel – 26100 ROMANS/ISERE ou sur simple appel au 04.27.43.33.33.

La résiliation prend effet un mois après que SFAM en a reçu notification par le Client. Lorsque le Contrat est résilié dans les conditions prévues ci-dessus, le Client n'est tenu qu'au paiement de la partie de cotisation correspondant à la période pendant laquelle il continue de bénéficier des services, cette période étant calculée jusqu'à la date d'effet de la résiliation.

Dès réception de la demande de résiliation, SFAM communiquera par tout support durable au Client un avis de résiliation l'informant de la date de prise d'effet de la résiliation. Dans l'hypothèse où le Client a opté pour un règlement annuel, SFAM remboursera le cas échéant le solde au Client dans un délai de trente jours à compter de la date de résiliation.

Le Contrat sera automatiquement résilié en cas de résiliation de la souscription à la formule d'assurance de SFAM à laquelle le Client a adhéré.

9 – RESPONSABILITE

La responsabilité de SFAM ne pourra pas être engagée en cas d'inexécution ou mauvaise exécution du Contrat due, soit au fait du Client, soit au fait d'un tiers au Contrat, soit à un cas de force majeure au sens de l'article 1218 du Code civil (à savoir tout événement échappant au contrôle du débiteur et qui ne pouvait être raisonnablement prévu lors de la conclusion du contrat et dont les effets ne peuvent être évités par des mesures appropriées), entrainera la suspension des obligations des parties au titre du Contrat, à moins que le retard qui en résulterait ne justifie la résolution de plein droit du Contrat. En cas de force majeure, SFAM en avisera immédiatement le Client, par tous moyens écrits. Les parties se rapprocheront pour examiner l'incidence de l'événement et convenir le cas échéant des conditions dans lesquelles l'exécution du Contrat pourra être reprise. Si le cas de force majeure a une durée supérieure à quatre semaines le Contrat sera résilié de plein droit. Le Client dispose également de la faculté de se prévaloir d'un cas de force majeure dans les mêmes conditions. Il a en tout état de cause la possibilité de résilier le Contrat à tout moment conformément à l'article 8 ci-dessus.

9.3 – Le présent Contrat ne constitue pas une garantie de continuité de l'usage d'un Appareil par le Client.

SFAM ne saurait en aucun cas voir sa responsabilité engagée en cas de discontinuité de l'usage d'un Appareil par le Client ou de perte de données de quelque nature qu'elles soient, liées à la mise en œuvre de ces services.

10 – DISPOSITIONS DIVERSES

10.1 – CORRESPONDANCE

Toute demande de renseignements, informations complémentaires, demande de mise en œuvre des services de l'offre doit être exclusivement adressée à SFAM – BP141- 26100 ROMANS SUR ISERE. Tel. : 08 09 10 33 33 (service gratuit + prix d'un appel) ou au 04.27.43.33.33 (prix d'un appel vers fixe national). Accueil téléphonique ouvert du lundi au vendredi de 9h à 19h (hors jours fériés et/ou légalement chômés).

10.2 – RECLAMATIONS

En cas de litige, le Client pourra faire une demande écrite au Service RECLAMATION de SFAM – 1 Rue Camille Claudel – 26100 ROMANS SUR ISERE ou par mail (solution@sfam.eu). SFAM s'engage à traiter cette réclamation et à y répondre, sauf exception, dans un délai maximum de 1 mois à compter de la réception de la demande. Le Client sera également tenu informé de l'avancement de sa situation durant l'étude de son dossier.

Si toutefois le Client n'était pas satisfait à la suite de ses échanges avec le service réclamation de SFAM, il peut également solliciter, sans préjudice des autres voies d'actions légales, l'avis du Médiateur de la consommation dont SFAM relève au titre des litiges liés à un service fourni par SFAM, en saisissant l'Association MEDICYS, organisme de médiation initiée par la Chambre Nationale des Huissiers de Justice qui tentera, en toute indépendance et impartialité, de rapprocher les parties en vue d'aboutir à une solution amiable et dont les coordonnées sont les suivantes : « Association MEDICYS - 73 boulevard de Clichy, 75009 Paris, ». Pour connaître les modalités de la saisine de ce médiateur : site internet : <http://www.medicys.fr/>

10.3 – INFORMATIQUE ET LIBERTES

Traitement des données personnelles

SFAM est amenée à recueillir des informations à caractère personnel lors de la souscription à l'Offre (telles que notamment prénom, nom, adresse électronique, adresse postale, numéro de téléphone,

coordonnées bancaires). Le renseignement de ces informations est nécessaire à la conclusion, la gestion et l'exécution du Contrat. Les données personnelles collectées lors de la conclusion du Contrat sont destinées à SFAM, responsable de traitement, et le cas échéant à ses sous-traitants et partenaires ainsi qu'aux entités du groupe dont SFAM fait partie pour l'exécution du Contrat et/ou pour proposer aux Clients des services complémentaires ou similaires à ceux souscrits au titre des présentes (le consentement du Client est recueilli à ce titre lors de sa souscription).

Ces données pourront également être communiquées par SFAM à des tiers pour satisfaire à ses obligations légales et réglementaires. Les données personnelles du Client sont conservées dans des conditions conformes aux dispositions légales et réglementaires en vigueur et pour la durée du Contrat et trois ans après sa cessation (sous réserve des données nécessaires pour répondre à une obligation légale et/ou réglementaire qui pourraient être conservées le temps nécessaire à l'accomplissement de l'obligation en cause). Elles sont stockées et traitées en France ou plus largement en Europe. SFAM s'engage à prendre les garanties nécessaires afin d'assurer un niveau de protection suffisant des données personnelles. Elle met à ce titre des moyens techniques et organisationnels pour assurer un niveau de sécurité des données, en fonction notamment des finalités du traitement et des risques associés.

SFAM met en place des mesures de protection permettant de réduire les risques de perte, d'altération, d'utilisation abusive, d'accès non autorisé, de divulgation et de modification ou de destruction des données.

Droits du Client concernant ses données personnelles

Conformément aux dispositions légales applicables, le Client bénéficie d'un droit d'accès à ses données, peut demander une rectification de celles-ci, solliciter une limitation de leur traitement ou solliciter leur suppression, dans les conditions légales prévues à cet effet. Le Client peut également solliciter la portabilité de ses données (c'est-à-dire la possibilité de récupérer une partie de ses données dans un format informatique). Le Client peut, pour des motifs légitimes, s'opposer au traitement des données le concernant, notamment à des fins de prospection commerciale. Le Client peut enfin définir des directives relatives au sort de ses données après sa mort.

Le Client peut exercer l'un des droits précités et/ou obtenir communication des informations le concernant en adressant un courrier à SFAM à l'adresse suivante : Service RECLAMATION de SFAM 1 Rue Camille Claudel – 26100 ROMANS SUR ISERE ou par mail (solution@sfam.eu) en indiquant ses nom(s), prénom(s) et son numéro de Contrat.

Conformément aux dispositions légales en vigueur, SFAM fournira les informations et/ou les mesures prises suite à la demande formulée par le Client dans les meilleurs délais et en tout état de cause dans un délai d'un mois à compter de la réception de la demande (ce délai peut être prolongé de deux mois compte tenu notamment de la complexité de la demande) ; le Client en sera alors informé. En cas de refus d'accéder à la demande du Client, SFAM informera le Client des motifs de sa position et de la possibilité pour ce dernier d'introduire une réclamation auprès d'une autorité de contrôle (CNIL) et de former un recours juridictionnel. Le Client bénéficie en tout état de cause d'un droit d'introduire une réclamation auprès de l'autorité de contrôle compétente (la CNIL) s'il considère que le traitement de ses données personnelles n'est pas conforme aux règles européennes et françaises.

Existence d'une liste d'opposition au démarchage téléphonique : Si le numéro de téléphone du Client est recueilli à l'occasion de la souscription à l'Offre, SFAM précise que ses coordonnées téléphoniques seront uniquement utilisées pour la bonne exécution du Contrat et/ou pour le contacter afin de lui proposer de nouveaux services. Sans préjudice de ce qui précède, conformément à l'article L.223-1 du Code de la consommation, si le Client le souhaite, il peut s'inscrire gratuitement sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique (BLOCTEL). Il est alors interdit à tout professionnel, directement ou par l'intermédiaire d'un tiers, agissant pour son compte, de démarcher téléphoniquement le Client inscrit sur cette liste, sauf en cas de relations contractuelles préexistantes (c'est-à-dire sauf si un contrat est en cours avec le professionnel lors de l'appel téléphonique).

10.4 – DROIT ET LANGUE APPLICABLES

Toute souscription au présent contrat ainsi que les relations précontractuelles sont régies par le droit français sous réserve des dispositions impératives de la loi du pays dans lequel le Client a sa résidence habituelle et sauf disposition d'ordre public international. La langue française s'applique.

FORMULAIRE DE RETRACTATION

(Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez renoncer au contrat.)

A l'attention de : SFAM – 1 Rue Camille Claudel– 26100 ROMANS SUR ISERE

Je vous notifie par la présente ma rétractation au contrat portant sur les prestations de services PRIVILEGE + ci-dessous :

Référence n°: _____

Souscite le : _____

Nom et Prénom du Client: _____

Adresse du Client _____

Signature du Client (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier) :

Date : _____