

CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION DU DEPANNAGE ASSISTE PAR CAMERA (DAC) NOVEMBRE 2020
--

1 - OBJET

Les présentes Conditions Générales d'utilisation ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles SFR fournira gratuitement au Client SFR (abonné mobile ou Box de SFR), qui l'accepte, une solution de dépannage assisté par caméra (ci-après « le Service ») afin de faciliter l'aide au diagnostic de cas clients.

L'utilisation de ce Service implique l'acceptation par le Client SFR de recourir au Service puis des présentes Conditions Générales, dont le Client SFR reconnaît avoir pris connaissance préalablement.

2 - DESCRIPTION ET ACCES AU SERVICE

Dans le cadre d'un appel au service Client de SFR par un client SFR pour un problème technique, SFR peut proposer au Client SFR l'accès au Service afin de l'aider à diagnostiquer le cas du Client.

Pour pouvoir bénéficier du Service, le Client doit être détenteur d'un terminal mobile équipé d'une caméra et se trouver sous couverture 3G/4G ou sous couverture Wifi (usage recommandé).

Le conseiller clientèle SFR demande alors au Client de lui indiquer un numéro de téléphone mobile afin de lui adresser un SMS incluant un lien sur lequel le client devra alors cliquer. Une fois que le client aura cliqué sur le lien, un message de bienvenue s'affichera sur son mobile compatible qui l'invitera à accepter les conditions d'utilisation puis à rejoindre la session vidéo.

Une fois l'accord du Client recueilli, le conseiller clientèle de SFR peut alors accéder au flux vidéo de la caméra arrière du smartphone du Client.

Le Client, tout comme le conseiller clientèle SFR, a la possibilité de mettre en pause ou d'interrompre la session vidéo à tout moment.

3 - RESPONSABILITÉ

SFR ne contracte qu'une obligation de moyens dans l'exécution du Service.

Le Client doit faire preuve de respect des règles élémentaires de bonnes mœurs et de bonne conduite et ne doit pas porter atteinte à l'ordre public dans le cadre de la session vidéo.

La responsabilité de SFR ne peut être engagée en cas de faute du Client ou en cas d'erreur de manipulation du Client ou d'utilisation non conforme du Terminal.

4 - CONFIDENTIALITÉ

Lors de la fourniture du Service, SFR peut avoir connaissance de toutes les données ou informations visibles à l'écran du Conseiller clientèle SFR, notamment des données ou éléments confidentiels, de quelque nature qu'ils soient, notamment économiques, techniques, juridiques ou personnels.

Le Client accepte expressément cette condition.

SFR s'engage à veiller à la conservation du caractère confidentiel de ces données, à ne les enregistrer ou à ne les diffuser d'aucune manière, à n'en faire aucune copie ni aucun usage commercial ou d'une quelconque autre nature.

5- DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL (« DCP »)

1. Lois applicables : SFR prend les mesures propres à assurer la protection et la confidentialité des DCP en sa possession concernant les Clients et les traite dans le respect des dispositions de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés et de la réglementation européenne en vigueur sur la protection des DCP (« Réglementation »).

2. Contact : Le responsable du traitement des DCP est SFR S.A., dont le siège est sis 16 rue du Général Alain de Boissieu - 75015 Paris, représentée par son PDG. 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 68217- 75741 Paris cedex 15.

3. Nature des données : Les DCP sont collectées par SFR dans le cadre de l'utilisation du Service par le Client.

4. Finalités : Le traitement des DCP a pour finalités la fourniture d'une solution de dépannage assisté par caméra au Client via l'accès au flux vidéo de la caméra arrière du smartphone du Client, après recueil du consentement de celui-ci .

5. Durées de conservation :

Les DCP ne sont pas conservées après la fin de la session vidéo, que celle-ci soit arrêtée à l'initiative du conseiller de clientèle ou du Client

6. Destinataires :

Les DCP pourront être traitées par le personnel habilité du Groupe, des sous-traitants, partenaires ou prestataires de SFR. Si ces sous-traitants, partenaires ou prestataires effectuent des traitements hors de l'Union européenne, ceux-ci se feront alors, conformément à la Réglementation, sur la base d'une décision d'adéquation de la Commission européenne ou de « clauses contractuelles types ». Le recours à ces prestataires est nécessaire à la bonne exécution du contrat passé entre SFR et le Client.

7. Enregistrement des appels

Le Client est informé que ses conversations avec le Service Client sont susceptibles d'être enregistrées ou écoutées par SFR afin d'améliorer la qualité du service. Ces conversations sont conservées pour une durée de six mois maximum à compter de leur enregistrement sauf réglementation imposant une durée de conservation supérieure.

8. Droits des personnes

Le Client peut retirer son consentement à tout moment, sans porter atteinte à la licéité du traitement effectué avant le retrait du consentement, en mettant fin à la session vidéo. En cas d'insatisfaction, le Client dispose du droit de s'adresser à la CNIL.