

Département
Doubs
Canton
Valentigney
Commune
Mandeure

DÉCISION DU MAIRE N° 2026/011

Liberté – Egalité – Fraternité

Envoyé en préfecture le 15/09/2026

Reçu en préfecture le 15/09/2026

Publié le

ID : 025-212503676-20260831-2026_011-AR



Décision du Maire

Décision du 31 août 2026 Accès téléphonie fixe et internet Contrats n°785879, 1028913 et 1032676 – Avenant n°1 SFR

Le Maire de la Ville de Mandeure

VU

- Le Code Général des Collectivités Territoriales, et notamment son article L.2122-22 ;
- La délibération du Conseil Municipal en date du 8 avril 2026, en son alinéa 4, par laquelle le Conseil Municipal a délégué à son Maire en le chargeant de prendre toute décision concernant la préparation, la passation, l'exécution et le règlement des marchés et des accords-cadres, ainsi que toute décision concernant leurs avenants lorsque les crédits sont inscrits au budget ;
- Le contrat de téléphonie conclu avec la société SFR, ainsi que les bons de commande établis dans le cadre de son exécution ;
- Les projets d'avenants de renouvellement transmis par la société SFR, destinés à être paraphés et signés par les parties.

CONSIDÉRANT

- La nécessité d'assurer la continuité des services de téléphonie de la Commune ;
- Que la société SFR assure actuellement les prestations de téléphonie de la Commune ;
- Que, malgré les hausses tarifaires successives intervenues depuis la mise en place des accès de téléphonie, la société SFR propose de maintenir les tarifs actuellement appliqués à la Commune ;
- Que le prestataire a réussi à maintenir cette tarification en s'appuyant sur les tarifs proposés dans le cadre de ses marchés publics, malgré le fait que la relation contractuelle avec la Commune soit conclue de gré à gré ;
- Que le renouvellement du contrat dans les conditions tarifaires actuelles permet à la Commune d'assurer la continuité de ses services de téléphonie tout en maîtrisant ses dépenses ;
- Que la société SFR a transmis à la Commune les avenants correspondants au renouvellement du contrat, lesquels doivent être paraphés et signés par les parties ;
- Que les crédits nécessaires à l'exécution du contrat sont inscrits au budget communal ;

DÉCIDE

Article 1^{er} : D'autoriser Monsieur le Maire à parapher et signer les avenants de renouvellement du contrat de téléphonie conclus avec la société **SFR – 16 rue du General Alain de Boissieu – 75015 Paris**, selon les conditions proposées par cette dernière.

Article 2 : Le renouvellement du contrat est conclu pour une durée de 36 mois à compter de la date de fin de la période d'engagement initiale.

Article 3 : Les tarifs actuellement appliqués à la Commune sont maintenus dans le cadre du renouvellement du contrat.

Article 4 : Les autres conditions contractuelles demeurent inchangées.

Article 5 : La présente décision peut faire l'objet d'un recours administratif devant le Maire de Mandeure dans le délai de deux mois à compter de sa publication sous forme électronique sur le site Internet de la commune.

Un recours contentieux peut également être introduit devant le Tribunal Administratif de Besançon, 30 rue Charles NODIER – 25000 BESANCON, dans le délai de deux mois à compter de sa publication sous forme électronique sur le site Internet de la commune ou à compter du rejet explicite ou implicite du recours administratif préalablement déposé.

Le Tribunal Administratif peut être saisi par l'application « *Télerecours citoyens* » accessible par le site internet : www.telerecours.fr

Article 6 : Madame la Directrice Générale des Services est chargée de l'application de la présente décision.

Le Conseil Municipal sera informé de la présente décision lors de sa prochaine séance.

Envoyé en préfecture le 15/09/2026
Reçu en préfecture le 15/09/2026
Publié le
ID : 025-212503676-20260831-2026_011-AR

Berger
Levrault

Le Maire,



Stéphane PODGORA

Décision certifiée exécutoire

Télétransmise en préfecture le :
15 SEP. 2026
Publiée sur le site internet le :
15 SEP. 2026

Référence de l’Affaire : PTF-F04-00IDZM
Référence commande Client : Aucune référence de commande client fournie
Commercial : MALIK ZERBITA (malik.zerbita@sfr.com)

Le présent Bon de Commande est conclu entre

SFR

Entité légale : 343 059 564
Immatriculation : RCS de Paris
Forme juridique : S.A. au capital de 3 423 265 720 euros
TVA intracommunautaire : FR 71 343 059 564
Adresse du Siège social
16 rue du General Alain de Boissieu
75015 Paris – France
Adresse administrative
16 rue du General Alain de Boissieu
75015 PARIS – FRANCE

et

Equipe Commerciale du Partenaire :
Code partenaire : 0001059633
Point de vente : SFR ENTREPRISES HDS CENTRE EST – 0001059633
Commercial : MALIK ZERBITA

COMMUNE DE MANDEURE

Entité légale : 212 503 676
Adresse du siège social
34 RUE DE LA LIBERATION
25350 MANDEURE – FRANCE

Services souscrits par le client

Offre	Mise en service et équipements (HT)	Abonnement mensuel (HT)
Connect	0,00 €	185,00 €
Total	0,00 €	185,00 €

Administrateur Espace Client

Nom Prénom : Labourier Alexis Adresse mail : alexis.labourier@ville-mandeure.com

Accord des parties

Le Client certifie exacts les renseignements figurant aux présentes.
Par la signature du présent Bon de Commande, le Client reconnaît avoir pris connaissance et accepter les Conditions Générales SFR Business et ses annexes, les Conditions Particulières, et les éventuelles Conditions Spécifiques, Annexes associées, Conditions Tarifaires applicables au Service(s) commandé(s), sans qu’il soit nécessaire qu’ils soient séparément et spécifiquement signés, à l’exception des Mandats de Prélèvement SEPA.

Signature des parties

☐ Je déclare être une « micro entreprise » ou une « petite entreprise » (jusqu’à 50 salariés et 10 M € de CA annuel) ou un « organisme à but non lucratif »

SFR

Date de signature :

Pour le Client

Nom Prénom : PODGORA Stéphane
Adresse mail : mairie.mandeure@ville-mandeure.com
Téléphone : +33381362880 / +33600000000
Le 31/08/26

Date de signature et cachet de la société

Avenant au Contrat SFR Business

Préambule

Par un Bon de Commande conclu le 20/07/2023 entre SFR et le Client, ci-après dénommé(s) le « Contrat SFR Business », le Client a souhaité commander auprès de SFR le(s) service(s)

Référence lien principal ou MID :

ME0010001564496

ME0010001564480

ME0010001564498

Offre : INTERNET CONNECT

N° de contrat initial : 1028915

Ci-après dénommé(s) « le(s) Service(s) ».

Article 1 : Objet

Le présent Avenant a pour objet de modifier le Contrat SFR Business N°1028915 en prévoyant la définition d'une nouvelle Période Minimale d'Engagement.

Article 2 : Période Minimale d'Engagement

Le Contrat SFR Business est renouvelé pour une nouvelle Période Minimale d'Engagement de : ☐ 24 mois ☒ 36 mois ☐ 48 mois ☐ 60 mois à compter de la Date de prise d'effet de l'Avenant.

Article 3 : Conditions tarifaires

Les Parties conviennent de remplacer l'intégralité des conditions tarifaires du Contrat SFR Business par celles de l'annexe du présent Avenant.

Les Tarifs sont consentis en contrepartie du réengagement du Client.

Commentaires : Réengagement du contrat 36 mois avec conservation des tarifs existants.

Article 4 : Mise à jour des documents contractuels

L'acceptation du présent Avenant emporte acceptation des Conditions Générales (12 pages), Conditions Particulières (8 pages), Conditions Spécifiques (9 pages), relatives au Service Internet Connect et annexées au présent Avenant.

Article 5 : Entrée en vigueur du présent Avenant

Le présent Avenant entre en vigueur à la date de signature du Bon de Commande qui y est attaché par la dernière des deux Parties

CGV et ses Annexes : = 12 pages

CP = 8 pages

CS = 9 pages

CONDITIONS GENERALES DE VENTE DES SERVICES DE COMMUNICATIONS ELECTRONIQUES
SFR BUSINESS – 15 JUIN 2026

Préambule

SFR, Société Anonyme au capital de 3.423.265.720 €, immatriculée au RCS de Paris sous le numéro 343 059 564, dont le siège social est situé 16 rue du Général Alain de Boissieu – 75015 Paris, offre des services de communications électroniques, de connectivité et d'accès aux infrastructures de communications électroniques. SFR est un opérateur de services de communications électroniques au sens de l'article L 33-1 du Code des Postes et Communications Electroniques.

La définition des termes utilisés figure au dernier article des présentes conditions.

ARTICLE PRELIMINAIRE : LOI APPLICABLE ET ATTRIBUTION DE JURIDICTION

Le Contrat est soumis au droit français et interprété conformément à celui-ci.

LA JURIDICTION COMPETENTE EN CAS DE LITIGE SERA LE TRIBUNAL DES ACTIVITES ECONOMIQUES DE PARIS.

1. Services fournis

1.1 Le Client commande un ou plusieurs Services principaux au(x)quel(s) peuvent s'adjoindre des Services complémentaires. Dans le cas d'offres groupées, il est rappelé que pour les Organismes à but non lucratif et pour les Micro et Petites Entreprises, les dispositions de l'article L224-42-2 I et III du Code de la consommation trouvent application, sauf renonciation par le Client.

1.2 Les présentes Conditions Générales SFR Business (ci-après « les Conditions Générales » ou « CGV »), sont applicables à tout Bon de Commande, sous réserve des dérogations spécifiquement prévues le cas échéant dans les Conditions Particulières ou Spécifiques des Services.

1.3 Il est précisé que conformément aux dispositions de l'article L224-26-1 du Code de la consommation, les dispositions qui bénéficient aux Micro et Petites Entreprises et Organismes à but non lucratif reprises dans les présentes CGV ne s'appliquent pas aux services de transmission de signaux de machine à machine (« M2M »), au sens du 6° de l'article L32 du Code des Postes et Communications Electroniques et aux communications interpersonnelles non fondées sur la numérotation.

2. Commande de Services

2.1 Les Services Principaux et Complémentaires sont commandés directement auprès de SFR ou auprès d'un Distributeur, selon les cas. SFR peut demander au Client de fournir les documents justificatifs tels que carte d'identité, extrait Kbis, pouvoir.

Pour les Micro et Petites Entreprises et Organismes à but non lucratif, des justificatifs permettant de prendre acte de leur statut peuvent leur être demandés au moment de la souscription ou à tout moment durant la vie du Contrat.

2.2 Le Client déclare : i) accepter les conditions du Contrat dont il reconnaît avoir parfaite connaissance, ii) que les Services répondent à ses besoins et qu'il les commande exclusivement pour son activité professionnelle propre. Le Client déclare et reconnaît en outre, avoir reçu pendant la phase précontractuelle de négociations toutes les informations nécessaires et utiles pour lui permettre de s'engager en toute connaissance de cause.

2.3 Chaque Contrat remplace tous les accords antérieurs conclus par les Parties et relatifs au même objet de manière à constituer l'intégralité de leur consentement eu égard au(x) Service(s) concerné(s).

2.4 Le Client est habilité à commander pour le compte des sociétés qu'il contrôle au sens de l'article L.233-3 du Code de commerce et garantit qu'il dispose des droits et pouvoirs nécessaires à cette fin. SFR se réserve le droit de demander au Client des documents justificatifs. Le Client garantit le respect par ces sociétés des obligations définies au Contrat et restera en toute circonstance solidaire de leur exécution et ce même en cas de facturation séparée.

2.5 Le Client s'engage à fournir à SFR toutes les informations utiles à l'exécution d'un Bon de Commande ou à l'exécution d'un Contrat, et met à disposition tous les moyens humains, techniques et matériels nécessaires au fonctionnement des Services ainsi qu'au suivi et à la bonne exécution du Contrat.

2.6 Le Client s'engage à respecter les préconisations de SFR, notamment sur la sécurisation de ses Sites et de ses accès, tant physiques que virtuels (logiques). Les prérequis et obligations techniques à la charge du Client sont décrits dans les Conditions Particulières et Spécifiques de chaque offre, ou dans les spécifications techniques d'accès au service et ce, afin de permettre à SFR de délivrer le Service.

2.7 Le Client éligible au bénéfice du droit de rétractation au sens des articles L.221-18 et suivants du Code de la consommation (voir les définitions) peut se rétracter, sans avoir à supporter d'autres frais que les frais directs de renvoi des équipements, dans un délai de quatorze (14) jours à compter de :

- la réception du bien pour les contrats de vente d'équipements ;
- de la conclusion du contrat pour les prestations de services.

Pour exercer ce droit, le Client peut, au choix : remplir le formulaire de rétractation disponible sur le site Internet de SFR Business ou adresser à SFR toute autre déclaration dénuée d'ambiguïté exprimant sa volonté de se rétracter.

3 Entrée en vigueur et durée

3.1 Le Contrat est valablement formé et prendra effet dès la validation du Bon de Commande par SFR ou à défaut lorsque cette dernière aura commencé à exécuter le Service. Un Bon de Commande pourra être refusé par SFR en cas d'incomplétude, d'altération ou de motif légitime tel que la violation par le Client de ses obligations au titre d'un contrat le liant à SFR.

3.2 Sauf disposition dérogatoire prévue dans les Conditions Particulières ou Spécifiques du Service :

- le Contrat est conclu pour une durée indéterminée, chaque Service commandé étant toutefois soumis à une Période Minimale d'Engagement définie par défaut à douze (12) mois.
- la Période Minimale d'Engagement et la facturation d'un Service prendront effet à compter de sa date de Mise en service.

Au terme de la Période Minimale d'Engagement, sauf résiliation par l'une des Parties dans les conditions de l'article 10 des présentes, ce dernier se poursuivra pour une durée indéterminée.

Il est rappelé que pour les clients bénéficiant du statut de Micro, Petite Entreprise ou d'Organisme à but non lucratif et n'ayant pas expressément renoncé aux dispositions de L224-28 I du Code de la consommation, la Période Minimale d'Engagement pour chaque Service ne peut excéder vingt-quatre mois (24 mois).

4 Conditions financières

4.1 Tarifs applicables

Les Tarifs, ainsi que leurs modalités d'application, sont exprimés en euros hors taxes dans chaque Contrat.

En cas de reconduction tacite du Contrat, les prix standard et non plus les prix remisés, s'appliqueront, sauf accord contraire écrit entre les Parties. Dans l'hypothèse où le taux de remise n'apparaîtrait pas dans les grilles tarifaires correspondantes, les prix standard correspondant au Tarif précédemment appliqué, majoré forfaitairement de quinze pour cent (15%).

4.2 Indexation

4.2.1 Tous les tarifs applicables au Service feront l'objet d'une révision de plein droit et sans formalité, à chaque fin d'année calendaire selon la variation de l'indice SYNTEC révisé calculée comme suit :

$P = P_o \times S / S_o$

donc :

P = tarif après révision,

P_o = tarif initial pour la première révision, puis prix issu de la précédente révision pour les révisions suivantes,

S = plus récent indice SYNTEC révisé publié à la date de révision des tarifs,

S_o = valeur de l'indice SYNTEC révisé en vigueur à la date où le Contrat a été établi pour la première révision, puis valeur de l'indice SYNTEC révisé au jour de la précédente révision pour les révisions suivantes,

En cas de disparition ou de remplacement de cet indice, SFR informera le Client du nouvel indice applicable.

4.2.2 Cette clause est applicable par défaut si les Conditions Particulières ou Conditions Spécifiques du Service concerné ne prévoient pas d'ores et déjà une clause d'indexation.

4.2.3 Le Client est informé que l'article 6.2 des présentes n'est pas applicable à une évolution tarifaire mise en œuvre en application de la présente clause d'indexation ou de celle contenue le cas échéant dans les Conditions Particulières ou les Conditions Spécifiques du Service.

4.3 Facturation

4.3.1 Les factures sont exigibles selon les modalités prévues aux Conditions Particulières et/ou Spécifiques de chaque Service commandé. A défaut de mentions dérogatoires dans les Conditions Particulières ou Spécifiques, les factures sont établies par périodicité mensuelle et payables, terme à échoir, dans un délai de quinze (15) jours à compter de leur date d'établissement.

SFR se réserve le droit de n'émettre qu'une (1) seule facture par période de deux (2) ou trois (3) mois si le montant d'une facture mensuelle ne dépasse pas vingt-cinq euros hors taxes (25 € ht).

SFR adressera les factures sous format électronique accessibles sur l'Espace Client et ces dernières resteront accessibles pendant une durée de trois (3) ans. Le Client a la responsabilité de télécharger et de conserver ses factures.

4.3.2 Si le Client est assujéti à la TVA, il s'engage à communiquer à SFR son numéro de SIRET et/ou son numéro de TVA intracommunautaire, ou toutes autres informations requises par la loi notamment dans le cadre de la mise en œuvre de la facture électronique. Si ces références changent en cours de commande ou en cours d'exécution du Contrat, le Client s'engage à en informer SFR dans les meilleurs délais.

4.3.3 Le Client reconnaît être informé et s'engage à respecter les obligations légales issues de la loi sur la généralisation de la facturation électronique dès sa mise en application. En conséquence, le Client s'engage à communiquer à SFR les informations requises et à se doter des outils nécessaires.

4.4 Paiement

Le paiement s'effectuera par prélèvement automatique ou par virement bancaire. En cas d'étude de solvabilité défavorable du Client ou si le montant mensuel provisionnel de chaque facture au titre d'un Contrat est inférieur à cinq cents (500) euros hors taxes, SFR se réserve le droit de subordonner la Mise en service d'un Service à un paiement par prélèvement automatique, sans préjudice des stipulations qui figurent à l'article 4.6 des présentes Conditions Générales. Toute échéance entamée est due. Le règlement anticipé des factures ne donne droit à aucun escompte. SFR pourra appliquer une compensation sur les factures émises.

4.5 Défaut de paiement

4.5.1 Le Client étant tenu à une obligation de paiement des factures à leur échéance sans laquelle SFR n'aurait pas contracté, il est prévu que dans le cas où un titre de paiement émis au profit de SFR ne serait pas en tout ou partie honoré,

les sommes restant dues à SFR par le Client sont, conformément aux articles L.441-9 et L.441-10 du Code de commerce :

- majorées d'intérêts de retard sur la base du taux d'intérêt appliqué par la Banque centrale européenne à son opération de refinancement la plus récente majorée de dix (10) points de pourcentage, lesdits intérêts de retard ne pouvant toutefois être inférieurs à trois (3) fois le taux d'intérêt légal en vigueur à la date d'émission de la facture concernée ;

- augmentées d'une indemnité forfaitaire de quarante (40) euros, ou d'un montant supérieur sur justificatif, non soumise à TVA et à régler sans délai, pour frais de recouvrement.

Les intérêts de retard sont calculés à compter du jour suivant la date d'échéance du montant non réglé et jusqu'à son paiement intégral.

4.5.2 En cas d'impayé, SFR se réserve le droit de restreindre, suspendre, voire résilier les Services dans les conditions décrites aux articles 9 et 10 ci-dessous.

4.5.3 En cas de contestation de paiement, les sommes facturées au Client restent exigibles par SFR, le montant non contesté restant, en tout état de cause, payable par le Client à son échéance. Les Parties prendront les mesures nécessaires pour que la contestation soit résolue dans les meilleurs délais, étant toutefois précisé que SFR pourra, à l'issue d'un délai raisonnable, accueillir ou définitivement rejeter la contestation.

A l'issue de la phase de contestation, en cas de contestation rejetée par SFR, si le Client a retenu une partie de ses paiements, il paiera, en plus des sommes dues, les intérêts de retard et de recouvrement dus.

SFR décidera de l'imputation des sommes réglées par le Client, étant toutefois précisé que l'imputation pourra se faire par ordre de priorité sur les créances en principal de SFR les plus anciennes.

4.5.4 En cas de défaut de paiement de précédentes factures, le Client ne bénéficie plus du délai de paiement de la ou des factures en cours.

4.6 Dépôt de garantie

SFR se réserve le droit de demander à tout moment au Client la fourniture d'un dépôt de garantie ou d'une garantie autonome à première demande, ou de toute autre garantie permettant la préservation des intérêts de SFR en cas 1) d'étude de solvabilité défavorable du Client, ou 2) en cas de défaillance du Client ou 3) en cas de domiciliation à l'étranger du Client.

Le montant sera défini par SFR (ci-après « Garantie »), soit lors de la commande d'un Service, ou de sa Mise en service, soit en cours d'exécution du Contrat notamment en cas de survenance de l'un des événements suivants :

- changement de délai de règlement à la demande du Client,
- incident de paiement du Client,
- étude de solvabilité défavorable ou dégradation de la santé financière du Client,
- nombre total de Bon de Commande par Contrat supérieur à dix (10),
- cession de Contrat, la garantie devant alors être fournie par le cessionnaire du Contrat.

La Garantie n'est pas productive d'intérêts. Dans l'attente du versement de la Garantie ou en cas de dépassement de la limite d'encours, la fourniture des Services pourra être suspendue. La Garantie pourra être mise en œuvre et ses montants s'imputer sur des sommes dont le Client serait débiteur de SFR, et ce même au titre d'un ou plusieurs autres contrats conclus avec SFR. Le Client s'engage à reconstituer la Garantie à chaque fois que SFR actionnera ladite Garantie. En l'absence de différend entre les Parties, lié ou non à un retard de paiement du Client, SFR restituera ou prononcera la mainlevée de la Garantie trois (3) mois après la fin du ou des Contrat(s) concerné(s).

5 Utilisation des Services

5.1 Conditions d'utilisation

Le Client s'engage à utiliser les Services conformément à leur destination et aux stipulations du Contrat. Toute utilisation du Service est réputée effectuée par le Client qui se porte garant du respect par ses collaborateurs des obligations du Contrat. Le Client demeure seul responsable de l'utilisation des Services, de la nature et du contenu des messages et données hébergés, stockés, transmis ou reçus aux moyens des Services. Il ne les utilisera pas, et s'assurera qu'ils ne sont pas utilisés à des fins illicites, contraires à l'ordre public ou à la dignité des personnes, en violation des dispositions des lois ou règlements applicables ou des droits d'un tiers, ni ne causera de perte ou de dommage quels qu'ils soient.

SFR ne peut, en aucune manière, être tenue responsable de quelque dommage que ce soit résultant notamment du non-respect par le Client de la réglementation en vigueur ou des stipulations du Contrat.

Ces conditions d'utilisation s'étendent également aux obligations qui relèvent de la responsabilité du Client d'un usage conforme aux bonnes pratiques en matière de sécurité de l'information et suivant l'état de l'art s'agissant des mesures de sécurité de l'information devant être déployées.

5.2 Mise en garde liée à l'utilisation

Le Client doit adopter un comportement raisonnable, sans utilisation frauduleuse, abusive ou excessive du Service, du Réseau SFR, et/ou des services accessibles via le Service, que cela soit de sa propre volonté ou bien consécutivement à une attaque de sécurité de l'information dont il pourrait faire l'objet. Le Client s'interdit notamment d'utiliser le Service ou s'engage dans le cadre de son utilisation du Service à empêcher :

- l'encombrement du Réseau SFR et/ou des serveurs de messagerie via le publipostage sauvage automatisé ou non (mail bombing, flooding, DoS),
- l'envoi de messages électroniques ou fax non sollicités tels que phishing, smishing, spamming ou fax mailing, et/ou de messages subversifs ou attractifs (tels que teasing ou trolling),
- l'intrusion ou la tentative d'intrusion permettant un accès non autorisé et/ou la prise de contrôle à distance d'une machine d'un tiers (tels que trojan, portscanning),

- l'introduction dans un système informatique d'un tiers afin d'en récupérer son contenu ou la transmission de virus,
- l'acheminement des appels et/ou SMS/MMS détournés ou re-routés vers des plateformes téléphoniques et/ou data ou autres appareils ayant la même fonction se rémunérant directement ou indirectement à la connexion et/ou sur les communications,
- l'utilisation ininterrompue ou à haute fréquence du Service via un système de composition automatique et/ou en continu de numéro(s) (notamment via des pondeuses d'appel),
- l'utilisation à des fins de télésurveillance ou d'alerte pour personnes âgées, de système d'alarme, de « passerelle » (boîtiers radio, réacheminement), SFR proposant des offres spécifiques pour ces utilisations,
- l'utilisation continue pouvant potentiellement constituer une gêne dans l'utilisation des Services par les autres usagers,
- l'accès à l'Espace Client au moyen d'un automate.

Il est précisé que l'utilisation par le Client des Services en contradiction avec ce qui précède entraînera la suspension des Services conformément à l'article 9.2 des présentes.

Par ailleurs, il appartient au Client de prendre toutes les mesures appropriées afin de s'assurer d'une utilisation conforme des Services par son Gestionnaire et ses Utilisateurs, de protéger ses données, ses logiciels et ses Équipements ou ceux mis à disposition du Client par SFR et de régulièrement procéder à des sauvegardes.

Enfin, le Client s'engage à informer SFR dans les plus brefs délais de toute évolution de son activité, notamment de nature à modifier durablement ses flux de communications et de toute modification des informations le concernant.

5.3 Mise en garde liée au réseau Internet

Le Client reconnaît être pleinement informé du défaut de fiabilité du réseau Internet, et notamment de l'absence de sécurité, de confidentialité, de garantie d'intégrité et de performance. La transmission, l'utilisation ou l'exploitation de données, de services accessibles ou de contenus disponibles via le réseau Internet seront effectuées aux frais et risques exclusifs du Client. A ce titre, SFR ne saurait être tenue responsable des données, services ou contenus que le Client aurait transmis, utilisés, exploités et/ou introduits sur le réseau Internet et des éventuelles conséquences dommageables qui en résulteraient pour le Client ou un tiers.

5.4 SFR n'est pas responsable du contenu des messages et données hébergés, stockés, transmis ou reçus par le Client. Dans le cas où la responsabilité de SFR serait recherchée par un tiers ou par une autorité du fait du contenu des messages et données hébergés, stockés, transmis ou reçus par le Client, celui-ci indemniserait SFR de l'ensemble des conséquences de toute réclamation, action et/ou procédure intentée de ce fait contre SFR.

5.5 SFR suspendra ou interrompra immédiatement, en cas d'injonction d'une autorité publique, tout ou partie des Services et l'accès au Réseau SFR au Client conformément aux termes de l'injonction écrite, et en informera le Client sauf si l'injonction l'interdit expressément. SFR pourra remettre lesdits contenus et/ou messages aux autorités, conformément à la réglementation en vigueur.

5.6 Le Client s'engage à utiliser le Service en France métropolitaine, sauf mention contraire figurant dans les Conditions Particulières du Service concerné.

5.7 Le Client s'interdit toute revente des Services, y compris l'accès au Réseau SFR, notamment en permettant à des tiers d'y accéder moyennant ou non une contrepartie notamment financière.

6 Modification et évolution des conditions contractuelles

6.1 Les Services et les conditions contractuelles sont susceptibles d'évoluer en cours d'exécution du Contrat.

6.2 Conformément aux dispositions de l'article L224-33 du Code de la consommation, tout projet de modification des conditions contractuelles sera notifié au Client de manière claire et compréhensible, sur support durable au moins un mois avant son entrée en vigueur.

Le Client pourra résilier le contrat, sans frais mais sans droit à dédommagement dans un délai de quatre mois suivant la notification du projet de modification.

Ces dispositions ne s'appliquent pas lorsque les modifications envisagées : i) Sont toutes exclusivement au bénéfice du Client ou ; ii) ont un caractère purement administratif et n'ont pas d'incidence négative pour le Client, ou ; iii) découlent directement de la législation applicable.

6.3 Si le Client Micro, Petite Entreprise ou Organisme à but non lucratif n'a pas renoncé expressément à l'application de l'article L 224-42-2 I et III du Code de la consommation, ces dispositions seront applicables à l'intégralité des Services composant une Offre Groupée, en cas de modification des conditions contractuelles de l'un des Services composant l'Offre Groupée. A défaut, l'évolution d'un Service Complémentaire ne permet pas la résiliation d'un Service Principal.

6.4 Il est rappelé que l'ensemble des technologies utilisées sont susceptibles d'évolutions, de remplacement et d'extinction.

Actuellement, la technologie 2G est remplacée au fur et mesure sur le territoire et ne sera plus accessible sur certaines zones dans le courant de l'année 2026, ce que le Client accepte expressément. De façon identique, la technologie 3G est remplacée au fur et mesure sur le territoire et ne sera plus accessible dès fin 2028. Il est précisé également que la technologie ADSL, dépendant du réseau cuivre de l'opérateur historique, n'est plus accessible depuis 2025 (selon les communes), et disparaîtra progressivement pour être arrêtée définitivement sur l'ensemble du territoire métropolitain en 2030.

7 Responsabilité de SFR

7.1 Les Services fournis par SFR sont des services techniques complexes et reposant sur des technologies souvent évolutives et soumises à un certain aléa dont le Client reconnaît avoir connaissance.

7.2 La responsabilité de SFR est limitée aux dommages matériels directs à l'exclusion de tous autres dommages indirects et, en particulier, tout préjudice

commercial, toute perte de chiffre d'affaires, perte d'exploitation, action d'un tiers, atteinte à la réputation, ou perte de données, subies par le Client.

7.3 La responsabilité de SFR ne saurait par ailleurs être engagée et aucune pénalité ne sera encourue par SFR :

- en cas de contraintes ou limites techniques, affectant les Services, et qui seraient imposées à SFR par une autorité publique ou les groupements normatifs compétents ;
- en cas de non-respect par le Client des prérequis et spécifications techniques des Services communiqués par SFR ;
- en cas de mauvaise installation, de mauvais paramétrage, ou de mauvaise utilisation par le Client, des Equipements de SFR ou des Equipements Client ou des Services commandés par le Client ;
- en cas de perturbations (i) dans la fourniture ou l'exploitation des réseaux des opérateurs telecom tiers auxquels est interconnecté le Réseau SFR, ou (ii) des Services fournis par des opérateurs telecom tiers ;
- en cas de perturbations d'énergie, d'interruption d'énergie ou pénurie d'énergie ou en cas de déstabilisation programmée (électricité) ;
- en cas de perturbations ou d'interruptions causées par des opérations de maintenance du Réseau SFR ou d'un réseau de communication électronique d'un opérateur tiers utilisé pour délivrer le Service ;
- en cas de suspension, restriction ou limitation de l'accès aux Services mis en œuvre par SFR, dans les cas prévus au Contrat ;
- en cas de perte ou vol des identifiants et, plus généralement, en cas d'utilisation des Services par une personne non autorisée ou un tiers,
- en cas d'évènement imprévu affectant les infrastructures de SFR ou des opérateurs tiers (incluant notamment le vol de câbles),
- en cas d'évènement affectant les infrastructures du Client (équipements, câble,...)
- en cas de défaillance par le Client dans la mise en œuvre pour son système d'information de mesures de sécurité de l'information,
- en cas du fait d'un tiers, le terme « tiers » désignant toute personne étrangère à la prestation de fourniture de communications électroniques dans le cadre du contrat entre SFR et son Client.

7.4 En cas de survenance d'un incident dans la fourniture du Service, le Client doit se reporter aux stipulations relatives aux tickets d'incidents et à la procédure de traitement des incidents, telles que précisées dans les Conditions Spécifiques ou Particulières du Service concerné. En toute hypothèse, il est expressément convenu que : i) l'ouverture d'un ticket d'incident est un préalable indispensable à la prise en compte et au traitement par SFR de tout incident affectant le Service et ii) en cas de défaut dans l'ouverture de ticket d'incident par le Client, SFR ne pourra pas se voir appliquer une quelconque pénalité ni se voir réclamer d'indemnisation d'aucune sorte au titre de l'incident et de ses conséquences.

7.5 La responsabilité de SFR ne pourra excéder le montant de la somme effectivement réglée par le Client, déduction faite des éventuelles primes et avoirs, au titre du Contrat à l'origine du préjudice, pendant les trois (3) mois précédant le fait générateur, étant précisé que la responsabilité totale et cumulée de SFR est plafonnée à la somme de cinquante mille (50.000) euros pour l'ensemble des préjudices subis par le Client, au titre des Services pendant toute la durée du Contrat. Les préjudices éventuellement subis par le Client et les sociétés qu'il contrôle au sens de l'article L.233-3 du Code de commerce seront additionnés et feront l'objet d'une demande unique du Client qui sera soumise audit plafond, à charge pour ce dernier de répartir ensuite l'indemnisation obtenue.

8. Force majeure

8.1 SFR ne saurait être tenue responsable de dommages, retards, non-exécution(s) ou exécution(s) partielle(s) de ses obligations lorsque ceux-ci résultent d'un événement pouvant être qualifié comme étant un cas de force majeure.

De convention expresse, seront notamment considérés comme des cas de force majeure, outre les cas retenus par la jurisprudence et en particulier la Cour de Cassation :

- la défaillance d'un fournisseur ou d'un opérateur tiers, y compris la fourniture d'énergie ou d'hydrocarbures ;
- les événements naturels tels que : foudre, incendie, inondations, tremblements de terre, intempéries ;
- les faits de guerre, le terrorisme, les émeutes, les attentats, les explosions, les sabotages, les vols de liens d'accès (cuivre, fibre), les actes de vandalisme contre les infrastructures telecom (exemple : les armoires telecom, antennes) ;
- les conflits de travail autres que ceux affectant SFR ;
- la décision ou l'intervention d'une autorité publique imposant la cessation, la suspension et/ou la modification totale ou partielle d'un Service.

8.2 En cas de survenance d'un cas de force majeure, SFR en avisera le Client, (sauf cas de force majeure décrété par l'Etat) dans les plus brefs délais, par courriel.

SFR mettra tout en œuvre pour en réduire autant que possible les conséquences.

8.3 Si un cas de force majeure dure plus de trois (3) mois consécutifs à compter de la date de sa notification au Client, SFR ou le Client pourra résilier de plein droit le Contrat, par lettre recommandée avec avis de réception, sans indemnité pour l'autre Partie. Par dérogation aux conditions du Contrat, la résiliation interviendra à la date de réception de la lettre recommandée.

9. Restriction ou suspension des Services

9.1 En cas :

- d'étude de solvabilité défavorable révélant de graves difficultés économiques du Client (hors procédures collectives), SFR se réserve le droit de restreindre ou de suspendre immédiatement les Services. Elle en informera immédiatement le Client par email ou par tout autre moyen qu'elle jugera utile.

- de non-paiement d'une somme due par le Client au titre du Contrat, SFR adressera une mise en demeure de payer au Client. A défaut de paiement dans un délai de trente (30) jours à compter de la mise en demeure, SFR se réserve le droit de restreindre ou de suspendre immédiatement les Services de plein droit et sans formalité. SFR en informera toutefois immédiatement le Client par email ou par tout autre moyen qu'elle jugera utile.

9.2 Les Parties conviennent qu'en cas d'utilisation non-conforme au contrat, illicite ou frauduleuse des Services, ou en cas de risque corroboré par un faisceau d'indices d'utilisation illicite, frauduleuse ou contraire aux stipulations du Contrat ou en cas d'exigence légale, réglementaire, administrative ou judiciaire, SFR pourra restreindre ou suspendre les Services de plein droit et sans délai. Le Client sera toutefois notifié par email ou par tout autre moyen de ladite suspension.

9.3 Pendant la période de restriction ou de suspension, le Contrat n'est pas résilié. Le Client reste tenu à ses obligations et les Services continuent à lui être facturés. Le cas échéant, les diligences nécessaires au rétablissement des Services pourront être facturées au Client par SFR.

10. Résiliation

10.1 Résiliation pour convenance

Sous peine d'irréversibilité de la résiliation, chaque Partie s'engage à respecter un préavis de résiliation du Contrat de trois (3) mois qui est calculé à partir de la réception du courrier de résiliation adressé par lettre recommandée avec avis de réception, hors application de l'article L.224-33 du Code de la consommation précité en cas d'application de ce dernier.

Le Client reconnaît ne plus pouvoir modifier un Service pendant la période de préavis précitée.

La résiliation d'un Service avant l'expiration de sa Période Minimale d'Engagement rendra immédiatement exigibles les montants dus pour la période qui n'a pas été accomplie, lesdits montants perdant le bénéfice des éventuelles remises accordées par SFR, hors application de l'article L.224-33 du Code de la consommation précité en cas d'application de ce dernier.

10.2 Résiliation pour manquement

En cas de manquement d'une Partie à l'une de ses obligations essentielles au titre du Contrat, l'autre Partie pourra la mettre en demeure d'y remédier dans les trente (30) jours à réception d'une lettre recommandée avec avis de réception. A défaut d'une remédiation intégrale dans le délai précité, il pourra être mis fin au Contrat de plein droit, et la résiliation sera notifiée par une seconde lettre recommandée avec avis de réception. En cas de résiliation mise en œuvre pour des manquements du Client, celle-ci entraîne l'exigibilité immédiate des paiements pour les mois restant dus au titre de la Période Minimale d'Engagement.

Il est précisé que des attitudes menaçantes ou constitutives de violence verbale ou physique de la part du Client, émanant de l'un de ses représentants ou de ses salariés ou préposés ou de ses représentants, de même que toute action de nature hautement répétitive émanant de l'un de ses représentants ou de ses salariés ou préposés en direction de SFR, de ses collaborateurs, Distributeurs ou de leurs représentants constituera un cas de résiliation pour manquement du Client si la situation perdure postérieurement à un délai de 30 jours suivant l'envoi par SFR d'une lettre recommandée avec accusé de réception et justifiera pour SFR de résilier valablement le Contrat de plein droit et sans formalité avec effet trente (30) jours après cet envoi, le temps pour le Client de trouver un nouvel opérateur.

10.3 Règles générales applicables

En cas de résiliation d'un Service principal, tous les Services complémentaires associés seront résiliés de plein droit. Il est précisé que pour les Micro, Petites Entreprises ou les Organismes à but non lucratif, en cas d'absence de renonciation à l'article L.224-42-2 I et III précité, les dispositions de ce dernier s'appliqueront.

En cas de résiliation de Services complémentaires, la notification devra être effectuée par courrier postal ou par voie électronique et n'affectera pas le Service principal qui se poursuivra aux conditions du Contrat.

Tout mois de facturation entamé est dû.

Les Parties sont convenues d'écarter les dispositions des articles 1221 à 1223 du Code Civil.

Les informations sur les procédures de résiliation et, le cas échéant, de restitution de matériel loué ou mis à disposition sont précisées dans les Conditions Particulières encadrant le Service souscrit et/ ou sur une page dédiée à cet effet sur le site www.sfrbusiness.fr.

11. Retard ou échec de portabilité – Retard ou non présentation à un rendez-vous d'installation

11.1 Dans l'hypothèse où le Client fait une demande de portabilité d'un ou plusieurs numéros fixe ou mobile dans le cadre du Service souscrit, il a droit, sur demande, à une indemnité du prix de l'abonnement du numéro concerné (hors options et autres Services) dans les cas et selon les règles suivantes :

1) En cas de retard de portage d'un numéro : par jour de retard, au montant précisé au 1° de l'article L.224-42-1 du Code de la consommation. Le nombre de jours de retard est calculé jusqu'au rétablissement du service par le nouveau fournisseur. L'indemnité n'est due par SFR que si SFR est responsable du retard de portage dudit numéro ;

2) En cas de perte du numéro ayant fait l'objet d'une demande de portabilité pendant la procédure de portage : au montant précisé au 2° de l'article L.224-42-1 du Code de la consommation. L'indemnité n'est due par SFR que si SFR est responsable de la perte du numéro pour le Client. ;

11.2 En cas de non-présentation à un rendez-vous de service et d'installation : Le Client a droit, sur demande, à une indemnité dont le montant est calculé par jour de retard, tel que précisé au 2° de l'article L.224-42-1 du Code de la consommation. Le nombre de jours de retard est calculé jusqu'à la présentation effective à un nouveau rendez-vous ou, le cas échéant, jusqu'à l'annulation du rendez-vous par le Client.

L'indemnisation est due par SFR au Client, sauf dans les cas :

- de refus de portabilité indiqués dans les Conditions Particulières ou Spécifiques du Service souscrit,
- de demande d'annulation du Client au-delà des délais,
- d'une faute du Client.

11.3 Si le Client souhaite obtenir cette indemnisation, il doit en faire la demande auprès de SFR par le biais de l'ouverture d'un ticket d'incident dans un délai n'excédant pas trente (30) jours à compter du rétablissement du service en cas de retard ou de la confirmation, par SFR, de la perte définitive du numéro pour le Client.

Les indemnités sont versées au Client dans les trente (30) jours suivant sa demande. Le Client peut aussi effectuer cette réclamation par tout moyen permettant la mise en relation avec SFR.

12. Propriété

12.1 Propriété des Equipements SFR

Des Equipements SFR peuvent être mis à disposition du Client, dont SFR conserve la propriété exclusive et insaisissable, et qu'elle peut remplacer à tout moment à son initiative, lorsqu'elle l'estime utile. A ce titre, le Client s'engage à tout mettre en œuvre pour faciliter l'accès de SFR au Site concerné par lesdits remplacements. Le Client a, à sa charge, la fourniture de l'espace et des éléments nécessaires au fonctionnement des Equipements SFR notamment l'alimentation en énergie. Le Client s'engage à ne pas manipuler, débrancher ou déplacer les Equipements de SFR.

Le Client en assure la garde dès leur livraison jusqu'au moment de leur restitution et bénéficie uniquement d'un droit d'utilisation et ce pour les stricts besoins du Service dans le cadre du Contrat.

Le Client ne peut ni intervenir dessus ni les modifier ni les altérer, en ce compris les identifications (logo, stickers,...) y étant apposées par SFR. A défaut d'identification par SFR, le Client devra les signaler comme Equipements SFR, notamment dans le cas d'une procédure collective ou d'une saisie-attribution dont il ferait l'objet.

12.2 Le Client s'engage à alerter SFR de tout événement affectant ou susceptible d'affecter les Equipements SFR.

12.3 A la cessation du Contrat, au regard des obligations légales et réglementaires applicables, le Client s'engage à restituer les Equipements SFR dans un délai n'excédant pas un mois à compter de la date de cessation du Contrat.

A défaut de restitution dans ce délai, le Client sera redevable d'une pénalité de mille (1 000) euros par Equipement SFR non restitué, assortie de 200 (deux cents) euros par mois de retard et par Equipement SFR non restitué à compter du second mois de retard. S'ajouteront à ces pénalités, pour le cas où SFR se verrait contrainte de récupérer elle-même le ou les Equipement(s) SFR, les frais alors supportés par SFR (en fonction des opérations, et notamment du volume ou du nombre d'Equipements SFR).

Si SFR se voit infliger des amendes au titre du droit de l'environnement, SFR répercutera le montant de ladite amende au Client, à l'euro près et sur simple présentation de ladite amende.

12.4 Propriété Intellectuelle

Le Client bénéficie d'un seul droit d'usage personnel, non exclusif et non cessible, des éléments nécessaire, (notamment les licences sur les logiciels) à l'utilisation des Services par le Client pour ses stricts besoins propres, et ce pour toute la durée du Contrat. Sauf disposition contraire du Contrat, aucun droit de propriété intellectuelle n'est cédé au Client sur les produits et Services, et les éventuels livrables, ainsi que sur les signes distinctifs, propriété de SFR et/ou de ses partenaires/fournisseurs.

Si le Client se voit adresser une réclamation ou une demande par un ayant droit, par voie judiciaire ou extra-judiciaire, portant sur l'un desdits droits ainsi concédés il en informe SFR sans délai, et lui apportera les informations ainsi que l'assistance nécessaire au traitement de cette réclamation ou demande. SFR garantira le Client, le cas échéant, des conséquences pécuniaires mises à sa charge à l'issue d'une décision de justice assortie de l'exécution provisoire ou devenue définitive, à la condition expresse que SFR ait eu le contrôle exclusif de la défense.

Le Client s'interdit de transiger sans l'accord exprès et écrit de SFR.

13. Espace Client et Préconisations

13.1 Espace Client

L'Espace Client est le canal privilégié de communication entre le Client et SFR. Le Client est invité à s'y connecter très régulièrement pour accéder notamment aux notifications de SFR, facilement identifiables par la présence de symboles visuels tels qu'une alarme, et par des mentions telles que :

« Vos notifications. 1. Actions 2. Informations ». Ces notifications peuvent être imprimées par le Client et sont maintenues pendant une durée de 2 ans.

Sous réserve des dispositions complémentaires et/ou dérogatoires figurant dans les Conditions Particulières et/ou Spécifiques applicables au Service concerné, l'Espace Client permet au client :

- de commander les Services et/ou des Options,
- de disposer d'une vue d'ensemble ou détaillée de ses Services et de leur facturation,
- d'effectuer certaines modifications sur ses Services,
- de recevoir les communications personnalisées de la part de SFR, telles que celles portant sur des évolutions de service, des innovations de SFR, le cas échéant, des modifications contractuelles ou tarifaires liées aux évolutions législatives.

13.2 Préconisations pour l'usage des comptes et mots de passe

Il est fortement conseillé d'utiliser des comptes « Utilisateurs » personnels et de proscrire l'usage de comptes génériques.

Le Client et les Utilisateurs peuvent modifier leur mot de passe personnel. L'usage des règles suivantes est préconisé :

- Longueur minimale de 10 caractères
- Combinaison avec au minimum un caractère appartenant à chacune des catégories suivantes :
 - o Majuscules (A-Z)
 - o Minuscules (a-z)
 - o Chiffres (0-9)
 - o Caractères spéciaux
- Les mots de passe pour les comptes à privilèges (tels que les comptes administrateurs) devront excéder les exigences de complexité applicables aux comptes non privilégiés. Leur longueur pourra par exemple être étendue à 16 caractères.

14. Notification - Opposabilité

14.1 Les correspondances entre les Parties sont effectuées par une personne dûment habilitée par la Partie concernée. Les correspondances à l'attention :

- de SFR, sont adressées au Service Client SFR Business (coordonnées mentionnées sur la facture),
- du Client, lui sont adressées à ses coordonnées indiquées dans le Bon de Commande.

14.2 Les Parties reconnaissent expressément qu'ont notamment valeur de preuve équivalente à celle d'un écrit original et bénéficieront à ce titre d'une présomption de validité : messages électroniques échangés entre les Parties dans le cadre du Bon de Commande et de l'exécution des Services, courriers postaux et messages électroniques confirmatifs du Bon de Commande ou de modification des Services émis par SFR, ainsi que tout message ou document communiqué par SFR, y compris via la facture, aux fins d'information ou de modification contractuelle, enregistrements téléphoniques du Client opérés par le Service Client de SFR (après information préalable et accord du Client) dans le cadre du Bon de Commande et de l'exécution des Services, Bon de Commande sur Internet, enregistrements informatiques des opérations effectuées sur l'Espace Client.

14.3 Les Parties conviennent que les données techniques émanant des Equipements SFR et/ou du Réseau SFR permettent d'établir les factures qui feront foi entre elles. Parmi les données techniques, celles relatives au trafic sont conservées par SFR dans les formes et conditions prévues légalement et exposées dans l'annexe Données Personnelles ci après. Les factures du Client (incluant un détail des communications en fonction du Contrat) seront conservées par SFR pour une durée conforme à la réglementation applicable.

14.4 Sauf mentions contraires prévues dans le présent document, les notifications comportant un préavis, une mise en demeure, un paiement, et/ou une contestation de quelque nature que ce soit, doivent être adressées par lettre recommandée avec avis de réception, y compris au format électronique (Lettre recommandée électronique) au Service Client SFR Business. Sauf stipulation contraire prévue au Contrat, les délais courent à compter de la date de réception de la lettre recommandée avec avis de réception.

15. Cession

Toute cession, tout transfert (y compris par voie d'apport, de fusion ou d'absorption du Client), partiel ou total, par le Client, de droits ou d'obligations relatifs au Contrat, aux Services ou à leurs accessoires, est soumis à l'autorisation préalable (d'un minimum de trente (30) jours), expresse et écrite de SFR ; ladite autorisation ne saurait être illégitimement refusée. Afin de permettre au Client de bénéficier d'une continuité de Service, celui-ci accepte d'ores et déjà que SFR puisse librement céder ou transférer tout ou partie de ses obligations, droits, titres ou intérêts en vertu de chaque Contrat ; ladite opération libérera le cédant pour l'avenir.

16. Assurance

Chaque Partie s'engage à détenir auprès d'une compagnie d'assurances notoirement solvable une police d'assurance couvrant les dommages pouvant être occasionnés ou résultant de l'exécution du Contrat, valable pendant toute la durée de chaque Contrat, couvrant les risques associés à leur exécution. Le Client fera son affaire de l'assurance de ses biens et de ceux dont il a la garde.

Les demandes du Client doivent impérativement être adressées à l'adresse suivante : SFR BUSINESS – DIRECTION RELATION CLIENT- Assurances- TSA34384-77438 MARNE-LA-VALLÉE Cedex 2. Le Client doit impérativement communiquer cette adresse à son propre assureur. A défaut, la demande ne pourra pas être traitée.

17. Confidentialité

Toutes les informations émanant d'une Partie que l'autre Partie serait amenée à connaître dans le cadre de l'exécution du Contrat, quel que soit le support ou la forme utilisée pour cette transmission, écrite ou orale, sont considérées comme confidentielles (ci-après « Informations Confidentielles ») et ne pourront en aucun cas être communiquées à des tiers non impliqués dans l'exécution du Contrat. Les stipulations du Contrat sont expressément considérées comme des Informations Confidentielles.

Ne seront toutefois pas considérées comme confidentielles les informations qui :

- Etaient du domaine public au moment de leur divulgation ou sont tombées dans le domaine public sans qu'il y ait eu contravention au Contrat ;
- Etaient connues de la partie destinataire, sans obligation de confidentialité, à la date d'effet du Contrat ;
- Sont divulguées par la partie destinataire avec l'accord écrit préalable de la partie émettrice ;
- Résultent de développements internes menés par la partie destinataire sans utilisation d'Informations Confidentielles au sens du présent article ;
- Sont communiquées à la partie destinataire ou à ses personnels par des tiers aux présentes sans qu'il y ait contravention à une obligation de confidentialité.

Seront par ailleurs autorisées à être divulguées les Informations Confidentielles :

- Sur exigence légale ;
- Sur décision d'un tribunal administratif ou judiciaire ou d'une autorité administrative indépendante ;
- Sur exigence, requête ou demande d'une autorité régulatrice ou en vertu de toute réglementation applicable ;
- Aux salariés, fournisseurs, prestataires, avocats, experts ou commissaires aux comptes indépendants d'une Partie ayant besoin d'en connaître ;
- Aux prêteurs potentiels de crédit à la Partie souhaitant obtenir un crédit et aux sociétés de son groupe.

A l'expiration ou la résiliation du Contrat pour quelque cause que ce soit, chacune des Parties s'engage à restituer à l'autre les supports contenant des Informations Confidentielles qui sont la propriété de l'autre Partie et lui ont été remises pour les besoins du Contrat, dans le mois suivant la fin des présentes.

La présente clause s'appliquera pendant toute la durée du Contrat et survivra à son terme pendant une durée de trois (3) ans.

18. ENGAGEMENT ETHIQUE ET ANTICORRUPTION

SFR a défini ses engagements en matière d'intégrité et de conformité dans son Code Ethique et son Code de conduite Anticorruption, disponibles sur son site institutionnel (Ethique et conformité | Altice France).

Les Parties au Contrat conviennent de respecter :

(i) L'ensemble des dispositions légales et réglementaires en matière de lutte contre le blanchiment d'argent, le financement du terrorisme, la lutte contre la corruption et le trafic d'influence, incluant le code pénal français, la loi n°2016-1691 du 9 décembre 2016 relative à la transparence, à la lutte contre la corruption et à la modernisation de la vie économique, le « US Foreign Corrupt Practices Act », en ce sens où les Parties reconnaissent l'applicabilité extraterritoriale de cette réglementation, le « UK Bribery Act », si applicable, et toute autre législation et réglementation contre la corruption applicable dans le cadre de l'exécution du Contrat.

(ii) Les dispositions légales et réglementaires nationales, européennes et internationales applicables en matière de sanctions économiques internationales, incluant notamment les embargos, les mesures de restriction ou d'interdiction, ainsi que le gel des avoirs. Chaque Partie déclare et garantit qu'elle-même, ses dirigeants, ses représentants ou ses actionnaires principaux et/ou bénéficiaires effectifs ne font pas l'objet de mesures de sanctions économiques internationales. Elle s'engage à informer sans délai l'autre Partie de tout fait ou changement de situation susceptible de rendre cette déclaration inexacte.

(iii) Les dispositions légales et réglementaires applicables en matière de droits humains, de protection de l'environnement, de santé et de sécurité au travail. Lorsqu'elles y sont soumises, elles s'engagent à mettre en œuvre les obligations prévues par la loi n°2017-399 du 27 mars 2017 relative au devoir de vigilance. Elles reconnaissent également l'importance des principes directeurs des Nations Unies, des lignes directrices de l'OCDE et des conventions fondamentales de l'OIT.

(iv) Les réglementations applicables en matière de contrôle des exportations, y compris celles relatives aux biens à usage militaire et aux biens à double usage. Le fournisseur doit notamment s'abstenir d'exporter, de réexporter, de transférer ou de revendre tout bien, technologie ou service relevant du présent Contrat, sauf avec les autorisations et les licences appropriées, le cas échéant.

Chaque Partie s'engage à exiger de ses dirigeants, salariés, cocontractants, agents, intermédiaires, sous-traitants, fournisseurs, prestataires, et de toute autre tierce partie intervenant dans le cadre du présent Contrat, qu'ils appliquent des standards éthiques et conformité équivalents à ceux prévu au Contrat.

Chaque Partie s'engage à signaler, sans délai, à l'autre Partie tout conflit d'intérêts, avéré ou potentiel, dans le cadre de l'exécution du Contrat.

Les Parties s'engagent à répondre favorablement, dans un délai de 30 jours ouvrés, à toute demande d'information ou tout questionnaire émis afin de vérifier le respect de la présente clause. En cas de manquement (effectif ou présumé) aux engagements prévus dans la présente clause, chaque Partie s'engage à en informer sans délai l'autre Partie, et à signaler tout comportement contraire via le dispositif d'alerte interne mis en place par SFR, accessible à l'adresse suivante : <https://alticefrance.com/dispositif-alerte-interne>.

En cas de non-respect par l'une des Parties de la présente clause, l'autre Partie pourra suspendre ou résilier le Contrat de plein droit, sans qu'aucune indemnité ne puisse être réclamée, et sans préjudice des dommages-intérêts ou autres recours prévus par la loi.

19. REGLEMENT DES LITIGES

19.1 Les Parties s'efforceront de résoudre à l'amiable, dans un délai de deux (2) mois à compter de la date du premier écrit de l'une des Parties constatant l'existence d'un litige, tout différend relatif à la conclusion, l'exécution ou l'interprétation du Contrat.

A DEFAUT D'ACCORD DANS LEDIT DELAI, LE LITIGE SERA SOUMIS AU TRIBUNAL DES ACTIVITES ECONOMIQUES DE PARIS, MEME EN CAS DE REFERE, D'INJONCTION JUDICIAIRE, DE PLURALITE DE DEFENDEURS OU D'APPELS EN GARANTIE.

19.2 De convention expresse entre les Parties, et à peine de forclusion, toute action judiciaire, notamment en demande de dommages et intérêts, devra intervenir dans un délai n'excédant pas 15 (quinze) mois, à compter de la date de survenance du fait générateur, signalé par le Client par l'ouverture d'un ticket d'incident (quand les conditions particulières ou spécifiques du service le prévoient), ou à défaut : à compter de la plainte ou de la réclamation reçue par SFR sur support durable (email ou courrier) ; ou à compter du jour où le Client a eu connaissance de l'incident ou aurait dû en avoir connaissance.

20. DISPOSITIONS FINALES

20.1 L'incapacité ou le retard de l'une ou l'autre Partie à exercer un de ses droits au titre du présent Contrat ne constituera pas ou ne pourra pas être considéré comme une renonciation ou une perte de ce droit. Aucune Partie n'est réputée avoir renoncé à un droit acquis aux termes du Contrat, sauf renonciation expresse écrite et signée.

20.2 Pour l'interprétation du Contrat, le contenu des clauses prévaudra sur leur titre.

20.3 Si une disposition des Conditions Générales est considérée comme invalide par une loi, un règlement ou une décision définitive de juridiction, les autres garderont toute leur force et leur portée.

20.4 Le Client autorise SFR à citer son nom commercial/dénomination sociale/enseigne et faire figurer sa marque et l'objet du Contrat comme référence commerciale.

20.5 SFR pourra recourir à des prestataires pour les besoins des Services.

20.6 Il est précisé que le présent document a vocation à être transmis au Client par voie dématérialisée, qu'il pourra imprimer le cas échéant.

21. ANNUAIRE

Uniquement si le Client donne expressément son accord écrit, ses coordonnées apparaîtront dans l'annuaire. Le Client peut retirer son consentement à tout moment.

DEFINITIONS APPLICABLES AUX CONDITIONS GENERALES SFR BUSINESS

Client : désigne la personne morale titulaire du Contrat et bénéficiant des Services.

Bon de Commande ou Contrat SFR Business : désigne le formulaire SFR, sous format électronique et/ou papier, par lequel le Client commande le Service et communique à SFR les informations et pièces justificatives demandées par SFR.

Compte de facturation : désigne une adresse de facturation et un mode de paiement uniques indiqués dans le Bon de Commande, correspondant à un Site du Client, pour un ou plusieurs Services souscrits, également dénommé « Point de facturation ».

Contrat : désigne le contrat formé après acceptation par SFR d'une commande et portant sur le(s) Service(s) commandé(s) et constitué des documents ci-après présentés par ordre décroissant de prépondérance :

- le Bon de Commande
- Le Récapitulatif contractuel pour les Micro, Petites Entreprises et Organismes à but non lucratif.
- les Conditions Spécifiques applicables aux Services,
- les Conditions Particulières relatives aux Services,
- les Conditions Générales SFR Business,
- les conditions tarifaires, et le catalogue le cas échéant,
- la proposition (ou mémoire) technique et financière établie par SFR et remise au Client

Droit de rétractation : Le Client dispose d'un droit de rétractation, sous réserve de remplir l'ensemble des conditions cumulatives suivantes : 1. L'objet du Contrat avec SFR ne relève pas de l'activité principale professionnelle du Client ; 2. Le Client emploie au plus cinq (5) salariés ; 3. Le Contrat avec SFR a été conclu soit hors établissement, c'est-à-dire en présence physique des Parties dans un lieu distinct de celui où SFR exerce habituellement son activité ; soit au moyen d'une technique de communication à distance ; soit dans un établissement de SFR, immédiatement après que le Client a été sollicité personnellement et individuellement dans un lieu différent.

Distributeur(s) : désigne une société en charge de la distribution des offres SFR Business, agréé par SFR.

Equipement(s) SFR : désigne tout matériel informatique, ou de communications électroniques, ou tout autre équipement ou logiciel mis à disposition ou utilisé par SFR dans le cadre de la fourniture ou la facturation des Services.

Equipement(s) Client : désigne tout matériel informatique, ou de communications électroniques, ou tout logiciel, détenu à quelque titre que ce soit par le Client, à l'exclusion des Equipements SFR. Les Equipements Client relèvent de sa seule et entière responsabilité.

Espace Client : désigne le site web sécurisé de type extranet mis à la disposition du Client permettant notamment à ce dernier de bénéficier d'outils de suivi et gestion des Services commandés auprès de SFR dans les conditions définies à l'article 13 des Conditions Générales.

Gestionnaire : désigne tout représentant du Client agissant en son nom et pour son compte, chargé du suivi de l'exécution du ou des Contrat(s), ainsi que de la commande des Services. Le Gestionnaire sera également l'Administrateur de l'Espace Client. Cette mission d'Administrateur pourra faire l'objet, selon les conditions proposées par SFR, de délégation auprès de sous-gestionnaires.

Heures Ouvrées : désigne la période de 8h à 18h les Jours Ouvrés.

Internet : désigne le regroupement mondial de réseaux à routeurs, privés et publics, qui sont interconnectés au moyen de passerelles et de points d'échanges et qui utilisent tous l'ensemble de protocole TCP/IP.

Jour Ouvré : désigne tout jour à l'exception du samedi, du dimanche et de tout jour férié en France métropolitaine.

Micro et Petite Entreprise : désigne le Client qui est une micro-entreprise (qui occupe moins de 10 personnes et dont le chiffre d'affaires annuel ou le total du bilan annuel n'excède pas 2 millions d'euros), une petite entreprise (qui occupe moins de 50 personnes et dont le chiffre d'affaires annuel ou le total du bilan annuel n'excède pas 10 millions d'euros).

Mise en service : désigne le point de départ de la fourniture d'un Service défini par SFR. Sauf mention contraire dans les Conditions Particulières et/ou Spécifiques concernées, les délais de Mise en Service sont indicatifs.

Offre Groupée : désigne l'offre comprenant au moins un service de communications électroniques auquel sont ajoutés d'autres services tels que des services numériques... ou des équipements terminaux et qui est commercialisée en vertu d'un même contrat ou d'un contrat étroitement lié. Est notamment considérée comme une offre groupée, sans que cette liste ne soit exhaustive, l'offre qui nécessite d'acheter plusieurs produits ou services ensemble ou encore le fait de commercialiser différents services ou produits ensemble à de meilleures conditions tarifaires que celles proposées si les produits ou services sont achetés séparément.

Organisme à but non lucratif : désigne une organisation dont l'objet est de ne pas faire de bénéfices telle qu'une association à but non lucratif, un syndicat, une mutuelle.

Partie(s) : désigne SFR et/ou le Client.

Période Minimale d'Engagement : désigne la durée déterminée et ferme d'engagement du Client au titre d'un ou plusieurs Service(s). Le point de départ de chaque Période Minimale d'Engagement est précisé dans les Conditions Particulières ou Spécifiques du Service concerné.

Réseau SFR : désigne les réseaux, et autres infrastructures de communications électroniques fixe et/ou mobile de SFR, permettant de fournir les Services et/ ou de ses Affiliées même minoritaires.

Service(s) ou Service(s) SFR Business : désigne les services de communications électroniques fixes et/ou mobiles de la gamme SFR Business pouvant être souscrits par le Client, au titre d'un ou plusieurs Contrat(s).

Service Complémentaire ou Option : désigne un Service accessoire à un Service Principal.

Service Principal : désigne un Service commandé lors de la signature du Contrat et tel que défini dans les Conditions Particulières ou Spécifiques du Service.

Site(s) : désigne un établissement du Client, correspondant à une adresse géographique unique.

Société de Altice France : désigne toute personne morale qui soit (i) contrôle SFR, soit (ii) est contrôlée par SFR, soit (iii) est contrôlée par la même entité que celle qui contrôle SFR; étant précisé que le contrôle s'entend au sens de l'article L 233-3 du Code de commerce.

Tarifs : désigne les prix des Services, ainsi que leurs modalités d'application qui sont exprimés en euros hors taxes.

Utilisateur : désigne une personne physique, non titulaire du Contrat, jouissant de l'utilisation du Service commandé par le Client pour les besoins du Client.

Utilisateur Final : utilisateur au sens du 15° bis de l'article L. 32 du code des postes et des communications électroniques.

Les autres termes commençant par une majuscule sont définis, soit dans les présentes Conditions Générales, soit ses Annexes, étant entendu qu'en cas de contradiction, les définitions contenues dans le document de rang supérieur prévaudront.

DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

La présente Annexe a pour objet de définir les conditions dans lesquelles SFR traite, dans le cadre de la commercialisation et de la fourniture des Services, des données à caractère personnel (ci-après les « Données Personnelles ») relatives aux personnes physiques utilisatrices des Services du Client (ci-après « Utilisateurs ») et aux personnes physiques désignées par le Client (ci-après « Interlocuteurs »).

Pour les besoins de la présente Annexe, il est convenu que :

- le « Client » désigne l'entité morale signataire du Contrat, interface entre SFR et les Utilisateurs et les Interlocuteurs, notamment dans le cadre de l'exercice de leurs droits ;
- la « Réglementation Données Personnelles » désigne les législations relatives à la protection des données personnelles applicables et en particulier le Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel (RGPD) et à la libre circulation de ces données et la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés modifiée.
- Les termes figurant à l'article 4 « Définitions » du RGPD ont la même définition dans la présente Annexe.

Les dispositions de la présente Annexe survivent jusqu'à l'échéance de la plus longue des durées de traitements mis en œuvre.

Le Client est informé par SFR sur son Espace Client des mises à jour relatives aux traitements des Données Personnelles nécessaires à la fourniture des Services, au travers de la « Politique de Protection des Données SFR – Version Clients » rubrique « Vos contrats & contacts SFR » / « Base documentaire »

1. SFR agissant en qualité de Responsable de Traitement**1.1. Traitements et rôle de SFR**

Traitement(s) mis en œuvre par SFR en qualité de responsable de traitement :

Traitement 1 : Gestion du compte clientFinalité du traitement :

Le traitement a pour finalité la gestion du compte client du Client tels que la relation commerciale (par exemple des enquêtes de satisfaction), la gestion administrative, la livraison, la facturation, le traitement des incidents techniques, la gestion des réclamations.

Fondement du traitement :

Le traitement répond à des intérêts légitimes propres à SFR et à certaines obligations réglementaires pesant sur elle, ainsi qu'à l'intérêt légitime propre au Client de fournir des moyens de communication à son personnel.

Personnes concernées par le traitement : les Utilisateurs et les Interlocuteurs

Données Personnelles concernées :

Les données d'identité des Interlocuteurs : Nom - Prénom - Adresse postale pro - N° de tel fixe pro - N° de portable pro - @ email pro - Fonction

Les données d'identification des Interlocuteurs : Identifiant et mot de passe du Client, chiffrés par SFR, et utilisés pour se connecter à l'« Espace Client » de SFR Business.

De plus, pour les Services de communications électroniques, Les Données Personnelles concernées par ce traitement peuvent être pour :

- Les Services Voix et Data Fixe

Les données de connexion des Utilisateurs définies comme :

- les caractéristiques techniques ainsi que la date, l'heure et la durée de chaque communication ;
- les données relatives aux services complémentaires demandés ou utilisés et leurs fournisseurs ;
- les données permettant d'identifier le ou les destinataires de la communication ;
- les données permettant d'identifier l'origine et la localisation de la communication.

- Les Services Voix et Data Mobile

Les données de connexion des Utilisateurs définies comme :

- les données relatives aux équipements terminaux de communication utilisés ;
- les caractéristiques techniques ainsi que la date, l'heure et la durée de chaque communication ;
- les données relatives aux services complémentaires demandés ou utilisés et leurs fournisseurs ;
- les données permettant d'identifier le ou les destinataires de la communication ;
- les données permettant d'identifier l'origine et la localisation de la communication.

Les données d'identification du terminal : numéro IMEI

Les données d'identification de la ligne mobile : numéro de carte SIM

Les données d'identité des Utilisateurs (uniquement si renseigné par le Client dans l'espace client) : nom et prénom

Les Services de communications électroniques ne sont pas destinés à être utilisés par des enfants au sens du RGPD, ainsi SFR ne collecte pas volontairement des Données Personnelles d'enfants.

Durée de conservation des Données Personnelles susvisées :

- Pour les données de connexion nécessaires notamment à la facturation : pendant un (1) an au titre du Code des Postes et des Communications Electroniques ;
- Pour les données d'identité des Interlocuteurs : pendant la durée du Contrat et pendant une durée additionnelle de cinq (5) ans à compter de la fin de la relation commerciale avec le Client en application des dispositions de l'article L34-1 du Code des postes et communications électroniques. ;
- Pour les données d'identification des Interlocuteurs : pendant la durée du Contrat et pendant une durée additionnelle de un (1) an à compter de la fin de la validité du Contrat ;
- Pour les données d'identification du terminal et les données d'identification de la ligne mobile : pendant la durée du Contrat et pendant une durée additionnelle d'un (1) an à compter de la fin de la relation commerciale avec le Client ;
- Pour les données d'identité des Utilisateurs (si communiquées) : pendant la durée du Contrat.

PS

Si d'autres traitements que celui (ceux) visé(s) ci-dessus sont réalisés, ils sont décrits aux Conditions Particulières et Spécifiques des offres concernées.

1.2. Destinataires

Pour l'exécution du Contrat et, le cas échéant, de certaines mesures précontractuelles, les Données Personnelles sont nécessairement traitées par SFR, ainsi que par les sociétés de Altice France, leurs distributeurs ou prestataires.

Notamment au titre de son obligation d'information, SFR pourra utiliser librement les Données Personnelles des Interlocuteurs à des fins de prospection relative à des produits ou services analogues par email, sauf opposition de la personne concernée auprès du Client. Par ailleurs, le Client se charge d'obtenir le consentement préalable des Interlocuteurs afin que ces derniers puissent faire l'objet de prospections fax, SMS, MMS, e-mail, téléphone, courrier postal ou automate d'appel, sur les autres services que SFR pourrait lui proposer.

Les autres sociétés de Altice France pourront utiliser les Données Personnelles des Interlocuteurs à des fins de prospection par fax, SMS, MMS, e-mail, téléphone, courrier postal ou automate d'appel, sous réserve que le Client ait obtenu le consentement préalable de la personne concernée.

SFR pourra en outre communiquer les Données Personnelles à ses partenaires (comme son réseau de distribution indirecte), afin de réaliser des opérations marketing et commerciales, conjointes ou non, à destination des Interlocuteurs, sous réserve que le Client ait obtenu le consentement préalable de la personne concernée.

1.3. Engagements de SFR à l'égard du Client

SFR s'engage à :

- traiter les Données Personnelles uniquement pour les finalités prévues par le Contrat ;
- notifier à l'autorité nationale de protection compétente dans les meilleurs délais, et, si possible, soixante-douze (72) heures après en avoir pris connaissance, toute violation des Données Personnelles pour laquelle une notification à l'autorité nationale de protection compétente est requise ;
- notifier au Client dans les meilleurs délais toute violation des Données Personnelles pour laquelle une notification aux personnes concernées est requise, afin de permettre au Client d'en informer ces dernières ;
- à prendre les mesures nécessaires pour assurer l'intégrité, la conservation et la sauvegarde des Données Personnelles.

1.4. Engagements du Client à l'égard de SFR

La nature de la relation liant SFR et le Client, établie entre deux personnes morales, chacune mettant en œuvre ses propres traitements, individuellement et séparément, en qualité de responsable de traitement, a notamment pour conséquence, et selon les cas :

- de placer SFR dans une position dans laquelle elle n'est pas en mesure d'identifier les personnes physiques, Utilisateurs et Interlocuteurs, concernées par les traitements mis en œuvre. Cette impossibilité résulte tant de l'absence de lien, notamment contractuel, direct entre SFR et lesdites personnes physiques, que de la nécessaire absence d'information de SFR sur la gestion par le Client de ses ressources humaines, ce au titre du principe de minimisation ;
- en raison de la nature des services fournis, une méconnaissance par les personnes physiques, Utilisateurs et Interlocuteurs, concernées par les traitements mis en œuvre, de l'identité de SFR en tant que fournisseur des Services.

De conséquence, dans le cadre des traitements indépendamment mis en œuvre par le Client, tels que ceux relatifs à la gestion de son personnel, et, le cas échéant, à la gestion de sa téléphonie sur le lieu de travail, celui-ci joue un rôle primordial entre SFR et les Utilisateurs et Interlocuteurs, concernant l'information des personnes concernées, l'exercice de leurs droits, et les éventuelles notifications de violations de Données Personnelles.

A cet effet :

- Le Client garantit à SFR avoir fourni aux Utilisateurs et Interlocuteurs, l'information requise par la Réglementation Données Personnelles et avoir, quand le consentement est nécessaire en application de ladite Réglementation Données Personnelles, obtenu leur consentement pour le traitement.
- Le Client s'engage à transmettre à SFR dans le mois suivant la Commande du Service, ainsi qu'à chaque fois que nécessaire durant l'exécution du Contrat, la liste des Interlocuteurs n'acceptant pas d'être sollicités par Voie Electronique par SFR.
- Le Client s'engage également à informer SFR de tout retrait de consentement d'un Interlocuteur à l'utilisation de ses Données Personnelles à des fins de prospection et de toute opposition d'un Utilisateur ou d'un Interlocuteur au traitement de ses Données Personnelles, si l'Interlocuteur ou l'Utilisateur n'a pas exercé directement son droit auprès de SFR.
- Le Client s'engage à notifier aux personnes concernées dans les meilleurs délais toute violation des Données Personnelles pour lesquelles une notification aux personnes concernées est requise.

Le Client traite également des Données Personnelles des Interlocuteurs désignés par SFR en conformité avec la Réglementation Données Personnelles pour des finalités de gestion de sa relation commerciale avec SFR (en particulier, la gestion du contrat, des factures, et de la comptabilité).

Le Client s'engage à notifier à SFR, par e-mail à l'adresse notificationdp@sfr.com toute violation de Données Personnelles des interlocuteurs désignés par SFR dans des délais et modalités permettant à SFR de remplir ses obligations de Responsable du traitement en sa qualité d'employeur.

Les interlocuteurs désignés par SFR disposent d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement des Données à caractère personnel les concernant conformément à la Réglementation Données Personnelles qu'ils peuvent exercer selon la procédure définie en interne. SFR informe ses interlocuteurs désignés de ce traitement ainsi que de leurs droits.

1.5. Exercice des droits des personnes

Les personnes concernées peuvent exercer leurs droits auprès du Client, étant entendu qu'elles conservent la faculté d'entrer directement en contact avec SFR responsable de traitement dont les coordonnées figurent sur le site internet [sfrbusiness.fr \(https://www.sfrbusiness.fr/sfr-politique-de-protection-des-donnees-personnelles.html\)](https://www.sfrbusiness.fr/sfr-politique-de-protection-des-donnees-personnelles.html).

Le Client adressera, dans les plus brefs délais, les demandes des personnes concernées pour l'exercice de leurs droits, à l'adresse suivante : SFR BUSINESS - DIRECTION RELATION CLIENT - TSA 3438477438 MARNE-LA-VALLEE CEDEX 2.

Le Client peut également adresser ces demandes électroniquement via son espace client dans l'onglet « Vos demandes administratives ».

Lorsque les personnes concernées adressent directement leurs demandes d'exercice des droits auprès de SFR, cette dernière donne suite à ces demandes pour satisfaire aux exigences résultant de la Réglementation Données Personnelles.

Le Client apportera son aide à SFR pour répondre aux demandes, reçues par tout moyen, au titre de ses traitements déjà mis en œuvre notamment relatif à la gestion de son personnel. Le Client aidera SFR à vérifier l'intérêt légitime des demandes notamment sur l'identité de la personne dont elles émanent afin de respecter les droits des personnes concernées.

1.6. Localisation et transferts

Dans le cadre de la fourniture des Services, SFR est susceptible de recourir à des prestataires agissant pour son compte et sous sa responsabilité en France ou à l'étranger. Si ces prestataires sont situés en dehors de l'Union européenne et dans un pays n'assurant pas un niveau de protection adéquate au sens de la Réglementation Données Personnelles, ils auront alors préalablement signé les « clauses contractuelles types » rédigées par la Commission européenne. Le recours à ces prestataires est nécessaire à la bonne exécution du Contrat passé entre SFR et le Client.

A la date de signature du Contrat, le Client reconnaît et accepte que les Données Personnelles puissent être accessibles depuis principalement le Maroc ainsi que potentiellement Israël pour des opérations de prospection, Maurice, le Maroc et la Tunisie pour les besoins de traitement des opérations de fidélisation et de télévente, Maurice pour le contrôle des premières factures et des actions de gestion de la fraude, le Maroc pour la gestion de la relation Client.

Si, au cours de l'exécution du Contrat, SFR était amenée à transférer lesdites données vers d'autres pays situés en dehors de l'Union Européenne et n'assurant pas un niveau de protection adéquate au sens de la Réglementation Données Personnelles, les prestataires auront alors préalablement signé les « clauses contractuelles types » rédigées par la Commission européenne. SFR en informera préalablement le Client par tous moyens et notamment via la base documentaire RGPD accessible depuis son Espace Client, afin de permettre à ce dernier d'en informer les Interlocuteurs et les Utilisateurs.

1.7. Devoir de coopération avec les autorités nationales de protection compétentes

Les Parties s'engagent à coopérer avec les autorités de protection des données compétentes, notamment en cas de demande d'information qui pourrait leur être adressée ou en cas de contrôle.

1.8. Sort des Données Personnelles

Sauf durée de conservation plus longue en application d'une nouvelle obligation légale en cours d'exécution du Contrat, SFR s'engage à ne conserver les Données Personnelles que dans la limite des durées de conservation mentionnées à l'article 1 de la présente annexe.

Au terme des durées de conservation spécifiées, SFR s'engage à détruire, avec une solution conforme à la réglementation en vigueur, toutes les Données Personnelles, qu'il a été amené à traiter dans le cadre de la fourniture des Services en application du Contrat et à en fournir la preuve sur demande du Client.

2. SFR agissant en qualité de Sous-Traitant

2.1. Description du traitement faisant l'objet de la sous-traitance

SFR est autorisée à traiter pour le compte du Client les Données Personnelles nécessaires pour fournir les Services décrits en Annexe du Contrat.

La finalité et le fondement du traitement sont la fourniture des Services par SFR au Client selon les instructions de ce dernier. Le cas échéant, des traitements spécifiques peuvent être décrits aux Conditions Particulières et Spécifiques SFR Business des offres concernées ou tout autre document décrivant l'offre SFR Business.

Les catégories de personnes concernées : Les Utilisateurs et les Interlocuteurs.

2.2. Obligations de SFR agissant en tant que sous-traitant à l'égard du Client

SFR s'engage à :

- fournir au Client les garanties suffisantes quant aux mesures techniques et organisationnelles mises en œuvre, en termes de formation des membres du personnel de SFR affecté aux Services, d'équipements utilisés, de manière à ce que les traitements de Données Personnelles mis en œuvre pour les besoins de l'exécution du présent Contrat répondent aux exigences de la Réglementation Données Personnelles ;
- traiter les Données Personnelles uniquement pour les finalités prévues par le Contrat, exception faite des traitements ultérieurs à des fins statistiques dont le Client reconnaît à SFR la légitimité de les mettre en œuvre ;
- traiter les Données Personnelles conformément aux instructions documentées du Client, au sein desquelles figurent le cas échéant la liste des informations nécessaires, étant précisé que si SFR considère qu'une instruction du Client constitue une violation de la Réglementation Données Personnelles, il en informe immédiatement le Client ;
- mettre à disposition du Client toute information ou document utile, en vue de lui permettre l'accompagnement de toutes formalités ou autres diligences requises en tant que Responsable de traitement, en particulier la réalisation d'analyses d'impact relative à la protection des Données Personnelles et de la consultation préalable de l'autorité nationale de protection compétente ;
- sauf prescription contraire d'une autorité compétente ou d'une réglementation applicable, informer le Client en cas de demande provenant d'une autorité administrative ou judiciaire reçue par SFR à propos du traitement des Données Personnelles qu'il effectue au titre des Services ;
- ne pas conserver les Données Personnelles au-delà de la durée de conservation fixée par le Client au regard des finalités pour lesquelles elles ont été collectées et, en tout état de cause, à ne pas les conserver après la fin du Contrat, sauf en cas de disposition législative ou réglementaire, ainsi que de décision administrative ou judiciaire contraire ;
- à prendre les mesures nécessaires pour assurer l'intégrité, la conservation et la sauvegarde des Données Personnelles.
- tenir par écrit un registre de toutes les catégories d'activités de traitement effectuées comprenant :
 - le nom et les coordonnées du Client pour le compte duquel il agit, et, le cas échéant, du délégué à la protection des données ;
 - les catégories de traitements effectués ;
 - le cas échéant, les transferts de Données Personnelles vers un pays tiers ou à une organisation internationale, y compris l'identification de ce pays tiers ou de cette organisation internationale et, le cas échéant, les documents attestant de l'existence de garanties appropriées ;
 - dans la mesure du possible, une description générale des mesures de sécurité techniques et organisationnelles.

PM

2.3. Obligations du Client à l'égard de SFR

Le Client s'engage notamment à :

- documenter avec toutes les précisions nécessaires les instructions qu'il donne à SFR, afin que SFR traite les Données Personnelles conformément à ces Instructions ;
- insérer dans le registre des activités de traitement, que le Client effectue pour son compte en application de la Règlementation Données Personnelles, notamment l'objet et la durée du traitement, sa nature et sa finalité ainsi que le type de Données Personnelles et les catégories de personnes concernées ;
- procéder ou faire procéder aux diligences nécessaires en vue de mener une analyse d'impact et, le cas échéant, consulter l'autorité nationale de protection compétente, lorsque le traitement envisagé sera susceptible d'engendrer un risque élevé pour les droits et libertés des personnes concernées tel qu'identifié par l'autorité nationale de protection compétente, et, plus généralement, dès lors qu'il implique la mise en place de technologies considérées comme particulièrement intrusives (géolocalisation, biométrie, profilage) ou porte sur des données jugées sensibles (notamment origines géographiques ethniques, santé, mais également données bancaires ou numéro de sécurité sociale) ;

2.4. Sécurité et confidentialité des Données Personnelles

En termes de mesures techniques et organisationnelles relatives à la sécurité et la confidentialité des Données Personnelles, SFR s'engage à :

- s'assurer de la sécurité tant physique que matérielle de ses locaux, de façon à empêcher la destruction, la perte, l'altération, la divulgation ou à l'accès par des personnes non autorisées des Données Personnelles dont SFR a eu communication, qu'il stocke ou, plus généralement, qu'il traite pour le compte du Client ;
- respecter les instructions éventuellement convenues entre SFR et le Client dès lors que le Client les aura exprimées, à défaut suivant les mesures de protection des données présentées dans le Plan d'Assurance Sécurité (PAS) SFR Business notamment quant aux mesures techniques et organisationnelles à respecter et ce, en vue de garantir un niveau de sécurité adapté et proportionné au risque, y compris entre autres, selon les besoins :
 - le cas échéant, la pseudonymisation et le chiffrement des Données Personnelles ;
 - les moyens permettant de garantir la confidentialité, l'intégrité, la fiabilité, la sécurité, la disponibilité, la traçabilité et la résilience constantes des systèmes et des services de traitement ;
 - les moyens permettant de rétablir la disponibilité des Données Personnelles et l'accès à celles-ci dans des délais appropriés en cas d'incident physique ou technique ;
 - une procédure visant à tester, à analyser et à évaluer régulièrement l'efficacité des mesures techniques et organisationnelles pour assurer la sécurité du traitement.
- à respecter les obligations suivantes et à les faire respecter par son personnel :
 - ne prendre aucune copie des documents et supports d'informations qui lui sont confiés, à l'exception de celles nécessaires à l'exécution du Contrat ;
 - ne pas utiliser les documents et informations traités à des fins autres que celles spécifiées au Contrat ;
 - ne pas divulguer ces documents ou informations à d'autres personnes, qu'il s'agisse de personnes privées ou publiques, physiques ou morales, sauf dans les cas prévus par le Contrat ; et
 - prendre toutes mesures permettant d'éviter toute utilisation détournée ou frauduleuse des fichiers informatiques en cours d'exécution du Contrat.

2.5. Notification d'une violation des Données Personnelles

Si un incident de sécurité, une divulgation non-autorisée et/ou une violation des Données Personnelles survenaient de manière accidentelle ou illicite, SFR s'engage à :

- notifier, conformément à la législation applicable, au Client toute violation de Données Personnelles dont il a connaissance par tout moyen et dans les meilleurs délais, en communiquant des informations exhaustives afin que le Client puisse respecter ses obligations dans les délais légaux. Cette notification est accompagnée de toute documentation utile afin de permettre au Client, si nécessaire, de notifier cette violation à l'autorité nationale de protection compétente ;
- fournir dans le cadre de la notification :
 - la nature de la violation des Données Personnelles en cause, ainsi que les circonstances qui en sont à l'origine ;
 - les catégories, ainsi que le nombre approximatif à la fois de personnes concernées et d'enregistrements concernés ;
 - le nom et les coordonnées du Délégué à la protection des données auprès duquel des informations complémentaires peuvent être demandées ;
 - les conséquences probables de la violation de Données Personnelles, ainsi que les mesures proposées pour y remédier, y compris celles envisagées en vue d'atténuer les éventuelles conséquences négatives ;
- prendre dans les meilleurs délais les mesures adéquates pour y remédier, y compris toute démarche utile auprès de l'autorité nationale de protection compétente ;
- collaborer avec le Client en vue d'une communication par ce dernier de l'existence de la violation des Données Personnelles auprès des personnes concernées.

2.6. Audits

Le Client pourra après avoir préalablement informé SFR, effectuer un audit RGPD par lui ou par un cabinet d'audit externe (ci-après « l'Auditeur ») suivant les modalités, limites et obligations décrites ci-après. Est considéré comme un audit RGPD, un audit conforme à l'article 28.3 du RGPD permettant de s'assurer du respect de la Règlementation Données Personnelles sur les traitements où SFR agit comme Sous-traitant et le Client comme Responsable de Traitement.

Cet audit pourra se dérouler au travers d'une analyse des traitements opérés par SFR en tant que Sous-traitant et de toutes les mesures techniques et organisationnelles appropriées, garantissant notamment la confidentialité, la sécurité, l'intégrité, la disponibilité, le respect des droits des Personnes concernées en lien avec les exigences du RGPD.

Pendant la durée du Contrat, SFR garantit également la consultation d'informations et documents confidentiels strictement nécessaires et facilement disponibles, permettant de démontrer sa conformité conformément aux exigences de l'article 28 du RGPD.

Cet audit ne pourra excéder une durée maximum d'une (1) journée.

SFR acceptera une demande d'audit si elle estime que celui-ci :

- est légitime et que la demande respecte les modalités définies au présent article,
- porte sur le périmètre des Services objet du Contrat,
- ne va pas à l'encontre d'impératifs business ou opérationnels de SFR. SFR motivera sa réponse,
- ne concerne pas une plateforme mutualisée à plusieurs clients,
- est réalisable techniquement,
- ne constitue pas un risque au niveau de la sécurité des systèmes d'information pour SFR ou pour les clients de SFR.

Identification de l'Auditeur :

L'Auditeur nommé par le Client et tenu au secret professionnel:

- ne pourra pas être un concurrent de SFR ;
- ne pourra pas être un client SFR du Service, objet de l'audit ;
- pourra être refusé pour motif légitime par SFR.

Modalités et conditions générales d'audit :

- Le Client devra en informer SFR par lettre recommandée avec accusé de réception avec un préavis de trente (30) jours avant la date effective du début de l'audit, en lui indiquant notamment :
 - le Service audité,
 - l'objet et le motif de déclenchement de l'audit,
 - la durée de l'audit dans la limite donnée par la nature d'audit,
 - le(s) Site(s) audité(s),
 - l'identité de la société ou des personnes qui effectueront l'audit.
- Un accord de confidentialité sera signé par le Client, l'Auditeur et SFR.
- Le Client reconnaît que lui-même, ses préposés et ses prestataires y compris l'Auditeur sont tenus à une obligation de confidentialité, et se porte garant du respect de cette obligation par les personnes concernées.
- Si l'audit se déroule dans les locaux de SFR, le Client et/ou l'Auditeur et son personnel seront accompagnés en permanence par au moins un représentant de SFR. L'audit aura lieu aux heures de bureau entre 9h00 et 17h30.
- L'audit ne devra pas interférer avec les activités commerciales de SFR et/ou perturber la fourniture du Service par SFR.
- SFR s'engage à fournir tous moyens et l'assistance nécessaires au bon déroulement des audits.
- Les frais de l'audit seront à la charge exclusive du Client sauf en cas de manquement uniquement du fait du Sous-traitant.
- A l'issue de la procédure d'audit, un exemplaire du rapport d'audit sera remis gratuitement à SFR.
- Dans l'hypothèse de conclusions défavorables du rapport d'audit pour SFR, SFR apportera les mesures techniques ou organisationnelles complémentaires ou les modifiera par rapport à celles mises en place dans les meilleurs délais.

Limites générales d'audit :

- SFR se réserve le droit de proposer au Client la fourniture de son Plan d'Assurance Sécurité s'il juge qu'il répond aux attentes du Client.
- L'audit pourra avoir lieu au maximum une (1) fois par année contractuelle et à l'issue de la première année de la Durée Initiale du Contrat.
- L'audit du Client doit porter uniquement sur le périmètre des services de l'offre(s) souscrite(s) par le Client.
- le Client ou l'Auditeur ne pourra, en tout état de cause, avoir accès aux outils, méthodes et savoir-faire propriété de SFR.
- Les manipulations qui s'avèreraient nécessaires, lors de l'audit, seront effectuées par SFR en présence du Client ou de l'Auditeur.
- L'audit peut se dérouler via des outils à distance (téléphone, visioconférence,...). Les outils à distance seront alors ceux de SFR.
- La collecte d'informations pendant l'audit par le Client ou l'Auditeur n'est pas permise et sera considérée comme une violation de ses engagements de confidentialité.

2.7. Droit d'information des personnes concernées

Il appartient au Client de fournir l'information aux personnes concernées en tant que Responsable de traitement, en particulier les employés du Client, par les opérations de traitement au moment de la collecte des Données Personnelles et s'engage à :

- s'assurer que les mentions d'information destinées aux personnes concernées leur sont rendues facilement accessibles et compréhensibles et que ces mentions prévoient les catégories requises par la Réglementation Données Personnelles, en particulier l'identité et les coordonnées du Client en tant que responsable de traitement, le cas échéant celles de son Délégué à la protection des données, les bases juridiques du traitement, la durée de conservation des Données Personnelles ainsi que le droit d'introduire une réclamation auprès de l'autorité nationale de protection compétente ;
- mettre en place ou faire mettre en place un système de gestion des réclamations par les personnes concernées, en vue de l'exercice de leurs droits d'accès, de modification, d'effacement, de limitation, de portabilité ou, le cas échéant, d'opposition ou même de retrait de leur consentement ;
- notifier lui-même ou à s'assurer qu'est notifié, notamment par courrier électronique, à la personne concernée toute rectification, tout effacement de ses Données Personnelles ou toute limitation du traitement une fois que l'opération en question aura été effectuée.

2.8. Exercice des droits des personnes

SFR s'engage à coopérer avec le Client et à l'aider à satisfaire aux exigences résultant de la Réglementation Données Personnelles qui incombent à ce dernier, afin notamment de respecter les droits des personnes concernées en application de la Réglementation Données Personnelles.

Dans la mesure du possible, SFR doit aider le Client à s'acquitter de son obligation de donner suite aux demandes d'exercice des droits des personnes concernées : droit d'accès, de rectification, d'effacement et d'opposition, droit à la limitation du traitement, droit de ne pas faire l'objet d'une décision individuelle automatisée (y compris le profilage).

Lorsque les personnes concernées exercent auprès de SFR des demandes d'exercice de leurs droits, SFR adressera ces demandes dès réception par tout moyen, notamment électronique au Client.

2.9. Localisation et transferts

Dans le cadre de la fourniture des Services, SFR est susceptible de recourir à des prestataires agissant pour son compte et sous sa responsabilité en France ou à l'étranger. Si ces prestataires sont situés en dehors de l'Union européenne et dans un pays n'assurant pas un niveau de protection adéquate au sens de la Réglementation Données Personnelles, ils auront alors préalablement signé les « clauses contractuelles types » rédigées par la Commission européenne. Le recours à ces prestataires est nécessaire à la bonne exécution du Contrat passé entre SFR et le Client.

PS

Si pour certaines offres, SFR transfère des Données Personnelles vers d'autres pays situés en dehors de l'Union Européenne et n'assurant pas un niveau de protection adéquate au sens de la Réglementation Données Personnelles, les prestataires auront alors préalablement signé les « clauses contractuelles types » rédigées par la Commission européenne. Les dispositions requises seraient décrites aux Conditions Particulières et Spécifiques SFR Business des offres concernées ou tout autre document décrivant l'offre SFR Business. Si au cours de l'exécution du Contrat, une telle alternative était envisagée, l'information serait préalablement communiquée au Client par la mise à jour de la « Politique de Protection des Données SFR – Version Clients », présente sur son Espace Client, dans la rubrique « Vos contrats & contacts SFR » / « Base documentaire », afin de permettre à ce dernier d'en Informer les Interlocuteurs et Les Utilisateurs.

2.10. Sous-traitance à des tiers

Conformément à la réglementation Données Personnelles, le Client déclare accorder à SFR au titre d'une autorisation générale la possibilité de sous-traiter une partie de ses obligations au titre du Contrat.

Dans ce cadre, SFR s'engage à ne faire appel qu'à des sous-traitants qui présentent des garanties suffisantes, conformément à celles prévues au titre du présent Contrat, en particulier lorsque ceux-ci interviennent pour les besoins de la mise en œuvre de mesures techniques et organisationnelles appropriées aux traitements de Données Personnelles effectués en application du Contrat. SFR s'en assure pour chaque nouveau sous-traitant et en informe le Client préalablement afin que le Client puisse faire part de ses objections dans un délai ne pouvant toutefois pas excéder quinze (15) jours à l'issue duquel, en cas de silence du Client, le nouveau sous-traitant sera réputé avoir dûment reçu son accord et son agrément.

2.11. Devoir de coopération avec les autorités nationales de protection compétentes

Les Parties s'engagent à coopérer avec les autorités de protection des données compétentes, notamment en cas de demande d'information qui pourrait leur être adressée ou en cas de contrôle.

CONDITIONS PARTICULIERES RELATIVES AUX SERVICES VOIX ET DATA FIXE SFR BUSINESS – juillet 2026

1. Pourquoi des Conditions Particulières voix et data fixe?

Ces Conditions Particulières définissent les conditions et modalités de fourniture des Services Voix et/ou Data Fixe SFR Business. Elles viennent en complément des Conditions Générales de Vente des Services SFR Business. Des Conditions Spécifiques relatives aux Services peuvent les préciser et/ou les amender.

2. Comment commander des Services voix et data fixe ?

En fonction du Service commandé, et sous réserve de disponibilité et de faisabilité technique, le Client devra mentionner dans la Commande, notamment les informations suivantes : le type d'Accès, de Prise ou de Ligne, le débit, les NDI, le type de forfait, les éventuels Services Complémentaires ou Options choisis ainsi que les Informations administratives et techniques nécessaires à la Mise en service, sa facturation, etc.

Ces informations, dont certaines seront transmises à l'Opérateur Historique, sont mentionnées dans la Commande sous l'entière responsabilité du Client qui les aura vérifiées et qui en assurera toutes les conséquences, si elles s'avéraient incomplètes et/ou erronées, SFR ne pouvant en aucun cas en être tenue responsable.

Pour tout Service pour lequel SFR n'aura pas reçu dans un délai de six (6) semaines suivant la réception par SFR de la Commande, les informations nécessaires concernant sa configuration et ses conditions techniques de raccordement au Service, ou dans l'hypothèse où SFR ne serait pas autorisée à effectuer son raccordement, SFR se réserve le droit de résilier le Service pour l'Accès, la Ligne ou la Prise concerné, et de facturer au Client les frais de résiliation mentionnés dans les Conditions Spécifiques du Service concerné.

3. Quels sont les Tarifs applicables ?

3.1 Tarifs

Les Tarifs applicables aux Services Principaux et Complémentaires payants sont définis dans la Commande et/ou l'annexe tarifaire signé par le Client lors de la Commande. En outre, lorsque les contraintes techniques ou organisationnelles du site du Client le nécessitent, SFR se réserve la faculté de proposer au Client des Prestations Complémentaires. Ces Prestations sont facturées sur la base des tarifs présents dans la grille ci-après ou sur devis pour les cas non standard. Leur réalisation est conditionnée à l'acceptation préalable du Client. Si le Client refuse la réalisation d'une Prestation Complémentaire proposée dans le but de rendre possible le déploiement du Service, SFR informera le Client de l'annulation de sa Commande, sans frais, ni pénalités.

Prestation		Tarif standard	
Dessertes internes (longueurs supérieures : sur devis)			
Desserte cuivre		Standard 0-3 m : inclus Simple de 3 m à 100 m : 250€ Complexe de 101 à 220 m : 500 €	
Desserte FTTH		Simple jusqu'à 100 m : inclus Complexe de 101 à 220 m : 190€	
Desserte FTTO/E		Simple jusqu'à 30 m : inclus Complexe de 31 à 150 m : 190€	
Frais de déploiement sur site situé sur une des îles suivantes : Île de Ré / Île d'Oléron / Île de Noirmoutier / Île d'Aix / Belle-Île-en-Mer / Île de Groix / Île de Bréhat / Île de Sein / Ouessant / Porquerolles	Sur devis		
Desserte imposée par Opérateur Tiers		499€	
Déménagements techniques			
Déménagement FTTO/E		intra-bâtiment : 1500 € inter-bâtiment : 1800 €	
Déménagement FTTH		intra-bâtiment : 300 € inter-bâtiment : 300 €	
Aide à la Mise en Réseau / modification / Interventions diverses			
Raccordement LAN du site Client sur lien nouvellement installé		250€	
Assistance téléphonique au raccordement LAN		100€	
Forfait Paramétrage Spécifique Data sur CPE (ex : changement DNS, changement plage IP privée...)		0 < 100 équipements : 36€ l'unité > 100 équipements : 26€ l'unité	
Kit 4G (antenne déportée CPE + installation)		Standard (voir §4.15) : 700€ Non Standard : Sur devis	
Kit 5G (antenne déportée CPE + installation)		Sur devis	
Déplacement complémentaire sur demande		250€	
Prestations Voix Fixe / Solutions Collaboration			
Ajout IP support Trunk		150€	
Suppression IP support Trunk		150€	
Changement IP support Trunk		200€	
Upgrade de DSO		Offert	
Downgrade de DSO		220€	
Déménagement administratif PBU		60€	
Portabilité séquentielle		200€	
Changement d'offre voix avec transfert du plan de numérotation en plusieurs lots		200€ par lot à partir du 2 ^e lot	
Interventions HNO		Forfait 2h	Au-delà du forfait
Matinée (6H-9H) ou Soirée (18H-21H) en Semaine	Intervention à distance	350€	100€ par heure supp.
	Intervention sur site Client	700€	200€ par heure supp.
Nuit (21H-6H) en Semaine	Intervention à distance	500€	150€ par heure supp.
	Intervention sur site Client	1000€	300€ par heure supp.
WE et J fériés (9H-18H)			

Dans le cadre d'un déploiement, en cas d'absence ou d'injoignabilité du contact sur site le jour de l'installation, le Client sera facturé d'une pénalité de 350€ au titre du déplacement à tort du technicien n'ayant pu accéder au site Client.

3.2 Comment sont facturés les Services ?

La facturation débutera :

- Pour les Services Mono-sites, à compter de la date de Mise en service de chaque Accès, Ligne ou Prise concerné(e).

- Pour les Services Multi-sites, à compter de la date de Mise en service du deuxième Accès, Ligne ou Prise concerné. Les Accès, Lignes ou Prises suivants seront facturés à compter de leur date de Mise en service respective.

SFR pourra facturer, sur les factures suivantes, tout Service qui n'aurait pas été facturé à la date de facturation prévue ci-dessus.

Nonobstant ce qui précède, la première facture couvrira la période comprise entre la date de Mise en service du premier (ou des deux premiers) Accès, Ligne(s) ou Prise(s) et le début du mois suivant, prorata temporis. Elle inclura les éventuels frais de Mise en service du Service et des Services Complémentaires et/ou Options. Les frais récurrents (abonnements mensuels, forfaits mensuels, etc.) seront facturés mensuellement à terme à échoir à partir de la date de Mise en service de chaque Accès, Ligne ou Prise.

Les frais uniques (Mise en service, modifications, prestations ponctuelles, etc.) seront facturés à terme échu dans la facture du mois suivant.

Les communications facturées à la consommation seront facturées mensuellement à terme échu pour le trafic correspondant au mois qui précède.

En cas d'expiration ou de résiliation du Service, d'un Service Complémentaire et/ou Option et/ou d'une prestation sur un Site ou sur un ensemble de Sites, la dernière mensualité de ce Service, de ce Service Complémentaire ou Option et/ou de cette prestation, sera due pour l'intégralité du mois entamé.

4. Quelles sont les conditions préalables à la Mise en service ?

4.1 Prérequis techniques généraux

SFR pourra réaliser, préalablement à la Mise en service, une étude d'éligibilité et/ou de faisabilité pour vérifier la disponibilité, les conditions et les délais de fourniture du Service et pourra, le cas échéant, effectuer une visite du Site portant sur les conditions de réalisation du raccordement et du câblage du Site.

4.2 Prérequis techniques à la fibre FTTH

4.2.1 Éligibilité

En complément des prérequis décrits à l'article précédent, dans le cas d'une commande sur un accès fibre FTTH, le contrat sera effectif à la date de déploiement du Site, sous réserve de la réalisation de la condition suspensive d'éligibilité du site du Client à la fibre FTTH de SFR, la condition suspensive étant acquise ou non au plus tard à la date mentionnée dans le Bon de Commande.

Une fois le Bon de Commande du site concerné signé par le Client, celui-ci ne pourra plus annuler ledit Bon de Commande. En cas de non-éligibilité du Site à la fibre FTTH de SFR, le Bon de Commande sera caduc. »

4.2.2 Spécificités multi-prise FTTH

Dans le cas d'une commande «multi-prise FTTH», il est indispensable que le Client, s'il a déjà une première Prise FTTH en fournisse la référence précise à SFR, et pour le cas où le Client n'a pas cette première Prise FTTH, SFR pourra la fournir. Les informations communiquées à SFR par le Client demeurent sous sa seule responsabilité.

La capacité d'accès à la fibre étant dépendante de l'Opérateur d'Infrastructure FTTH, SFR ne peut pas s'engager auprès du Client à lui fournir cette multi-prise FTTH. Dans ce cas, SFR informera le Client de l'annulation de sa Commande, sans frais, ni pénalités.

En cas d'échec d'installation dû à une information erronée de la part du Client, SFR facturera les frais éventuels de déplacement du technicien SFR.

4.3 Affectation des Numéros

Dans le cadre de ses Services Voix et/ou Data Fixe, SFR peut être amenée à affecter au Client des Numéros issus du plan national de numérotation dont SFR est attributaire, en conformité avec la décision n° 2025-2215 de l'ARCEP.

Le Client est informé des dispositions suivantes :

- L'affectation des Numéros est effectuée directement par l'Opérateur Attributaire (SFR) au Client.
- Il est interdit de « sous-affecter » en cascade les Numéros, c'est-à-dire mettre à disposition des Numéros à des tiers. Le Client doit utiliser les numéros qui lui ont été affectés pour ses propres besoins.
- Les numéros sont incessibles.

4.4 Portabilité des Numéros

4.4.1 Portabilité Entrante

En cas de Portabilité Entrante vers SFR, SFR se chargera de toutes les démarches auprès de l'Opérateur Donneur qui peut refuser le portage dans les cas suivants :

- le Demandeur n'est pas l'Affectataire de la ligne,
- le numéro porté est inactif au moment de la demande,
- le numéro n'est pas géré par l'Opérateur Donneur,
- une demande de portage est déjà en cours sur le numéro,
- le mandat comporte des données incomplètes ou erronées,
- la date de portage demandée est supérieure à soixante (60) jours calendaires ou inférieure au délai minimal,

- L'offre cible choisie ne peut pas recevoir la portabilité des numéros selon l'éligibilité technique.

- Le RIO est erroné ou n'existe pas.

En cas de refus, au titre de ces motifs, le Client est informé par tout moyen par l'Opérateur Receveur et la responsabilité de SFR ne serait être engagée.

Le Client peut solliciter le portage du nombre de numéros inscrits dans son Contrat. En cas d'inéligibilité ou d'annulation, le Client s'engage également, s'il a acquis auprès de SFR un terminal ou raccordement fixe à l'achat ou à la location, à le restituer en parfait état et dans son emballage d'origine (accessoires inclus). A défaut, le Client se verra facturer de la différence entre le prix de l'équipement Nu et du Prix Payé pour l'acquisition soumise à condition de cet équipement.

4.4.2 Portabilité Sortante

Le Client peut exercer son droit à la conservation de son(s) Numéro(s) en portant vers un autre Opérateur le(s) Numéro(s) qui lui était(en)t précédemment fournis par SFR. Dans ce cas, la demande de Portabilité est adressée par le Client à l'Opérateur Receveur et SFR validera l'éligibilité de la demande et indiquera la date du portage conformément à la réglementation en vigueur.

La Portabilité d'un Numéro vers un Opérateur Receveur entraîne la résiliation de ce Numéro auprès de SFR et par conséquent l'application le cas échéant des pénalités de résiliation conformément aux présentes.

SFR, en sa qualité d'Opérateur Donneur, peut être amenée à refuser la portabilité du numéro vers l'Opérateur Receveur pour les raisons suivantes :

- le Demandeur n'est pas l'Affectataire de la ligne
- le numéro porté est inactif au moment de la demande,
- le numéro n'est pas géré par l'Opérateur Donneur,
- une demande de portage est déjà en cours sur le numéro,
- le mandat comporte des données incomplètes ou erronées,
- la date de portage demandée est supérieure à soixante (60) jours calendaires ou inférieure au délai minimal,
- L'offre cible choisie ne peut pas recevoir la portabilité des numéros selon l'éligibilité technique.
- le RIO est erroné ou n'existe pas.

En cas de demande d'annulation d'une portabilité sortante émise par l'Opérateur Receveur dans les délais légaux, la demande de résiliation associée sera de même annulée. Aucune demande d'annulation d'une portabilité sortante ne pourra être traitée directement par SFR, le Client ayant pour seul interlocuteur l'Opérateur Receveur.

Le Client reconnaît être informé que les opérations techniques réalisées le jour du portage peuvent entraîner une interruption de Service dont la durée maximale ne doit pas dépasser 4 heures. Cette interruption ne pourra ouvrir droit à indemnisation pour le Client ou engager la responsabilité de SFR.

4.5 Utilisation et usage des Numéros

Le Client s'engage à respecter les règles d'utilisation des Numéros affectés par SFR et / ou des Numéros en portabilité entrante dont SFR devient Opérateur Exploitant (OPE) en conformité avec les textes réglementaires et légaux, notamment :

- La décision ARCEP n° 2025-2215 (plan de numérotation).
- Le respect des règles encadrant le démarchage téléphonique :
 - le décret n° 2022-1313 codifié aux articles L. 221-16 et -17 du Code de la consommation,
 - les articles R. 223-2 à -9 du Code de la consommation,
 - l'article L. 34-5 du CPCE (loi du 30 juin 2025 sur l'opt-in en vigueur à partir du 11/08/2026)
- La loi Naegelen du 24 juillet 2020 (loi n°2020-901), codifiée à l'article L. 44 du Code des Postes et Communications Electroniques (CPCE),
- Le Code de la consommation : les articles L. 224-43 à L.224-56, vis-à-vis de ses propres clients.

Le Client reconnaît avoir pris connaissance des points ci-dessous :

- Il est interdit de présenter un Numéro mobile commençant par 06 ou en 07 comme identifiant d'appelant depuis un système automatisé d'appels et d'envois de messages (par exemple, numérotation prédictive, appels en masse, messages préenregistrés).
- Il est interdit de présenter un Numéro mobile commençant par 06 ou 07 comme identifiant d'appelant depuis un service de téléphonie fixe ou une plateforme VoIP.
- Il est interdit de présenter un Numéro étranger comme identifiant d'appelant depuis un service de téléphonie fixe ou une plateforme VoIP.
- Il est interdit de présenter un Numéro abrégé du plan de numérotation privé de l'entreprise comme identifiant d'appelant depuis un service de téléphonie fixe ou une plateforme VoIP.
- Il est obligatoire d'utiliser des Numéros polyvalents vérifiés (NPV) pour les appels automatisés et le démarchage téléphonique,
 - à l'exception des systèmes automatisés suivants :
 - systèmes qui émettent des appels ou messages vers moins de 5 numéros sur 30 jours ;
 - systèmes pour lesquels le nombre d'appels ou messages émis est équivalent (à 20% près) ou inférieur au nombre d'appels ou messages reçus sur 30 jours ;

- à l'exception des échanges avec une plateforme technique (numéros commençant par 0937, 0938 et 09390 à 09394),
- Il est obligatoire que les Numéros affichés lors des appels (identifiants d'appelant) soient valides, identifiables et authentifiés selon les mécanismes que les Opérateurs mettent en place pour éviter l'usurpation de Numéro. Ce mécanisme est décrit dans l'article 4.6
- Il est obligatoire que le Numéro affiché soit « joignable ».

Le Client reconnaît avoir pris connaissance des risques en cas de non-conformité à ces règles et des sanctions imposées par l'ARCEP, la DGCCRF, ou les autorités européennes.

Obligations relatives au démarchage téléphonique et autres médias

Le Client doit obtenir un consentement explicite, libre, éclairé et révoquant avant de contacter un particulier par téléphone, SMS, email ou réseaux sociaux. Ce consentement doit être prouvé (formulaire, achat, visite, etc.).

En cas de non-respect, une amende pouvant aller jusqu'à 20 % du chiffre d'affaires annuel du Client pourra être prononcée par la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF)

4.6 Mécanisme d'authentification des Numéros Polyvalents et Spéciaux

Afin de lutter contre l'usurpation de Numéro, renforcer la confiance dans l'identité de l'émetteur de la communication téléphonique (Numéro appelant), les Opérateurs de téléphonie fixe français mettent en place le Mécanisme d'Authentification des Numéros (MAN) afin de vérifier l'authenticité de la provenance des appels reçus. A défaut, l'appel pourra ne pas être acheminé.

Les appels présentant un Numéro mobile et provenant de l'international peuvent être masqués, conformément à la réglementation en vigueur issue de la décision n° 2025-2215 de l'ARCEP.

4.7 Maintien en conformité du Site Client

Le Client doit mettre à disposition de SFR les infrastructures nécessaires (emplacement suffisant et aménagé, alimentation électrique, Desserte Interne, etc.) pour l'hébergement et les raccordements des Equipement(s) SFR, (ci-après « Infrastructures »). Le Client demeure entièrement responsable de l'installation et du maintien en état de fonctionnement desdites Infrastructures et prendra à sa charge les éventuelles autorisations nécessaires à leur maintien en état et à leur ré-installation en cas de dégradation.

A défaut de maintien en fonctionnement par le Client des Infrastructures sur un Site conduisant à une impossibilité pour SFR de fournir le Service pendant une période supérieure à trente (30) jours consécutifs, SFR pourra résilier de plein droit, le Service sur l'Accès, la Ligne ou la Prise concernée par lettre recommandée avec avis de réception et facturer de plein droit au Client les frais de résiliation mentionnés dans les Conditions Spécifiques du Service concerné. En tout état de cause, SFR continuera à facturer le Service dans les conditions prévues au Contrat, jusqu'à la date effective de la résiliation du Service.

4.8 Desserte Interne

Le Client commande à SFR une prestation de câblage de la Desserte Interne (ci-après la « Prestation »), aux conditions financières définies dans la Commande et/ou dans les Conditions Tarifaires.

La Prestation est strictement limitée au câblage de la Desserte Interne et est exécutée pendant les Heures Ouvrées.

La Desserte Interne peut être simple ou complexe ou sur devis, comme décrit dans les deux tableaux figurant dans le chapitre « Définitions » ci-dessous.

Le Client devra, préalablement à la réalisation par SFR de la Prestation, mettre à disposition de SFR les supports nécessaires à la pose du câblage (pénétrations, adductions, fourreaux, chemins de câbles, etc.).

Le Client déclare et garantit disposer des autorisations nécessaires à la réalisation de la prestation étant entendu qu'il lui appartient de conclure avec des tiers concernés y compris le propriétaire du Site le cas échéant, les contrats y afférents. Le Client est également tenu d'informer SFR de l'existence de tout élément pouvant avoir un impact sur la réalisation de la Prestation sur le Site concerné.

Que le Client choisisse la prise FTTH, FTTB ou DSL, il devra nécessairement faire exécuter la prestation par SFR.

Les modalités sont décrites dans le Bon de Commande.

4.9 Fourreau

Le Fourreau est décrit dans le chapitre « Définitions » ci-dessous. Les modalités de réparation éventuelle de fourreau sont précisées dans l'e-devis présenté par le technicien le jour de l'intervention, avant la réalisation des travaux.

4.10 Equipements Client

Le Client demeure entièrement responsable de l'installation, de l'exploitation et de la maintenance des Equipements Client.

Le Client s'engage à ce que les Equipements Client n'interrompent, n'interfèrent ni ne perturbent les services acheminés via le Réseau SFR ou ne portent atteinte à la confidentialité des communications acheminées via ledit Réseau ni ne causent aucun préjudice à SFR ou à tout autre utilisateur du Réseau SFR.

4.11 Conditions de dégroupage des Accès, Lignes ou Prises utilisant la technologie DSL

L'éligibilité du ou des Site(s) à la technologie DSL est essentiellement conditionnée par :

- la possibilité ou non de mettre en œuvre la technologie DSL et un débit suffisant pour supporter la capacité d'écoulement du trafic sur une ou plusieurs paires de cuivre entre l'arrivée de téléphonie fixe sur le ou les Site(s) du Client et les nœuds de raccordement associés, et

- la validation technique préalable de l'Opérateur Historique.

En particulier, le Site devra disposer de lignes téléphoniques en nombre suffisant et le numéro de l'identifiant (NDI) du Site du Client devra être disponible dans les bases de données de l'Opérateur Historique. Dans tous les cas, SFR ne pourra être tenue responsable de la non-éligibilité d'un Site, cette décision ne relevant que de l'Opérateur Historique.

Le Client reconnaît disposer préalablement, à son propre nom, pour chaque Site, d'une ligne téléphonique analogique active et non dégroupée. Le Client fournira à SFR le numéro technique (NDI) identifiant chaque ligne téléphonique par Site, afin que ce numéro serve de référence pour identifier le Site, tester l'éligibilité DSL et permettre la mise en place de l'Accès, de la Ligne ou de la Prise sur une ou plusieurs paires de cuivre disponibles, au niveau de l'arrivée de téléphonie fixe sur le ou les Sites du Client. Lorsque le ou les Sites seront éligibles, SFR procédera à la Mise en service de l'Accès, de la Ligne ou de la Prise sur une ou plusieurs paires de cuivre existantes et disponibles sur chaque Site.

Par sa Commande, le Client donne mandat à SFR pour effectuer auprès de l'Opérateur Historique toutes les démarches et opérations techniques nécessaires à la fourniture du Service et, en particulier, pour les Accès, Lignes ou Prises utilisant la technologie DSL, aux opérations de dégroupage partiel ou total des lignes téléphoniques dont il est titulaire et qui supportent un contrat d'abonnement au service téléphonique compatible de l'Opérateur Historique ou d'un opérateur alternatif revendiquant l'abonnement au service de téléphonie de l'Opérateur Historique (ci-après désignés « Opérateur du Service de Téléphonie »).

La mise en œuvre des opérations techniques de dégroupage entraînera la résiliation des services haut débit fournis directement ou indirectement par l'Opérateur Historique ou un autre opérateur et supportés par la ligne téléphonique considérée, dans les conditions contractuelles souscrites auprès de ces derniers. Néanmoins, dans le cas d'un dégroupage partiel, le contrat d'abonnement du Client au service téléphonique de l'Opérateur du Service de Téléphonie et les droits et obligations qu'il emporte, n'est pas modifié. La ligne téléphonique servira de support, dédié ou non, à la mise à disposition du Service. Elle devra être utilisée avec au maximum trois (3) prises téléphoniques et trois (3) Equipements Client (fax, minitel, téléphone, ...) branchés sur l'ensemble de ces prises. Le Client ne devra pas utiliser de systèmes de téléalarme sur la ligne téléphonique.

Le Client s'engage à résilier les offres, autres que le service téléphonique, souscrites auprès des prestataires tiers sur la ligne téléphonique et garantit l'Opérateur du Service de Téléphonie et SFR contre tout recours ou actions de ces derniers.

En cas de résiliation du contrat d'abonnement au service téléphonique par l'Opérateur du Service de Téléphonie ou par le Client, le Service ne pourra plus être fourni ; dans ce cas, le Client sera redevable (i) des indemnités de résiliation anticipée définies dans le Conditions Spécifiques du Service concerné, (ii) augmentées des éventuels frais facturés par l'Opérateur Historique à SFR.

L'Opérateur Historique, en sa qualité de propriétaire des câbles et équipements qu'il a installés pour raccorder le local du Client, reste responsable de leur entretien. L'Opérateur Historique intervient aux jours et heures ouvrés de ses services techniques. En conséquence, le Client veillera à assurer aux personnes mandatées par l'Opérateur Historique, et qui justifient de leur qualité, la possibilité d'accéder aux locaux où sont installés les ouvrages nécessaires à la fourniture de l'accès. Le Client veillera également à informer les personnes mandatées par l'Opérateur Historique de l'existence et de l'emplacement des canalisations et équipements de toute nature (gaz, électricité, eau...) et de tous autres facteurs de risque lors des interventions.

Par ailleurs, le Client est responsable de la conformité aux normes en vigueur de son installation électrique, et des câbles et équipements terminaux raccordés au réseau. Sur demande de l'Opérateur Historique ou de SFR, le Client prend toutes les mesures nécessaires pour mettre fin à toute perturbation du Réseau ou du Service qu'il lui serait imputable. Le Client renonce à toute action directe à l'encontre de l'Opérateur Historique et/ou de SFR du fait des opérations de dégroupage visées au présent article.

En dégroupage partiel, le Client signale les dysfonctionnements du service téléphonique à l'Opérateur du Service de Téléphonie et les dysfonctionnements des services haut débit à SFR. En dégroupage total, le Client signale tout dysfonctionnement du Service à SFR.

Le Client accepte que, en cas de litige relatif au traitement d'une Commande et/ou de contestation, les documents contractuels signés entre SFR et le Client pourront être communiqués à des opérateurs tiers. Le traitement des situations ayant conduit à exiger de la part du Client la communication desdits documents peut conduire à un report de la date de Mise en service, sans responsabilité de la part de SFR.

4.12 Envoi de l'Équipement SFR

Si l'Équipement SFR est envoyé au Client, son envoi est effectué à l'adresse du Client indiquée sur la Commande. Il appartient au Client de vérifier le contenu du colis au moment de la livraison et, le cas échéant, de formuler ses réserves au transporteur et de les confirmer par lettre recommandée avec avis de réception dans un délai de trois (3) jours à compter de la livraison. En cas d'absence, la livraison s'effectuera par l'avis de mise à disposition. Le transfert de risques de l'Équipement SFR est effectué en faveur du Client à la date de son expédition. Le Client est en charge de l'installation de l'Équipement SFR.

4.13 Difficultés exceptionnelles de raccordement

Si l'étude de faisabilité fait apparaître des difficultés exceptionnelles de raccordement ou des nécessités d'autorisation spécifiques, ou s'il s'avère finalement qu'il est impossible de raccorder le Site au Service dans les conditions prévues dans la Commande, celle-ci sera annulée pour le Site concerné sans que le Client ne puisse prétendre à aucune indemnité de ce fait, et SFR s'efforcera de proposer au Client une solution alternative de raccordement, au prix et aux conditions contractuelles et techniques applicables pour cette nouvelle solution qui fera alors l'objet d'une nouvelle Commande.

4.14 Fourniture d'adresse IP publique (Pack IPV4)

Le plan d'adressage IPv4 public devenant une ressource de plus en plus rare, il est de la responsabilité du Client de compléter et signer le formulaire RIPE afin de justifier la consommation des adresses IP publiques. Ce formulaire RIPE est disponible dans l'Espace Client du Client dans la rubrique « Vos contrats & Contacts SFR » / « Base Documentaire » ; le formulaire dûment complété et signé doit être retourné à l'adresse mail suivante : retour-formulaire-RIPE@sfr.com.

4.15 Prestations de Desserte avec Installation de l'Antenne déportée

Sur le réseau mobile 4G, pour un Site avec une Prise 4G Max (offres IPnet ou INTERNET CONNECT), l'éligibilité radio à une adresse donnée est fournie par SFR à titre indicatif. Elle correspond à la couverture radio via le réseau mobile SFR à l'extérieur des bâtiments. Cette indication ne constitue pas une garantie contractuelle de la qualité du signal à l'intérieur des bâtiments, à l'endroit précis où l'Équipement SFR sera installé chez le Client.

En cas des difficultés liées aux lieux et en particulier aux conditions de réception du service de radiotéléphonie dont SFR n'est pas responsable, SFR propose des prestations complémentaires de desserte avec une antenne déportée. Ces prestations sont proposées lors de l'installation de la prise 4G par l'intervenant technique

Prestation standard :

Cette prestation payante et forfaitaire couvre la fourniture et la pose du kit d'antenne à savoir :

- La fourniture d'une antenne omnidirectionnelle – montage sur équerre hors de portée humaine.
- La fourniture d'un câble coaxial de longueur maximale de 40 mètres, adaptable sur site grâce à un connecteur inclus.
- La pose de l'ensemble par un technicien mandaté selon les modalités suivantes. Préconisations pour la pose de l'antenne : Travaux sous hauteur de 3,00m (en intérieur ou en façade), avec percement murs ou cloisons d'une épaisseur inférieure à 40 cm ; y compris dans un mur en béton armé ou autre. Pose du câble coaxial en apparent collé et/ou à l'intérieur d'un chemin de câble existant (y compris éventuelle dépose/repose de quelques dalles de faux-plafond/faux-plancher).

Prestation sur devis :

- Cette prestation payante couvre les modalités d'installation autres que standard. La fourniture et l'installation du kit antenne par SFR sont conditionnées par la validation préalable du devis proposé par SFR au client..

Sur le réseau mobile 5G, pour un Site avec une Prise 5GMax (offres IPnet ou INTERNET CONNECT), l'éligibilité radio à une adresse donnée est fournie par SFR à titre indicatif. Elle correspond à la couverture radio via le réseau mobile SFR à l'extérieur des bâtiments. Cette indication ne constitue pas une garantie contractuelle de la qualité du signal à l'intérieur des bâtiments, à l'endroit précis où l'équipement SFR sera installé chez le Client.

En cas des difficultés liées aux lieux et en particulier aux conditions de réception du service de radiotéléphonie dont SFR n'est pas responsable, SFR propose une prestation complémentaire de desserte avec une antenne déportée.

Cette prestation payante couvre la fourniture et la pose du kit antenne, à savoir :

- La fourniture d'une antenne omnidirectionnelle outdoor et son système de fixation
- La fourniture de 4 câbles coaxiaux de longueur maximale 50m chacun
- La pose de l'ensemble par SFR

Pour cette prestation, un devis sera proposé au Client. L'installation du kit par SFR est conditionnée à la validation par le Client du devis présenté.

Le Client déclare et garantit disposer des autorisations nécessaires à la réalisation de la prestation étant entendu qu'il lui appartient de conclure avec des tiers concernés y compris le propriétaire du Site le cas échéant, les contrats y afférents. Le Client est également tenu d'informer SFR de l'existence de tout élément pouvant avoir un impact sur la réalisation de la Prestation sur le Site concerné.

Cette prestation permet de déporter la position de l'antenne de l'Équipement SFR pour une meilleure réception du signal radio mobile disponible ; mais ne constitue pas une garantie ou un engagement de couverture radio sur le Site du Client.

Toute demande de ré-intervention sur Site suite à l'installation ou de prestation différente à celle décrite ci-dessus fera l'objet d'un devis complémentaire et éventuellement d'une étude sur mesure qui sera communiquée au Client.

L'antenne installée est vendue au Client, La propriété de l'antenne ne sera transférée au Client qu'au jour du paiement intégral du prix (principal, frais et taxes compris) conformément au délai de paiement convenu dans les présentes. En conséquence, le Client s'engage à prendre toute mesure utile pour éviter leur saisie par des tiers et s'interdit de céder ces éléments pendant toute la durée de validité de la présente clause de réserve de propriété.

En cas de non-paiement à l'échéance, SFR sera en droit de reprendre les Produits livrés, dans le cadre notamment des dispositions des articles L.624-9 et suivants du Code de commerce.

Le transfert des risques s'opère au jour de l'installation de l'antenne sur le Site du Client.

Le Client en tant que propriétaire de l'antenne installée devra assurer sa maintenance.

4.16 Prestations de Desserte Imposée par un Opérateur Tiers

Lorsque la réalisation de la Desserte Interne ou du raccordement du Site nécessite l'intervention de l'Opérateur Historique ou de tout autre Opérateur Tiers (notamment Orange), les prestations correspondantes feront l'objet d'une facturation forfaitaire décrite dans le paragraphe 3.1 – Tarifs > Desserte Imposée par Opérateur Tiers.

Ce forfait est applicable dans tous les cas où l'Opérateur Tiers confirme la nécessité d'une intervention au moyen d'un POC (Plan d'Opération Client) ou d'un devis, préalablement signé ou validé par le Client.

Cette signature vaut acceptation expresse du périmètre des travaux ainsi que du forfait appliqué par SFR.

En cas de refus par le Client, SFR pourra annuler la Commande du Site concerné sans pénalité pour SFR.

5. Quelles sont les conditions d'accès au Site du Client ?

Pour toute intervention justifiée par le Contrat, le Client doit permettre à SFR d'accéder librement au Site, pendant la Plage de Maintenance souscrite par le Client. Si, lors d'un rendez-vous fixé avec le Client, SFR ne peut accéder au Site, SFR pourra facturer au Client un forfait de déplacement du technicien. Tout délai contractuel sera suspendu jusqu'à ce que SFR ait pu accéder au Site pour réaliser l'intervention prévue.

Le Client est tenu d'informer SFR de l'existence et de l'emplacement des canalisations de toute nature et de tout autre facteur de risque pouvant survenir sur le Site où est réalisée l'intervention. Le Client déclare disposer des autorisations nécessaires à cet effet et reconnaître devoir entretenir et maintenir en bon état les locaux ainsi que l'environnement technique et informatique du Site au sein duquel sont installés les Equipements SFR.

SFR reste étrangère à tout litige pouvant naître entre le Client et le propriétaire du Site ou toute personne à l'intérieur du Site, à l'occasion de ses interventions sur Site.

6. Quelles sont les conditions de Mise en service ?

La Mise en service d'un Service, d'un Service Complémentaire et/ou d'une Option prend effet :

- Pour les Services, Services Complémentaires ou Options Monosites, à compter de la date à laquelle le Service est accessible sur l'Interface Client de l'Equipement SFR depuis l'Accès, la Ligne ou la Prise.

- Pour les Services, Services Complémentaires ou Options Multisites, à compter de la date à laquelle le Service est accessible sur l'Interface Client de l'Equipement SFR entre le premier Accès, Ligne ou Prise et le deuxième Accès, Ligne ou Prise équipé du même Service.

A ce titre, il appartient au Client d'assurer le raccordement de son réseau privé et des Equipements Client à l'Equipement SFR, au moyen d'un branchement sur l'Interface Client mis à sa disposition, ou à défaut d'autoriser SFR à procéder, sous la seule responsabilité du Client, à ce raccordement lors de l'installation de l'Equipement SFR. Dans tous les cas, le Client effectuera, à ses frais, les installations nécessaires et se procurera les équipements et logiciels, qui ne sont pas inclus dans le Service, que nécessite ledit raccordement à l'Equipement SFR.

Par ailleurs, SFR ne prend pas en charge le paramétrage et la fourniture des éléments du LAN (Local Area Network) ou du PABX du Client, ni la conception de l'architecture des installations du Client.

Par défaut, toute Mise en service est réalisée pendant les Heures Ouvrées. Pour toute demande de Mise en service en dehors des Heures Ouvrées, un devis précisera le surcoût applicable aux frais de Mise en service standard.

Durant la phase de Mise en service, le Client désignera un correspondant, interlocuteur unique du responsable de déploiement SFR. Sa mission principale sera de fournir à SFR toutes les informations nécessaires au déploiement du Service et d'assurer la coordination des correspondants installation, et en particulier :

- les informations techniques nécessaires pour la configuration des Equipements SFR,
- les coordonnées d'un correspondant installation sur chaque Site pouvant accueillir les intervenants de SFR.

Dans l'hypothèse où SFR ne pourrait effectuer la Mise en service (ou la recette de Portabilité) pour une raison imputable au Client, tel que le non-respect des conditions préalables à la Mise en service, impossibilité d'accès au Site, etc., le Client s'engage à y remédier sans délai, sous son entière responsabilité et à ses propres frais.

SFR proposera alors au Client un nouveau rendez-vous de Mise en service. Chaque intervention fera l'objet d'une facturation au Client d'un forfait de déplacement du technicien. SFR se réserve le droit de facturer le Service au Client à compter de la date de Mise en service initialement prévue. Le Client ne pourra refuser plus d'une fois un rendez-vous proposé par SFR, étant entendu que ces date et heure de disponibilité ne pourront être éloignées de plus de quarante-huit (48) heures du rendez-vous initialement proposé.

Dans l'hypothèse où, en raison du refus non motivé du Client de remédier à tout événement qui lui serait imputable, SFR devrait renoncer à une Mise en service, SFR pourra résilier de plein droit, le Service sur la Prise, l'Accès ou la Ligne concerné, par lettre recommandée avec avis de réception et facturer au Client les frais de résiliation mentionnés dans les Conditions Spécifiques du Service concerné.

En cas de refus du Client de raccorder l'un de ses Accès, Prises et/ou Lignes, selon le choix de SFR, ou en cas d'annulation de Commande avant la Mise en Service en dehors des dispositions prévues dans les présentes Conditions Particulières ou dans les Conditions Spécifiques du Service concerné, SFR se réserve le droit d'appliquer sur le ou lesdits Accès, Prise(s) et/ou Ligne(s) les frais d'annulation de Commande prévus dans la grille ci-après pour chaque prise annulée.

Offre	Montant de la pénalité d'annulation avant Mise en Service de l'Accès, Prise(s) et/ou Ligne(s)
Connect & iPnet	
Prise xDSL, FTTH, 4G, 5G	500 €
Prise FTTO, FTTE	5000 €
Prise Internationales	12 mensualités du service*
Lan To Lan	
	100% des mensualités composées du montant total des abonnements sur la durée d'engagement prévue au Bon de Commande
SDnet (Essentiel et Intégral)	
	Se référer aux Conditions Spécifiques du service SDnet

* Mensualité composée du montant de l'abonnement à l'Accès, la Prise et/ou Ligne correspondant(e) prévue au Bon de Commande

En cas de travaux complémentaires et exceptionnels nécessaires à la Mise en Service, le Client sera préalablement informé par SFR de leur nécessité ainsi que de leur coût estimatif.

Lorsque ces travaux sont pris en charge par SFR, ceux-ci ne seront facturés au Client qu'en cas d'annulation de la Mise en Service postérieure à l'accord exprès du Client sur le lancement du déploiement et après engagement effectif desdits travaux par SFR. Les sommes correspondantes seront alors dues par le Client et s'ajouteront aux pénalités d'annulation prévues par les présentes Conditions Particulières.

SFR s'engage à recueillir l'accord préalable et exprès du Client avant tout lancement de la Mise en Service.

Une fois le Service Mis en Service, SFR mettra à disposition du Client, par tout moyen, un avis de Mise en service (ci-après « Avis »). Dans le cas des Commandes passées via l'Espace Client, l'Avis de Mise en service sera matérialisé sur l'Espace Client par le statut « en service »

Le Client disposera d'un délai de sept (7) Jours Ouvrés à compter de la date de l'Avis pour contester la Mise en service, en motivant ses réserves par écrit de l'existence d'Anomalies Majeures. A réception par SFR de ces réserves, SFR pourra décider de suspendre le Service sur, l'Accès, la Prise ou la Ligne concerné.

En cas de réserves acceptées par SFR, cette dernière proposera au Client un rendez-vous pour une nouvelle activation du Service dont la date ne sera pas éloignée de plus de sept (7) Jours Ouvrés de la date d'acceptation de la réserve. Une fois ces Anomalies Majeures corrigées, un nouvel Avis sera émis par SFR. A défaut de réponse ou de réserve par écrit du Client dans le délai de réponse de sept (7) jours susmentionné ou en cas de réserve mal fondée ou en cas d'utilisation du Service sur un Accès, une Prise ou une Ligne par le Client, le Service sera réputé Mis en Service tacitement pour l'Accès, la Prise ou la Ligne concerné et la date de Mise en service sera la première des deux dates entre la date de l'Avis et la date de début d'exploitation du Service sur l'Accès, la Prise ou la Ligne par le Client.

Au cas où des Anomalies Mineures apparaîtraient, les Parties définiront d'un commun accord leur délai de correction. Lesdites Anomalies Mineures ne pourront faire obstacle à la Mise en service.

La Mise en service de l'ensemble des Accès, Prises, ou Ligne(s) définis dans la Commande devra avoir lieu dans les six (6) mois à compter de la date de conclusion de ladite Commande. Au terme de cette période, le Client sera facturé pour l'ensemble desdits Accès, Prise(s), ou Ligne(s), ceci même en cas de retard de déploiement, sauf si ce retard est imputable à SFR.

7. Mises en garde

Pour les Prises Data sur le réseau mobile, le Client aura accès, selon les Services commandés, aux réseaux GSM/2G/GPRS/Edge/ 3G/3G+/Dual Carrier/4G/4G+/5G en fonction de leur zone respective de couverture et de leur disponibilité. Les débits varient sensiblement en fonction du réseau. En cas d'indisponibilité d'un des réseaux supervisés, le Client pourra être basculé sur un autre de ces réseaux disponibles, sous réserve que la sélection du Réseau mobile SFR par l'Equipement SFR soit paramétrée pour s'effectuer automatiquement. Dans les autres cas que ceux précités, la communication ou connexion sera interrompue.

A l'international, l'accès se fait aux conditions techniques de l'Opérateur Tiers. La liste des Opérateurs Tiers est disponible auprès de l'interlocuteur commercial. Le Client est informé que lorsqu'il se situe en zone frontalière en France métropolitaine, son Equipement SFR est susceptible de basculer sur un réseau mobile d'un Opérateur Tiers.

Le Réseau Mobile de SFR étant mutualisé entre tous les Clients SFR, la Bande Passante est une Bande Passante théorique maximale de référence, non garantie. La Bande Passante disponible peut varier de la Bande Passante de référence selon notamment le nombre d'utilisateurs connectés à un même instant, leur usage du Réseau de SFR et les services qu'ils ont commandés auprès de SFR.

Usages interdits

Le Client et ses Utilisateurs s'interdisent toute utilisation illégale ou frauduleuse ou déraisonnable du Service, telle que notamment :

- Permettre son utilisation à titre gratuit ou onéreux par un tiers ;
- L'utiliser pour constituer une ou plusieurs passerelles de réacheminement de communications Voix ou Data ;

- L'utiliser pour l'envoi de tout type de SMS/MMS pour acheminer des communications Data et/ou accéder à Internet et/ou avoir des usages illégaux de type Streaming ou Peer to Peer.

8. Y-a-t-il des Engagements de Qualité de Service ?

8.1 Où sont-ils définis ?

Les engagements de qualité de service sont définis dans les Conditions Spécifiques du Service concerné, sous réserve d'en bénéficier.

8.2 Comment sont-ils calculés ?

Le point de départ des engagements de qualité de service est calculé en fonction de la Plage de Maintenance souscrite par le Client.

8.3 Les délais de Mise en service

Ils sont calculés à compter de la date de validation par SFR de la Commande qui n'interviendra qu'à réception de l'ensemble des documents, complets et signés, et la date de Mise en service du Service.

Sauf accord contraire des parties, les délais de Mise en Service définis dans les Conditions Spécifiques, la Commande ou toute autre Annexe du Service concerné s'appliquent uniquement aux cas suivants :

- Commande unitaire d'un Accès, Ligne, Prise, Option et/ou Service Complémentaire

- Premier Accès, Ligne, Prise, Option et/ou Service Complémentaire mis en service dans le cadre d'une Commande simultanée respectivement de plusieurs Accès, Lignes, Prises, Options et/ou Services Complémentaires.

Dans ce dernier cas, les délais de Mise en Service des Accès, Lignes, Prises, Options et/ou Services Complémentaires suivants seront définis au moyen d'un planning de Mise en Service défini conjointement entre SFR et le Client.

Ce planning pourra faire l'objet d'une Annexe au présent Contrat.

- Déploiement de l'offre Pack Business Unifié : 30 Jours ouvrés à la réception du bon de commande auprès du chef de projets avec toutes les informations nécessaires et requises dans le dossier.

- Déploiement d'un lien Data et d'un PBU : 72 jours ouvrés à la réception du bon de commande auprès du chef de projets avec toutes les informations nécessaires et requises dans le dossier.

8.4 Les délais de Temps de Rétablissement

Ils sont calculés entre l'heure à laquelle une Interruption de Service est notifiée par le Client à SFR et validée par SFR dans les conditions de l'article « Que faire en cas d'incident ? » ci-dessous et l'heure à laquelle SFR notifie au Client le rétablissement du Service concerné. Ils sont calculés en Heures Ouvrées, Heures Ouvrables ou en Heures selon la Plage de Maintenance souscrite par le Client.

8.5 La disponibilité annuelle du Service

Elle correspond au cumul des durées d'interruption du Service sur une année calendaire (ou au prorata de l'année calendaire pour la première et la dernière année de Mise en service).

Le Taux de Disponibilité est calculé selon la formule suivante :

$$1(\text{un}) - \left(\frac{\text{nombre de minutes d'interruptions du Service concerné}}{\text{nombre de minutes totales de la période concernée}} \right)$$

8.6 Comment sont calculées les durées d'Interruption ?

La date et l'heure de début de l'incident, qui permettra de calculer la période d'indisponibilité et de vérifier le respect des engagements contractuels de qualité de service par SFR, est la date et l'heure d'ouverture du Ticket d'incident par SFR. Les Interruptions et les temps de rétablissement seront décomptés entre la date et l'heure d'ouverture du Ticket d'incident par SFR et la date et l'heure de clôture du Ticket d'incident concerné, par SFR, déduction faite des périodes de gels du Ticket d'incident, décrites à l'Article « Que faire en cas d'incident ? ».

8.7 Quelles sont les modalités de versement des pénalités ?

Les pénalités en cas de non-respect des engagements de qualité de service sont définies dans les Conditions Spécifiques du Service concerné. Seuls les Incidents de Sévérité 1 avec Interruption totale du Service sur un Site sont pris en compte dans le calcul des engagements de Garantie de Temps de Rétablissement (GTR) et de Taux de Disponibilité.

Les pénalités de retard visées dans les Conditions Spécifiques du Service concerné sont prises en compte et appliquées à compter du 7e (septième) Jour de retard après la date convenue de Mise en service.

Le montant cumulé des pénalités sur une Prise, un Accès ou une Ligne, relatives à une année donnée ne pourra excéder 100 % du montant d'une redevance mensuelle du Service pour l'Accès, la Prise ou la Ligne concerné.

Le montant cumulé des pénalités, pour l'ensemble des Prises, Accès ou Lignes au titre d'un même Service, relatives à une année calendaire donnée ne pourra excéder 10% des factures réglées par le Client au cours de ladite année pour ledit Service.

Dans le cas d'un incident affectant simultanément plusieurs engagements de qualité de service sur une Prise, un Accès ou une Ligne au titre d'un même Service ou dans le cas d'un incident affectant les engagements de qualité de service sur plusieurs Prises, Accès ou Lignes au titre dudit Service, un seul engagement sera pris en compte pour déterminer les pénalités applicables, étant entendu que sera retenu l'engagement le plus avantageux pour le Client.

Lorsque les conditions d'attribution seront remplies, le Client pourra, sans formalité supplémentaire, demander à SFR le montant des pénalités correspondantes. Ce montant sera déduit par SFR de la (des) prochaine(s) facture(s) du Client pour le Service concerné.

Les éventuelles pénalités au titre des engagements de qualité de service définis dans les Conditions Spécifiques du Service concerné constitueront la seule obligation et indemnisation due par SFR, et l'unique compensation et recours du Client, au titre de la qualité du Service et du délai de Mise en service.

La responsabilité de SFR ne pourra être engagée et aucune indemnité ne sera due lorsque le non-respect des engagements résultera :

- d'un cas de force majeure ou de suspension des Services tel(s) que défini(s) dans les Conditions Générales de Vente SFR Business,
- du fait d'un tiers ou du fait du Client et, en particulier, du non-respect par le Client de ses obligations préalables à la Mise en service du Service, ou de toute autre obligation contractuelle du Client.,
- du fait d'un service autre que ceux fournis par SFR au titre du Contrat
- de l'absence de communication ou de communication incomplète ou erronée à SFR,
- de l'absence de contact Client ou d'impossibilité d'accéder aux Sites, aux locaux ou aux Equipements SFR lors de l'installation, la Mise en service, la modification ou l'intervention pour la résolution d'un incident.,
- de difficultés exceptionnelles et, en particulier, de l'existence de contraintes particulières (tels qu'une saturation sur une infrastructure de l'opérateur historique) ou de la nécessité de mettre en œuvre des moyens spéciaux (tels que accès réglementé, interdiction de passage, obstacles naturels, configurations architecturales non accessibles par des moyens usuels) non imputables à SFR.
- d'opérations de maintenance et d'évolution du Réseau programmées, ou d'interventions d'urgence dûment justifiées qui nécessiteraient de suspendre partiellement ou complètement le Réseau ou le Service.

Concernant l'offre PBU, si le délai de déploiement annoncé par le chef de projets est dépassé, SFR se voit reverser en fonction de Pénalités = 5%

Plafond des pénalités d'un PBU = 50 % de l'abonnement mensuel s'il y a trop de retard annoncé ou en fonction des différents points cités dans l'article 8.7.

9. Que faire en cas d'incident

9.1 Comment signaler un incident ?

Les incidents pourront :

- soit être signalés par le Client à SFR,
- soit, lorsque le Client bénéficie d'un Service ou d'une Option incluant une supervision proactive, être détectés pour partie proactivement par les équipements de supervision de SFR,

Dans le cas d'un incident signalé par le Client, SFR fournit un point d'entrée qui assure l'accueil, la prise en compte et le suivi des notifications d'incidents tels que définis ci-après. Ce point d'entrée est accessible 24h/24 et 7j/7 pour l'enregistrement de l'incident. Le Client fournira à ce point d'entrée toutes les informations requises pour traiter l'incident, telles que, sans que ce soit limitatif : le nom de l'interlocuteur Client déclarant l'incident, le Service impacté, la description, la localisation et les conséquences de l'incident, les coordonnées de la personne à tenir informée, etc.

Avant de signaler un incident, le Client s'assurera qu'il ne se situe pas sur ses propres équipements et/ou sur ses Sites. SFR rappelle que le Client ne doit en aucun cas débrancher, couper l'alimentation, modifier le câblage ou modifier la configuration des Equipements SFR.

9.2 Comment est réalisé le traitement d'un incident ?

Dans le cas d'un incident signalé par le Client, SFR procédera préalablement à une qualification de l'appel du Client comme suit :

- identification de l'appelant
- identification du Contrat et de la Plage de Maintenance souscrite,
- identification des Sites impactés (pré-localisation de l'incident).

Une fois la qualification de l'appel effectuée, SFR ouvrira un Ticket d'incident enregistré dans son système de gestion des incidents, en attribuant à l'incident un niveau de priorité, conformément à la classification suivante :

- Sévérité 1 : Interruption totale du Service sur un Accès, une Ligne ou une Prise
- Sévérité 2 : Interruption partielle du Service sur un Accès, une Ligne ou une Prise (par ex. passage en mode secours, indisponibilité du secours, débit dégradé, dégradation des indicateurs de performances, mauvais fonctionnement d'un type de flux, ...)
- Sévérité 3 : Dégradation mineure du Service
- Sévérité 4 : sans impact Client

Dans le cas d'un incident détecté proactivement par SFR, un Ticket d'incident sera automatiquement ouvert par SFR, conformément à la classification ci-dessus.

Pour tout Ticket d'incident enregistré dans le système de gestion des incidents, la date et l'heure mentionnées sur le Ticket d'incident constituera le point de départ du calcul de la durée de l'incident.

Une fois l'origine de l'incident identifiée, SFR réalisera les actions visant à le corriger : la résolution de l'incident pourra nécessiter la sollicitation du Client pour obtenir ou confirmer des informations, réaliser des tests, et/ou accéder à des Sites ou des Equipements SFR situés sur les Sites du Client. A ce titre, le décompte de la durée de l'incident sera gelé :

- pendant toute période où SFR ne peut obtenir, après en avoir fait la demande, les accès à des Sites ou des Equipements SFR nécessaires à la résolution de l'incident, et ce jusqu'à ce que SFR obtienne l'accès physique auxdits Sites et Equipements,

- pendant toute période où le Client ne peut assister SFR notamment pour confirmer un incident, répondre à des questions, communiquer des informations ou réaliser des tests,
- pendant toute la période située en-dehors de la Plage de Maintenance commandée par le Client pour le Service, l'Accès, la Ligne ou la Prise concerné(e).

Tout signalement d'incident qui s'avérerait ne pas relever du périmètre de responsabilité de SFR et/ou être consécutif à un usage non conforme à l'objet et aux dispositions du Contrat, pourra donner lieu à facturation.

9.3 Comment est réalisée la clôture d'un incident ?

La clôture d'un Incident sera faite par SFR comme suit :

- Information du Client (par téléphone ou e-mail),
- Confirmation par le Client de la résolution de l'incident,
- Détermination de la durée de l'incident,
- Clôture et archivage du Ticket d'incident

A défaut de confirmation ou de contestation motivée par le Client de la résolution de l'incident sous un délai de 24h suivant l'information donnée par SFR, l'incident sera réputé résolu et SFR clôturera le Ticket d'incident.

10. Quelles sont les conditions d'Evolution ?

Au cours du Contrat le Client aura la faculté de faire évoluer le Service. Toute demande devra être formulée auprès de SFR soit par téléphone, avec une confirmation par écrit, soit directement par courrier et SFR informera le Client de la date et des conditions d'application de l'évolution. SFR pourra procéder à une étude de faisabilité de l'évolution demandée en vue de poursuivre l'exécution du Contrat, à des conditions à définir au cas par cas.

Par défaut, toute évolution est réalisée pendant les Heures Ouvrées. Pour toute demande d'évolution en dehors des Heures Ouvrées, SFR confirmera la faisabilité et un devis précisera le surcoût applicable aux frais standard de l'évolution. Le Client est informé que, pendant les opérations d'évolution, le Service peut être amené à subir des interruptions.

11. Quelle est la Durée du Contrat ?

En application de l'Article « Quelle durée pour le(s) Contrat(s) » des Conditions Générales, le Contrat est conclu pour la Période Minimale d'Engagement indiquée dans la Commande et court à compter de la date de Mise en service du premier Accès, Ligne ou Prise. A défaut, la Période Minimale d'Engagement sera de trois (3) ans.

La Période Minimale d'Engagement de chaque Accès, Ligne, Prise, Option et/ou Service Complémentaire inclus dans la Commande initiale sera identique à la Période Minimale d'Engagement du Contrat et court à compter de la date de Mise en service dudit Accès, Ligne ou Prise.

Sur les Accès, Lignes ou Prises ayant fait l'objet de modifications ou d'ajouts en cours du Contrat, conformément aux dispositions de l'Article « Evolutions » des présentes Conditions Particulières, le Service sera reconduit pour une nouvelle Période Minimale d'Engagement dont la durée sera indiquée dans la Commande relative à ces ajouts ou modifications ou, à défaut, de douze (12) mois.

12. Quelles sont les obligations en cas de Résiliation ?

Si, suite à une résiliation, le Service continue à être utilisé par le Client et/ou si des communications continuent à être effectuées par le Client sur le Réseau au-delà du préavis de trois (3) mois, SFR facturera le Service utilisé et/ou lesdites communications aux mêmes conditions tarifaires que celles précédemment appliquées.

SFR pourra, dès le terme ou la résiliation du Service et/ou d'un Service Complémentaire ou Option, supprimer de son serveur, le cas échéant, toutes les adresses électroniques, les courriers électroniques ainsi que le ou les sites Web concernés du Client.

Dans le cadre de la mise à disposition de l'Équipement par SFR et dans le cas d'expiration ou de résiliation du contrat SFR, quelle qu'en soit la cause, de même qu'en cas d'évolution du service entraînant un changement de l'Équipement, le client restituera l'Équipement dans un délai maximum de un (1) mois* à compter de la date effective de l'expiration du contrat.

A défaut de restitution de l'Équipement dans le délai susvisé, le client sera redevable sans délai à SFR des sommes suivantes:

- Dans le cadre des offres de Ligne Business IP, Téléphonie Fixe, Pack Business Entreprise, Pack Business Unifié, Téléphonie Fixe sur réseau mobile, Pack Business Corporate: cinq cent euros hors taxes (500 € HT) pour chaque routeur et cent euros hors taxes (100€ HT) pour chaque terminal téléphonique,
- Dans le cadre des offres Connect, Ipnét, Box Business, Access Max, SDNet, LAN Wifi Essentiel, Lan-to-Lan, SIS Evolution et Intégral : deux cent euros hors taxes (200€ HT) pour les abonnements inférieurs ou égaux à 200€ et mille cent cent euros hors taxes (1500 €) pour les abonnements supérieurs à 200€

*En cas de litige sur la date de retour de l'Équipement, il appartient au client de prouver qu'il a renvoyé lesdits Équipements à SFR dans le délai susvisé.

13. Traitement des données à caractère personnel

Outre, le traitement « Gestionnaire du compte client » identifié dans les Conditions Générales de Ventes des Services SFR Business, sur lequel SFR se positionne en tant que Responsable de Traitement, les Parties ont identifiés le traitement suivant :

Traitement 2 : Acheminement des communications électroniques

Les messages transmis via un service de communications électroniques sont de la responsabilité de la personne dont ils émanent. A ce titre, l'opérateur est soumis aux principes de secret des correspondances, de neutralité, et de sécurité des communications prévus aux articles L34-1 et L33-1 du Code des postes et des télécommunications. Les données à caractère personnel contenues dans les messages transmis par le Bénéficiaire et/ou les Sociétés Bénéficiaires via les Services fournis, n'entrent donc pas dans le champ du présent document.

Le présent document s'intéresse par conséquent uniquement aux données à caractère personnel du Bénéficiaire et des Sociétés Bénéficiaires dont l'opérateur est destinataire pour les besoins de la fourniture des Services, ainsi qu'aux données issues de son activité d'opérateur. Sur lesdites données, l'opérateur agit en qualité de responsable de traitement, ce dernier étant autonome quant aux finalités et aux moyens mis en œuvre sur les traitements qu'il est amené à effectuer dans le cadre de la commercialisation et de la bonne exécution des Services.

Finalité du traitement :

La finalité du traitement porte sur l'acheminement des communications électroniques émises et reçues par le Bénéficiaire, les Utilisateurs et les Interlocuteurs, via les Services, incluant :

- l'acheminement des communications électroniques
- la recherche des infractions
- la commercialisation de services additionnels

Fondement du traitement

Le traitement est nécessaire à l'exécution du contrat conclu entre les parties, répond par ailleurs à des intérêts légitimes propres à SFR et au respect d'obligations légales pesant sur elle, ainsi qu'aux intérêts légitimes propres au Bénéficiaire de fournir des moyens de communication à son personnel.

Identification des Données Personnelles concernées :

Les Données Personnelles concernées par ce traitement sont :

- les données de connexion définies comme :
 - ✓ les informations permettant d'identifier l'utilisateur ;
 - ✓ les données relatives aux équipements terminaux de communication utilisés ;
 - ✓ les caractéristiques techniques ainsi que la date, l'heure et la durée de chaque communication ;
 - ✓ les données relatives aux services complémentaires demandés ou utilisés et leurs fournisseurs ;
 - ✓ les données permettant d'identifier le ou les destinataires de la communication ;
 - ✓ les données permettant d'identifier l'origine et la localisation de la communication.

Durée de conservation des Données Personnelles susvisées :

- pour les données de connexion, pendant un (1) an au titre du Code des Postes et des Communications Electroniques.

Si d'autres traitements que celui (ceux) visé(s) ci-dessus sont réalisés, ils sont décrits aux Conditions Particulières et Spécifiques des offres concernées.

14. DEFINITIONS APPLICABLES AUX SERVICES VOIX ET DATA FIXE

Accès : désigne tout circuit de télécommunications ou toute autre capacité, produit par SFR ou loué à un Opérateur de Boucle Locale, qui permet de raccorder un Site au Réseau de SFR.

Affectataire : désigne l'utilisateur final d'un Numéro. IL bénéficie de l'utilisation exclusive d'un numéro qui lui a été affecté par un Opérateur Exploitant.

Anomalie ou Défaut : désigne la déviation d'un Service par rapport à ses spécifications techniques, inhérente au Service et imputable à SFR. Une Anomalie ou un Défaut est réputé Majeur quand il empêche toute utilisation du Service concerné par le Client. A défaut, il est réputé Mineur.

Bande Passante : quantité maximale de données pouvant être transmises au cours d'une unité de temps pour une communication, le plus souvent exprimée en Bits par seconde. Elle détermine le nombre et le type de communications simultanées possibles.

Boucle Locale : désigne tout circuit de télécommunications ou toute autre capacité, loué à un Opérateur de Boucle Locale (OBL) qui permet de raccorder un Site au Réseau de SFR.

Desserte Interne : désigne l'ensemble des supports et travaux nécessaires à l'acheminement du Service entre le Point d'Entrée du Service et l'Équipement SFR d'accès. La Desserte Interne peut être « Simple » (incluant la desserte inférieure à 3 m) ou « Standard » ou « Complexe » ou « Classique », ou « Sur devis ».

Desserte Interne « Sur-devis » : désigne la desserte hors des critères ci-dessous ou effectuée dans les cas d'exclusions ci-dessous.

Desserte interne en cuivre (DSL)	Simple	Complexe
Type de câble	Catégorie 5 ou 6, 4 paires	
Longueur de câble	< 100 m	< 220 m
Type de pose	Câble apparent, collé ou agrafé	
Existence chemin de câble	Existant de type cablofil, goulotte, fourreau, gaine... avec dépose et repose de faux plancher / faux plafond	Existant (cf simple) ou Création possible avec dépose et repose de faux plancher / faux plafond
Travaux sous hauteur	< 3 m	< 3 m en intérieur
Percement cloison	Percement mur de façade et au besoin cloison avec épaisseur < 11 cm	Percement mur (autre que façade) avec épaisseur entre 11 cm et 40 cm
Exclusions	Autres travaux tels que : Travaux de terrassement ou de génie civil, Travaux nécessitant l'utilisation d'échafaudage ou de nacelle ; déplacement de mobiliers	

Desserte interne en câble coax (FTTB) ou en fibre optique (FTTH)	Simple	Complexe
Type de câble	Fibre ISH si FTTH ou Coax si FTTB	
Longueur de câble	< 100 m et < 30m à l'intérieur du bâtiment /logement du Client	< 220m et < 30m à l'intérieur du bâtiment / logement du Client
Type de pose	Câble apparent, collé ou agrafé	
Existence chemin de câble	Existant de type cablofil, goulotte, fourreau, gaine... avec dépose et repose de faux plancher / faux plafond < 10m2	Existant (cf simple) ou Création possible à nu (goulotte PVC blanc, gaine PVC gris) avec dépose et repose de faux plancher / faux plafond > 10m2
Travaux sous hauteur	< 3 m, nacelle comprise, si raccordement sur poteau	< 3 m en intérieur
Percement cloison	Percement mur de façade et au besoin cloison avec épaisseur < 11 cm	Percement mur (autre que façade) avec épaisseur entre 11 cm et 40 cm
Exclusions	Autres travaux tels que : Travaux de terrassement ou de génie civil, Travaux nécessitant l'utilisation d'échafaudage ou de nacelle ; déplacement de mobiliers	

Desserte interne en fibre dédiée (FTTE/FTTO)	Simple	Complexe
Type de câble	Fibre monomode	
Longueur de câble	< 30 m	< 150 m
Type de pose	Câble apparent, collé ou agrafé	
Existence chemin de câble	Existant de type cablofil, goulotte, fourreau, gaine... + création possible	
Travaux sous hauteur	< 3 m, nacelle comprise, si raccordement sur poteau	
Percement cloison	Percement mur de façade et au besoin une cloison	Oui, épaisseur < 40 cm y compris dans mur porteur ou en béton armé
Exclusions	Autres travaux dont : travaux de terrassement ou de génie civil ; travaux hors immeuble en domaine privé ; travaux nécessitant l'utilisation d'échafaudage ou de nacelle ; travaux incluant des difficultés particulières (faux plafond, moulures, bâtiment classé, etc) ; déplacement de mobiliers.	

Eligibilité à la fibre FTTH de SFR : Un site est éligible si les conditions cumulatives suivantes sont réunies : (i) l'Opérateur d'infrastructure FTTH a déployé l'adresse du client ou du Site ET (ii) SFR a raccordé son Réseau sur la zone.

Fourreau : conduit souterrain dans lequel passent les câbles de fibre optique ou coaxial, raccordant une propriété privée (domaine privé) à la voie publique (domaine public).

FTTH : Accès en Fibre Optique Mutualisée avec Terminaison Optique (FTTH - Fiber To The Home)

Heures : désigne, selon la Plage de Maintenance souscrite, Heures Ouvrées, Heures Ouvrables ou heures.

Heures Ouvrables : désigne la période de 8h à 18h les Jours Ouvrables

Interruption : désigne une coupure franche et continue de plus d'une minute du Service sur un Site, exclusivement imputable au Réseau SFR..

Heures Ouvrées : désigne la période de 8h à 18h les Jours Ouvrés.

Jour Ouvrable : désigne tout jour à l'exception du dimanche et de tout autre jour férié en France.

Jour Ouvré : désigne tout jour à l'exception du samedi et du dimanche et de tout autre jour férié en France.

Interface Client : désigne le point de démarcation du Service fourni par SFR, matérialisée par une prise Ethernet sur l'Équipement SFR.

Multi-prise FTTH : désigne une Prise FTTH installée dans un local client déjà équipé d'une première Prise FTTH.

« Numéro Polyvalent » : a remplacé le Numéro géographique et désigne un numéro à 10 chiffres commençant par 01, 02, 03, 04, 05 ou 09.

« Numéro Polyvalent Vérifié (NPV) » : désigne un Numéro à 10 chiffres commençant par 01, 02, 03, 04, 05 ou 09, pouvant être utilisé comme identifiant d'appelant par des systèmes automatisés d'appels et d'envois de messages et il est issu de tranche dédiée de numéros utilisables pour les échanges avec des systèmes automatisés.

OBL : désigne l'opérateur de boucle locale auquel est raccordé le Client.

Opérateur Donneur : désigne l'Opérateur de communications électroniques d'origine du Client avant la Portabilité ; c'est-à-dire l'Opérateur à partir duquel un numéro est porté

Opérateur Receveur : désigne le nouvel Opérateur de communications électroniques du Client après la Portabilité., c'est-à-dire l'Opérateur auprès duquel le Client souscrit un nouveau contrat et vers lequel un numéro est porté

Opérateur Exploitant (OPE) : désigne l'Opérateur qui fournit un service de téléphonie au Client et ayant un contrat actif avec le Client. L'Opérateur Exploitant peut fournir un service de téléphonie avec des Numéros dont il est l'Opérateur Attributaire ou des Numéros portés

Opérateur Attributaire : désigne l'Opérateur auquel l'autorité de régulation (ARCEP en France) a officiellement attribué des tranches de Numéros conformément aux dispositions du Plan de Numérotation en vigueur.

Opérateur Historique : pour la France, Orange.

Opérateur d'Infrastructure FTTH (OI) : tout opérateur désigné pour déployer l'infrastructure FTTH de la zone incluant l'adresse concernée.

Opérateur Tiers : désigne l'opérateur de communications électroniques autre que SFR.

Plage de Maintenance : désigne l'une des plages de maintenance suivantes :
Heures Ouvrées
Heures Ouvrables
Etendue 24h/24, 7j/7

Point d'Entrée du Service : désigne le point de démarcation entre les supports nécessaires à l'acheminement du Service qui relèvent de la responsabilité du Client (notamment Desserte Interne) et ceux qui relèvent de la responsabilité de SFR ou de l'Opérateur Tiers (notamment Boucle Locale, tête de câble de l'Opérateur Tiers, éléments situés en dehors du domaine privé auquel appartient le Site Client).

Le Point d'Entrée du Service est matérialisé :

- Pour les Accès, Prises ou Lignes DSL, LS et/ou Commutés, par la tête de câble de l'Opérateur Historique, située sur le Site Client ou sur le domaine privé auquel appartient le Site Client ;

- Pour les Accès, Prises ou Lignes en Fibre dédiée ou en Fibre mutualisée, par la frontière entre le domaine public et le domaine privé auquel appartient le Site Client.

Prise FTTH : désigne un Équipement installé dans un local client et raccordé à la fibre optique déployée par l'Opérateur d'Infrastructure (OI) .

RIO : signifie Relevé d'Identité Opérateur. C'est un code unique et personnel composé de 12 caractères (lettres et chiffres) qui identifie la ligne téléphonique mobile ou fixe. Le RIO est essentiel pour la portabilité du numéro. Lors d'une demande de portabilité, il doit être communiqué à l'Opérateur Receveur.

Pour distinguer un RIO d'un Numéro fixe d'un RIO d'un Numéro mobile, le premier caractère du RIO fixe est une lettre comprise entre F et Z.

RIPE : Réseaux IP Européens

Réseau mobile SFR : le réseau de radiotéléphonie de SFR est composé des réseaux suivants, dans la limite des zones couvertes, avec équipements

compatibles : GSM/2G/GPRS/Edge/3G/3G+/Dual Carrier/4G/4G+ et 5G, de SFR. Le Client accède à tout ou partie de ces réseaux en fonction de leur zone respective de couverture, de leur disponibilité et des Services commandés.

Service (ou Option) Multisite : désigne un Service, un Service Complémentaire ou une Option, tels que définis par SFR au sein du Contrat, visant à établir des communications entre au moins deux Accès, Prises ou Lignes disposant du même Service.

Service (ou Option) Monosite : désigne un Service, un Service Complémentaire ou une Option, tels que définis par SFR au sein du Contrat, ne visant pas à établir des communications entre plusieurs Accès, Prises ou Lignes disposant du même Service.

ANNUAIRE

Le Client est informé que, pour les Services de Voix Fixe et sauf avis contraire expressément formulé de sa part, ses coordonnées figurent sur la liste annuaire des abonnés au Service tenue par SFR (ci-après « la Liste ») et pourront être transmises à des sociétés éditant ou fournissant des services d'annuaires ou de renseignements téléphoniques (ci-après « les Editeurs »). Le Client est informé qu'il peut gratuitement, à tout moment et dans le respect des articles R10 et suivants du Code des postes et des communications électroniques, exercer les droits suivants sur les données de la Liste le concernant :

- inscription en Liste Rouge,
- parution Annuaires sans Recherche Inversée,
- parution Annuaires sans prospection,
- parution Annuaires sans restriction,
- parution Annuaires sans prénom complet,
- parution Annuaires sans adresse complète (à l'exception des entreprises offrant des biens et services au grand public pour lesquelles la parution de l'adresse est obligatoire).

Les options complémentaires suivantes peuvent également être souscrites auprès du Service Client de SFR :

- parution coordonnées utilisateur,
- parution activité professionnelle.

Le Client est informé qu'il peut, dans les conditions prévues par la réglementation relative aux traitements de données à caractère personnel, rectifier, compléter, clarifier, mettre à jour ou effacer les données de la Liste le concernant directement par téléphone en contactant le 0811 907 907, par mail via l'adresse: relationclientsentreprises@sfr.com ou en envoyant un courrier postal à :

SFR BUSINESS - DIRECTION RELATION CLIENT - TSA34384 - 77438 MARNE-LA-VALLE CEDEX 2Le Client est informé que certaines mentions, telles que la profession ou l'activité des personnes, sont insérées sous la responsabilité du demandeur. Le Client est informé que le délai de parution ou de transmission des informations le concernant auprès des différents Editeurs dépend du support, des conditions et fréquences de parution propres à ces derniers. En conséquence, l'opérateur ne s'engage sur aucun délai de parution des données du Client. Le Client est informé que les Editeurs peuvent mettre en place, sous leur entière responsabilité, des règles éditoriales contraignantes et peuvent procéder à des traitements sur certaines des données transmises.

Pour les Services Mobile, le Client est informé que ses coordonnées ne figurent sur aucune base annuaire, ni ne sont transmises à aucun Editeur, sauf demande expresse contraire de sa part formulée via la commande d'un Service Complémentaire.

CONDITIONS SPECIFIQUES DU SERVICE INTERNET CONNECT – Août 2023

1. Conditions Spécifiques

Ces présentes conditions spécifiques (ci-après les « Conditions Spécifiques ») définissent les conditions et modalités dans lesquelles SFR fournira au Client le service « Internet Connect » (anciennement dénommé SFR Connect ou 9Connect) (ci-après « le Service »). Elles viennent en complément des Conditions Particulières relatives aux services Voix et Data Fixe SFR Business et des Conditions Générales de vente des services SFR Business.

2. Ce qui est inclus dans le Service

Le Service Principal comprend :

- le raccordement du Site du Client au Réseau SFR par l'intermédiaire de trois (3) types de Prises : Connect Access, Connect Plus ou Connect Intégral,
- un accès permanent et illimité au réseau Internet
- l'allocation et la gestion d'une ou plusieurs adresses IP publiques :
 - dans le cadre des Prises Connect Access et Connect Plus : SFR met à disposition du Client une (1) adresse IP publique fixe IPv4 qui permet au Client muni d'un LAN privé de surfer et de rendre visible un serveur de messagerie ;
 - dans le cas de la Prise Connect Intégral : le Client peut opter également pour un (1) bloc de quarante-huit (48) adresses IP publiques fixes IPv6

3. Raccordement au Réseau SFR via une Prise

3.1 Raccordement au Réseau SFR via une Prise à débit non garanti

Les Prises disponibles à débit non garanti sont de type ADSL/ VDSL, 4G ou Fibre Optique mutualisée :

- **La Prise Connect Access Fibre Optique mutualisée** (ci-après « Prise FTTH » ou « Prise FTTB ») est livrée en fibre optique jusqu'au point de branchement sur la voie publique, puis selon le type de Prise « FTTH » ou « FTTB », la liaison entre le point de branchement et le local du Client est réalisée respectivement en fibre optique (« Prise FTTH ») ou en câble coaxial (« Prise FTTB »).
- **La Prise Connect Access ADSL/VDSL** s'appuie sur un Accès DSL utilisant une technologie de type dégroupage total à partir d'un numéro de référence. Deux modes de raccordement sont disponibles :
 - En construction ou en création à partir d'un numéro de référence :
 - Numéro de ligne inactive (NDI inactif) ayant appartenu au Client ou à un prédécesseur à la même adresse. La ligne dégroupée ainsi construite sera dédiée exclusivement au Service.
 - Numéro de ligne active (NDI actif) appartenant au Client ou à un voisin à la même adresse. La ligne dégroupée ainsi construite sera dédiée exclusivement au Service.
 - En dégroupage sur une ligne active du Client identifiée par un NDI actif (« Ecrasement ») :
 - La ligne dégroupée sera construite sur la paire de cuivre utilisée par la ligne active et sera dédiée exclusivement au Service.
 - Le ou les services existants initialement supportés par cette ligne ne seront plus actifs et le numéro de la ligne ne sera pas repris sur le Service, si l'Option « Ligne Téléphonique » est souscrite.
 - Il appartient au Client de communiquer à SFR un NDI dont il est titulaire et dont il souhaite le dégroupage, ainsi que de vérifier que le NDI mentionné par SFR dans le Bon de Commande est le bon NDI. A défaut, la responsabilité de SFR ne pourra pas être engagée, tant vis-à-vis du Client que vis-à-vis d'un tiers.

- **La Prise 4G ou 5G Max Connect Intégral** s'appuie sur un accès du service de radiotéléphone public exploité par SFR. Cette prise peut être souscrite pour la sécurisation de l'accès principal Connect Intégral à débit garanti.

Elle comprend :

- la mise à disposition d'une carte à microprocesseur fournie par SFR, dite « Carte SIM », utilisable exclusivement depuis l'Équipement fourni par SFR.
- la fourniture du-dit Équipement SFR.
- la possibilité pour le Client d'établir des connexions de manière sécurisée au Réseau SFR, via un service de radiotéléphonie publique sur les réseaux exploités par SFR.
- un forfait lié à cette Prise.

SFR propose le type de Prise fournie au Client pour chacun des Sites du Client selon l'éligibilité du Site (XDSL et/ ou Fibre Optique Mutualisée, 4G), conformément aux articles 6.1 et 7 ci-dessous des présentes conditions spécifiques.

Le type de Prise sera mentionné dans le Bon de Commande du Service.

3.2 Raccordement au Réseau SFR via une Prise à débit garanti

Une Prise à débit garanti est caractérisée par un débit constant garanti entre le Site du Client et l'accès au réseau Internet, correspondant à 100% du débit IP.

La Prise à débit garanti disponible est de type DSL, LS, Fibre Mutualisée ou Fibre Dédinée.

- **La Prise Connect Integral de type Premium** s'appuie sur un Accès SDSL utilisant une technologie de type dégroupage total
- **La Prise Connect Integral LS** s'appuie sur un Accès de type liaison spécialisée
- **La Prise Connect Plus Fibre Optique Mutualisée** s'appuie sur une Prise FTTH (ci-après « Prise FTTH ») ou une Prise FTTB (ci-après « Prise FTTB »),
- **La Prise Connect Integral Fibre Dédinée** (« Prise THD » ou « Prise Très Haut Débit ») s'appuie sur un Accès en fibre optique dédié depuis le Site du Client jusqu'au Réseau SFR.

4. Fonctionnalités pour les Prises Connect Access et Connect Plus

4.1 Pare-feu intégré

SFR met à la disposition du Client une fonctionnalité de pare-feu intégrée à l'Équipement SFR, donnant la possibilité de mettre en œuvre des règles de Filtrage des communications entrantes et sortantes entre le réseau LAN du Client et Internet, grâce à un paramétrage de l'Équipement SFR qui reste sous l'entière responsabilité du Client.

4.2 Wi-Fi inclus sur demande

SFR met à la disposition du Client une borne Wi-Fi intégrée à l'Équipement SFR. Cette borne pourra être paramétrée pour activer son réseau local ainsi qu'un 2ème réseau Wi-Fi distinct. Ce paramétrage reste sous l'entière responsabilité du Client. La version du wifi peut être différente en fonction du type d'accès xDSL, FTTH ou FTTB. Le wifi 6 est disponible pour les accès FTTH.

4.3 Options disponibles pour les Prises Connect Access et Connect Plus

4.3.1 Adresse IP publique fixe supplémentaire

Selon les besoins du Client, et sur justification desdits besoins (LAN public, serveurs accessibles depuis Internet, etc.), le Client peut souscrire à des packs d'adresses IP fixes IPv4 supplémentaires de pack de 2 adresses à 29 adresses. SFR assure le routage de ces adresses depuis et vers Internet.

4.3.2 Garantie de Temps de Rétablissement pour Prise ADSL-VDSL

En standard, le Service sur Prise DSL ne bénéficie pas de Garantie de Temps de Rétablissement.

En Option, il est proposé une Garantie de Temps de rétablissement en J+1 du lundi au samedi de 8H à 18H.

Les engagements associés à cette option de GTR sont décrits à l'article 7 « Engagement de qualité de Service » des présentes Conditions Spécifiques.

4.3.3 Ligne Téléphonique

Le service de ligne téléphonique comprend :

- Un (1) numéro fixe associé à la ligne téléphonique
 - Soit un (1) Numéro Fixe attribué ou porté, conformément à la Zone de Numérotation Élémentaire (« ZNE ») du Site ;
 - Soit un (1) numéro non géographique porté ;
- La possibilité d'envoyer ou de recevoir des appels conformément à la réglementation en vigueur en provenance ou à destination du Numéro Fixe du Client raccordé à un terminal analogique (non fourni) branché sur l'Équipement SFR.

L'accès aux fonctionnalités avancées listées ci-après.

4.3.3.1 Attribution d'un Numéro fixe

Le Service inclut l'attribution d'un Numéro Fixe. Il est rappelé que ce dernier est incessible, ne saurait être considéré comme définitivement attribué et susceptible d'être modifié pour des raisons techniques ou réglementaires.

4.3.3.2 Portabilité d'un Numéro fixe

Le Service inclut la portabilité d'un Numéro Fixe conformément aux dispositions du Code des Postes et des Communications Electroniques. Dans le cadre d'une Prise ADSL avec dégroupage sur une ligne active du Client (« Ecrasement »), le numéro de cette ligne ne pourra pas être porté sur le Service.

4.3.3.3 Les fonctionnalités téléphoniques incluses

Appels Sortants	Présentation et masquage du numéro Filtrage d'appels par liste noire Profils de restriction d'appel Rappel du dernier appelé (bis) Rappel du dernier appelant Rappel automatique sur occupation
Appels Entrants	Rejet des appels anonymes Ne pas déranger Personnalisation des annonces (accueil, mise en garde et mise en attente) Pré-décroché (diffusion d'une musique d'attente avant la prise d'appel par le correspondant) Renvoi d'appels immédiat (1) Renvoi d'appels conditionnel sur non réponse, occupation et injoignabilité (1) Renvoi programmé (1)
En Communication	Signal d'appels Mise en attente et reprise de la communication Transfert d'appels Conférence à trois(2)
Facilités Téléphoniques	Répondeur vocal personnalisable (3) Notifications de messages sur la boîte mail avec ou sans dépôt Accès au journal des appels (reçus, émis, manqués) sur l'interface utilisateur

(1) Le renvoi d'appels : Le renvoi d'appels sera facturé selon les Conditions Tarifaires indisponible pour les numéros internationaux).

(2) La conférence téléphonique pour organiser des réunions de trois participants : l'organisateur de la conférence est facturé pour tous les appels qu'il a initiés en fonction de la destination d'appel et selon les Conditions Tarifaires du Service.

(3) Le répondeur vocal comprend la possibilité d'écouter en direct un message que le correspondant est en train de laisser, et de reprendre l'appel à tout moment. Les messages peuvent être pris en compte avec une durée totale de 240 minutes d'enregistrement et bénéficier d'un archivage plus important : messages non lus conservés durant 60 jours et possibilité d'archiver les messages pendant 1 an.

4.3.3.4 Raccordement des terminaux analogiques

Les types de terminaux analogiques supportés sur la Ligne Téléphonique sont :

- Poste téléphonique analogique ou base DECT équipé(e) d'une prise gigogne ou embout RJ11 ;
- Télécopie : L'envoi et la réception de télécopies sont supportés par le Service pour les télécopieurs Groupe 3 (recommandations UIT-T T.30 et T.4) et super G3
- Terminaux de paiement analogiques
- Modems

- Systèmes de Téléalarme, ou télésurveillance
- Système de télé relève, ou télémaintenance, ou machine à affranchir

Ces terminaux analogiques devront être branchés sur le port RJ11 de l'Équipement SFR.

La configuration de l'Équipement SFR sera différente en fonction du type de terminal analogique. Deux configurations sont possibles :

- Usage Voix : Classique (voix téléphone / fax / modem)
- Ascenseur Téléalarme (modem / DTMF M2M)

Il appartient au Client de préciser le type de configuration au moment de la souscription du Service.

Toutefois, le Client pourra modifier la configuration de l'Équipement SFR directement depuis l'Espace Client.

Il est précisé que le choix de la configuration de l'Équipement SFR et de son éventuel changement relève de la seule responsabilité du Client et que SFR ne pourra pas être tenue responsable d'un mauvais fonctionnement du Service dans le cas où la configuration de l'Équipement SFR ne correspondrait pas au type de terminal analogique branché à l'Équipement SFR.

SFR informe le Client que certains terminaux analogiques du fait de leur ancienneté ou de leur spécificité pourraient perturber le bon fonctionnement du Service. Dans ces cas, les engagements de qualité de service mentionnés à l'article 7 « Engagements de qualité de Service » des présentes Conditions Spécifiques ne seront pas applicables.

Les terminaux non supportés sur cette ligne téléphonique sont :

- Télécopieurs Groupe 4, serveur de fax.

Dans le cas où le Client utiliserait des terminaux analogiques non supportés par le Service, SFR ne pourra être tenue responsable en cas d'incompatibilité avec le Service.

4.3.3.5 Mises en garde spécifiques aux communications illimitées ou incluses

Le Service étant constitué, pour partie, de catégories d'appels inclus, le Client s'engage à adopter un comportement raisonnable, ce qui suppose une durée d'appel qui n'excède pas 2h et un maximum de 99h de communications par mois.

Par nature, sont exclus du bénéfice des d'appels inclus et facturés aux conditions indiquées dans les Conditions Tarifaires, les appels notamment suivants :

- Les appels vers des serveurs vocaux interactifs ;
- Les appels vers les numéros courts surtaxés et numéros courts autres que ceux déclarés dans le plan de numérotation du Client ;
- Les numéros spéciaux (à l'exception des numéros verts).

Le Client s'interdit toute utilisation illégale ou frauduleuse du Service, telle que notamment :

- Permettre son utilisation par un tiers et/ou mettre à disposition les Équipements SFR, à titre gratuit ou onéreux, à un tiers ;
- L'utiliser pour constituer une ou plusieurs passerelles de réacheminement de communications Voix ;
- L'utiliser pour re-router l'acheminement des appels émis ou reçus vers une plate-forme téléphonique ;
- L'utiliser de manière ininterrompue, notamment dans le cadre d'une composition automatique et en continu de numéros ;
- utiliser le Service pour connecter un automate d'appel et/ou pour procéder régulièrement à des envois en masse de messages, par fax, notamment à des fins publicitaires ;
- utiliser le Service pour assurer une activité qui lui serait incompatible (centre d'appel, centre d'envoi de fax, etc.), notamment compte tenu de l'usage raisonnable auquel s'est engagé le Client.

4.3.3.6 Responsabilité du Client à la Mise en Service

Le Client s'engage, sans délai après la Mise en Service, à effectuer des appels de test vers les numéros d'urgence (SAMU, Police, Pompiers,...), et à s'assurer que les appels arrivent bien au centre d'urgence rattaché à sa ville. Dans le cas contraire, le Client s'engage à ouvrir un ticket d'incident conformément à la procédure décrite dans les Conditions Particulières Voix et Data Fixe.

De même, SFR ne saurait être tenue responsable des détériorations et/ou interruptions résultant des opérations effectuées par le Client dans le cadre de sa connexion au Service, ou en cas d'interruption résultant de toute cause extérieure à l'Opérateur, telle que notamment l'interruption de fourniture de courant électrique. Le Client reconnaît avoir pris connaissance que l'interruption du Service, pour quelle que cause que ce soit, entraîne notamment une indisponibilité des numéros d'urgence (SAMU, Police, Pompiers,...).

4.3.4 Secours automatique 4G

Avec la Prise Connect Plus, un secours automatique 4G est inclus. Ce secours comprend :

- La fourniture d'une clé internet 4G, qui demeure la propriété exclusive de SFR. Cette clé internet 4G, branchée à l'Équipement SFR permet de raccorder l'Équipement SFR au Réseau de radiotéléphonie Public SFR.
- La fourniture d'une carte à microprocesseur fournie par SFR, dite « Carte SIM », utilisable exclusivement depuis la clé fournie par SFR et permettant d'établir des connexions de manière sécurisée au Réseau de radiotéléphonie Public SFR.
- Un forfait data illimité lié à la carte SIM

Le secours 4G est activé automatiquement en cas d'incident sur le lien nominal de la prise Connect Plus (prise FTTH ou prise FTTB).

Le client est informé par mail et SMS de l'activation du secours 4G et s'engage à ouvrir un ticket d'incident auprès de Service Client SFR pour rétablir le lien nominal. Le Client est informé par mail et sms du retour sur le lien nominal.

4.3.5 Module SFP+ LAN 10G

Dans le cadre de la prise Connect Plus Fibre Optique Mutualisée en technologie "FTTH" – XGSPON, SFR fournit un module SFP+ LAN 10G permettant au Client de raccorder un LAN 10G à l'Équipement SFR. Seul ce module permet de raccorder le LAN du Client et permet ainsi à SFR de fournir le Service.

4.3.6 Prêt d'une clé internet nomade 4G « Web Trotter »

Dans le cadre des Prises Connect Access, SFR peut consentir à titre gratuit le prêt d'une clé internet nomade 4G « Webtrotter ». Celle-ci doit permettre exclusivement au Client de secourir des terminaux connectés en WIFI à l'Équipement SFR relié en Accès FTTH et sur son Site impacté. La clé internet nomade 4G « Web Trotter » demeure la propriété exclusive de SFR.

4.3.6.1 Conditions d'obtention

En cas de rupture totale du Service, le prêt est consenti au Client à la condition préalable qu'un ticket ait été ouvert par le Client et que l'incident n'ait pas été résolu à l'issue de la première intervention déclenchée par SFR.

Le Client doit alors formuler expressément la demande du prêt auprès de SFR.

4.3.6.2 Modalités

La clé internet nomade 4G « Web Trotter » est livrée sur le Site impacté du Client dans un délai n'excédant pas deux (2) Jours Ouvrés. Le prêt est consenti pour une durée de trois (3) mois, prolongeable dans la limite de trois (3) mois supplémentaires et sur décision du technicien SFR.

4.3.6.3 Utilisation

Le Client s'engage à faire un usage strictement professionnel de la clé internet nomade 4G « Web Trotter » dans la limite de 100 Go par mois. En cas de consommation anormale du forfait, SFR exigera la restitution de la clé internet nomade 4G « Webtrotter ».

Le Client s'interdit toute location ou tout prêt de la clé internet nomade 4G « Web trotter » au profit d'un tiers.

La clé internet nomade 4G « Webtrotter » permet de raccorder le Site au Réseau SFR via un service de radiotéléphonie publique sur les réseaux 3G ou 4G. L'appairage en WIFI entre la clé internet nomade 4G « Webtrotter » et les Équipements Client s'effectue dans la limite de la puissance du WIFI.

4.3.6.4 Fin du prêt

Le prêt se termine dans les cas suivants :

- Le Service est rétabli
- Le Service ne peut être finalement fourni au Client suite à la décision du technicien SFR.

Le Client devra restituer alors dans un délai n'excédant pas trois (3) Jours Ouvrés la clé internet nomade 4G « Webtrotter » et les accessoires fournis dans leur emballage d'origine et devra joindre le bon de retour lors de l'envoi, à l'adresse suivante : SFR Direct SAV B2B – « OD ou JLF » – 4ème étage ; 16 rue du Général Alain de BOISSIEU ; 75015 PARIS.

En cas de non restitution ou de restitution de la clé Internet nomade 4G « Webtrotter » non conforme et, quel qu'en soit le motif, SFR appliquera au Client une pénalité de 60 euros HT.

4.3.7 Sécurité Internet

Dans le cadre des Prises Connect Access et Connect Plus, SFR propose en option un service de sécurité nommé « Sécurité Internet » qui va analyser les requêtes émises du site Client vers Internet et

bloquer celles qui sont reconnues comme dangereuses (notamment les requêtes vers des domaines hébergeant des malwares, vers des sites de phishing, ou encore des requêtes utilisées par un ransomware ou vers un domaine contrôlé par un cybercriminel). Cette option ne nécessite aucune modification de paramétrage sur les équipements Clients, ni l'installation d'un logiciel supplémentaire. Tous équipements connectés en Ethernet ou en Wifi au routeur SFR, et utilisant les paramètres par défaut diffusés par ce routeur (configuration DHCP), bénéficient techniquement du service de sécurité si l'option est souscrite.

Cette Option est limitée à une utilisation des équipements connectés au routeur SFR par un maximum de 25 utilisateurs simultanés.

Cette option, est proposée sous forme d'un abonnement complémentaire au Service Principal. Elle est sans engagement, et peut être résiliée par le client sans frais à tout moment, le mois en cours étant dû.

Cette option est proposée à l'essai à la souscription du Service Principal avec le premier mois offert.

4.4 Récapitulatif des Fonctionnalités comprises pour les Prises Connect Access et Connect Plus

Fonctionnalité	Connect Access et Connect Plus
Prise Connect Access	Prise Débit non garanti sur ADSL /VDSL ou sur Fibre optique mutualisée (FTTH / FTTB)
Prise Connect Plus	Prise Débit garanti sur fibre optique mutualisée (FTTH et FTTB)
Adresse IP publique fixe : 1 adresse IPv4	incluse
WIFI	Inclus sur demande
Pare-feu	Intégré
Adresse IP publique supplémentaire	En option ; Pack IPv4
Ligne « téléphonie »	En Option
Garantie de temps de rétablissement (GTR)	En option, pour la Prise Connect Access ADSL/VDSL/ FTTH/ FTTB Incluse pour la prise Connect Plus (FTTH/FTTB)
Secours automatique 4G	Inclus avec la prise Connect Plus
Prêt d'un Webtrotter 4G en cas de panne	En option
Sécurité Internet	En option

5. Prise Internet Internationale

5.1 Définition d'une Prise Internet Internationale

Une Prise Internet Internationale est une Prise de type DSL, Fibre dédiée (THD) ou Fibre mutualisée (FTTH) ou via le réseau mobile 4G/5G, permettant de raccorder un Site du Client situé à l'étranger ou dans un Département-Région Outre Mer (DROM) au moyen d'une solution fournie de bout en bout par SFR. La disponibilité de la Prise Internet Internationale, de son type et du débit en fonction des pays ou DROM est soumise à la validation préalable de SFR.

5.2 Conditions préalables d'accès et d'éligibilité

Les Prises Internet Internationales sont disponibles sous réserve que le Site remplisse les conditions cumulatives suivantes :

- être localisé dans une zone de couverture DSL, fibre dédiée ou mutualisée ou réseau mobile;
- être éligible à l'Accès commandé sur la base des éléments techniques définis par SFR. Cette condition est testée avant la Commande mais la vérification complète de l'éligibilité ne peut être vérifiée qu'après la Commande du Service auprès de SFR. Suite à cette vérification, si le Site est déclaré non éligible, la Commande correspondante sera annulée sans que le Client ne puisse prétendre à aucune indemnité de ce fait et SFR s'efforcera de proposer au Client une solution alternative de raccordement.

5.3 Services Complémentaires (Options) disponibles

Plage de Maintenance

Le Client peut souscrire à l'Option Plage de Maintenance 7j/7 et 24h/24 sur un Site après validation préalable de SFR.

Secours Permanent (Actif/Passif)

La disponibilité de l'Option Secours Permanent sur un Site, de son type et du débit en fonction des pays ou DROM est soumise à la validation préalable de SFR.

Haute disponibilité en partage de charge

La disponibilité de l'Option Haute Disponibilité sur un Site, de son type et du débit en fonction des pays ou DROM est soumise à la validation préalable de SFR.

Les adresses IP

Une adresse IPV4 est fournie avec le Service. Les adresses IP V4 et/ou V6 supplémentaires sont soumises à la validation préalable de SFR.

5.4 Possibilités d'évolution de la Prise Internet Internationale

Par dérogation aux dispositions des Conditions Particulières relatives aux services voix et data fixe SFR Business, toute évolution sur une Prise Internet Internationale sera à la charge exclusive du Client sur la base du devis établi par SFR.

5.5 Engagement de Qualité de Service

Garantie de Temps de Rétablissement (GTR)

En standard, le Service sur Prise DSL ou fibre mutualisée ne bénéficie pas de Garantie de Temps de Rétablissement.

En Option, il est proposé une Garantie de Temps de rétablissement en J+1 ou J+2 du lundi au vendredi dans les heures ouvrables du pays local.

En standard, le Service sur prise fibre dédiée et SDSL, la Garantie de Temps de Rétablissement est J+2 du lundi au vendredi en 24h/24H.

En option, il est proposé une Garantie de Temps de rétablissement en J+1 ou 12H ou 8H du lundi au vendredi en 24H/24.

En standard, pour le Service sur réseau mobile, il est proposé une Garantie de Temps de rétablissement en J+1 du lundi au vendredi.

Indisponibilité annuelle maximale du Service sur un Site raccordé via une Prise Internet Internationale

L'engagement « Indisponibilité annuelle maximale du Service sur un Site » des présentes Conditions Spécifiques, s'applique uniquement aux Sites raccordés via une Prise Internet Internationale qui sont situés dans un Pays Zone Euro Etendue (cf définition).

Autres Engagements de Qualité de Service

Par dérogation aux présentes Conditions Spécifiques, les Engagements de Qualité de Service suivants :

- les Délais de Mise en Service,
- les Délais de modification,
- la Performance du Service,
- le Temps de réponse, et
- le Taux de délivrance,

seront indiqués par SFR sur le Bon de Commande de la Prise Internet Internationale, car il dépend du type de Prise, du débit et du pays ou DROM considéré.

Pénalités applicables

En cas de non-respect des Engagements de Qualité de Service précités, les pénalités en cas de dépassement et les plafonds indiqués dans les colonnes « Pénalités » et « Plafond » des tableaux des Engagements de Qualité de Service des présentes Conditions Spécifiques, s'appliqueront.

5.6 Spécificités concernant les conditions de résiliation

En cas de résiliation d'une Prise Internet Internationale ou d'une Option sur une Prise Internet Internationale avant le terme de la Période Minimale d'Engagement (PME), SFR appliquera de plein droit, les frais de résiliation suivants :

- En cas de résiliation avant la date de Mise en Service : douze (12) mensualités du Service sur le Site ou de l'Option
- En cas de résiliation après la date de Mise en Service : la totalité (100%) des mensualités du Service sur le Site ou de l'Option restant à couvrir jusqu'à la fin de la Période Minimale d'Engagement.

6. Fonctionnalités de la Prise Connect Integral

6.1 Statistiques réseaux

SFR met à la disposition du Client un outil intégré dans l'Espace Client permettant d'accéder aux statistiques d'utilisation de la bande passante du Service.

6.2 Options disponibles pour les Prises Connect Integral

6.2.1 Plages de Maintenance optionnelles

Le Client peut souscrire à l'une des deux plages de maintenance suivantes :

- Maintenance en Heures Ouvrables : Lundi au Samedi 8h-18h
- Maintenance Etendue 24h/24, 7j/7.

6.2.2 Secours de la Prise principale

6.2.2.1 Secours Permanent (actif/passif) ou Secours Permanent sur réseau tiers

Avec cette Option, SFR fournit une seconde Prise, permettant d'assurer un secours de la Prise principale du Site. En cas d'interruption du Service sur la Prise principale, les flux du Client continuent à être acheminés sur la Prise de secours. La Prise de Secours Permanent est constituée d'une Prise Premium SDSL, LS ou Fibre dédiée (THD).

Dans le cas d'un Secours Permanent sur Réseau Tiers, les deux Prises sont constituées respectivement d'un Accès produit par SFR et d'un Accès loué à un Opérateur de Boucle Locale (OBL) tiers.

6.2.2.2 Haute disponibilité en partage de charge ou Haute disponibilité en partage de charge sur réseau tiers

Avec cette Option, SFR raccorde le Site par une seconde Prise identique et double par conséquent le débit disponible sur le Site. Les deux Prises sont constituées chacune d'un Accès et d'un Equipement SFR de caractéristiques identiques.

Dans le cas de la Haute disponibilité en partage de charge sur un réseau tiers, les deux Prises sont constituées respectivement d'un Accès produit par SFR et d'un Accès loué à un Opérateur de Boucle Locale (OBL) tiers.

En cas d'interruption du Service sur l'un des Accès ou l'un des Equipements SFR, les flux du Client continuent à être acheminés sur la seconde Prise mais avec un débit réduit de moitié.

6.2.2.3 Liste des Secours compatibles en fonction de la Prise Principale

Le tableau ci-dessous indique la compatibilité des Secours et Prises de Secours en fonction de la Prise principale du Site :

Prise principale	Secours compatibles			
	Premium (SDSL)	LS	4G	Fibre dédiée (THD)
Premium (SDSL)	SP / SP Réseau Tiers HD / HD Réseau Tiers	SP	SP	-
LS	-	SP ou HD	SP	-
Fibre dédiée (THD)	SP	SP	SP	SP / SP Réseau Tiers HD / HD Réseau Tiers

Avec « SP » : Secours Permanent ; « HD » : Haute Disponibilité

Les deux (2) Equipements SFR mis en œuvre dans le cadre d'un Secours devront être connectés sur le même réseau local (LAN) du Client à une distance maximale de six (6) mètres l'un de l'autre. Le Bon de Commande et la facture pourront indiquer comme libellé : « Prise Secourue » qui désignera la valeur totale de la Prise principale et du Secours.

6.2.3 Visibilité Applicative

6.2.3.1 Description

La Visibilité Applicative consiste à enrichir les statistiques d'utilisation du Service déjà disponibles sous l'Espace Client avec la fourniture d'indicateurs complémentaires concernant les usages applicatifs et d'indicateurs sur la bande passante et le volume par catégories d'applications. Ces indicateurs sont détaillés dans le guide utilisateur de l'outil statistique, disponible sur l'Espace Client.

L'Equipement SFR intègre une fonction de reconnaissance applicative automatique qui analyse les flux qui le traversent, afin de mesurer les données statistiques correspondantes qui sont transmises à une plateforme de service sécurisée au sein du Réseau SFR pour être classifiées dans des rubriques prédéfinies par SFR.

L'Administrateur Espace Client peut, notamment :

- redéfinir la classification d'une application reconnue automatiquement en tant que « Loisir » comme par exemple « Youtube », « iTunes » ou « Facebook », etc. ou en tant que « Business » ou vice versa,
- déclarer une application non explicitement reconnue en tant qu'application personnalisée, en utilisant des critères simples tels que l'adresse IP et le port de communication ou l'URL et lui attribuer une classification (exemple : déclarer « monapplication.fr » avec une classification « Business »).

6.2.3.2 Mises en garde et restrictions :

- La fonction de reconnaissance applicative automatique est limitée aux principales applications du marché connues à la date de Mise en Service du Service. Les applications qui ne seront pas reconnues seront classées dans la rubrique « Inconnues » ou « Unknown ».
- La fonction de reconnaissance applicative automatique n'est pas en mesure d'analyser en détail les flux cryptés en aval de

L'Équipement SFR. Les données statistiques correspondantes sont alors regroupées dans une catégorie spécifique (exemple : « Echanges Cryptés »)

Un maximum de 5% de la bande passante de la Prise peut être utilisé pour transmettre les données statistiques à la plateforme de service sécurisée au sein du Réseau SFR.

- Les données statistiques peuvent présenter une marge d'erreur de l'ordre de 5%.
- L'utilisation d'une fonction de NAT en aval de l'Équipement SFR (par exemple via une fonction de firewalling qui masquerait les Utilisateurs internes y compris une option de sécurité) peut diminuer la précision de certains indicateurs.
- La visibilité applicative est incompatible :
 - avec la fourniture d'un accès Internet de type ConnectCenter (« Transit IP »),
 - avec certaines gammes de débit qui nécessitent une architecture technique spécifique.
- Elle peut être désactivée lors d'une demande d'upgrade vers ces gammes de débit.

SFR attire l'attention du Client sur la nécessité d'informer les Utilisateurs de la mise en place de la Visibilité Applicative, par exemple via la création ou la mise à jour d'une charte Internet.

6.2.4 Adresses IP fixes supplémentaires

Selon les besoins du Client, et sur justification desdits besoins (LAN public, serveurs accessibles depuis Internet, etc.), le Client peut souscrire à des adresses IPv4 publiques fixes supplémentaires. SFR assure le routage de ces adresses depuis et vers Internet.

6.3 Récapitulatif des Fonctionnalités comprises pour les Prises Connect Integral

Fonctionnalité	Connect Intégral
Prise principale	Prise débit garanti : Premium, LS, Fibre dédiée
Adresse IP publique fixe : 1 adresse IPv4 ou 1 bloc /48 IPv6	inclus
Statistiques réseaux	inclus
Secours de la Prise principale	En option en fonction de la compatibilité des Prises voir tableau des Secours compatibles
Plages de maintenance	En option
Visibilité Applicative	En option
Adresses IP Fixes publiques supplémentaires (Pack IPV4)	En option

Avec « SP » : Secours Permanent et « HD » : Haute disponibilité

7. Spécificités de Mise en Service pour les Prises Connect Access et Connect Plus

7.1 Éligibilité du ou des site(s) à la prise Connect Access DSL

L'accès du Client au Service en cas de raccordement par Prise ADSL dépend des conditions suivantes :

- la Prise doit être située dans la Zone d'Éligibilité DSL,
- En mode de raccordement en construction ou en création : une paire de cuivre inutilisée doit être disponible et un numéro de référence (NDI actif ou inactif) doit être disponible dans les bases de données de l'Opérateur historique
- En mode de raccordement en dégroupage sur une ligne active (« Ecrasement ») : une ligne active du Client (NDI actif) doit être disponible dans les bases de données de l'Opérateur historique et le Client accepte que le Service vienne remplacer les services pré-existants sur cette ligne.

Ainsi, SFR ne pourra être tenue responsable de la non éligibilité d'un Site pour cause de saturation de la tête de cuivre, ou pour cause d'inexistence d'une boucle locale cuivre sur le Site du Client, cette décision ne relevant que de l'Opérateur Historique.

Les conditions de dégroupage de l'Accès utilisant la technologie DSL sont définies dans les Conditions Particulières relatives aux Services Voix et Data Fixe.

7.2 Éligibilité du ou des Site(s) à la Prise Connect Plus

L'accès du Client à la Prise Connect Plus dépend des conditions suivantes :

- La Prise doit être située dans la Zone d'Éligibilité FTTH ou FTTB
- dans une zone où la GTR 10 h est disponible

- Et dans une zone où la garantie de débit est disponible.

7.3 Portabilité du Numéro Fixe

Dans le cas de la souscription de l'Option « Ligne Téléphonie » et en cas de demande de portabilité du numéro, cette dernière est réalisée conformément aux dispositions du Code des Postes et des Communications Electroniques.

L'attention du Client est particulièrement attirée sur ce qui suit : en signant le Bon de Commande, le Client donne mandat à SFR pour réaliser la portabilité de son numéro qui y est indiqué et résilier son contrat avec l'Opérateur Donneur, toute demande de portabilité emportant la résiliation.

Toute demande de portabilité pouvant être rejetée ou différée par l'Opérateur Donneur (SFR en informera le Client dans les meilleurs délais), et SFR ne pouvant intervenir sur ses modalités (délais de mise en œuvre notamment), SFR ne pourra en être tenue pour responsable et se réserve la possibilité d'annuler la Commande. Dans ce dernier cas, le Client pourra procéder à une nouvelle Commande avec affectation d'un nouveau numéro.

7.4 Installation de l'Équipement SFR

Un Equipement SFR est fourni dans le cadre du Service.

Les modalités d'installation dépendent du type de Prise sélectionnée par le Client et du mode de raccordement sélectionné :

- Prise Connect Access ou Prise Connect Plus Fibre Mutualisée
 - L'Équipement est livré et installé par SFR lors du rendez-vous d'installation.
- Prise Connect Access DSL en construction ou en création à partir d'un numéro de référence :
 - L'Équipement est livré et installé par SFR lors du rendez-vous d'installation.
- Prise Connect Access DSL en dégroupage sur une ligne active (« écrasement »):
 - L'Équipement est livré par voie postale sur le Site logistique indiqué par le Client lors de la souscription. A la réception de l'Équipement matérialisée par la signature du bon de livraison par le Client, l'opération de dégroupage est alors lancée sans possibilité dès lors d'annuler cette opération et sans possibilité de retour en arrière sur les services pré-existants. A partir de J+1 de la réception de l'Équipement par le Client, les services pré-existants sont définitivement coupés. A la réception du mail dont l'objet est « Raccordement de votre équipement » de la ligne, l'Équipement doit être branché par le Client, selon les modalités du guide d'installation. Le Service est fonctionnel dans un délai estimé de quatre (4) Heures Ouvrées à quarante-huit (48) Heures Ouvrées à partir de la coupure des services pré-existants. Des tests d'appels devront alors être réalisés par le Client.
 - En cas de difficulté de Mise en Service, un premier diagnostic sera réalisé à distance suite à l'appel du Client, l'intervention d'un technicien SFR pourra alors être enclenchée. Cette intervention sera facturée au Client en cas de causes qui lui sont imputables selon les conditions tarifaires en vigueur.
 - Tout travaux sur la desserte interne, soit le câblage entre l'Équipement SFR et l'arrivée de la tête de cuivre, est de la responsabilité du Client.
- Prise Connect Intégral
 - L'Équipement est installé par SFR sur le Site d'installation lors du rendez vous d'installation.
 - La connexion du LAN client de l'interface LAN du routeur fourni dans le cadre du service est à la charge exclusive du client. Deplus, la déconnexion de l'éventuel routeur déjà en place est à la charge du client.

Il est convenu que la responsabilité de SFR s'arrête au Point de terminaison.

8. Conditions préalables à la Mise en Service

Afin de permettre à SFR de fournir le Service, le Client devra respecter l'ensemble des pré-requis suivants :

- mettre à disposition de SFR, au plus tard à la date notifiée pour le rendez-vous d'installation, un emplacement (par exemple une étagère dans une baie technique, une étagère fixée à un mur), dans un endroit protégé. Il est recommandé d'éviter la proximité

d'une source de chaleur, d'éviter les locaux humides et la proximité des canalisations d'eau et d'assurer une aération suffisante,

- mettre à disposition de SFR, au plus tard à la date notifiée pour le rendez-vous d'installation, une alimentation électrique avec prise de terre, protégée, 220V/10A à moins d'un mètre de l'Emplacement de l'Équipement SFR. La sécurisation de l'alimentation électrique de l'Équipement SFR est de la responsabilité du Client,
- la distance de raccordement entre le terminal analogique du Client et l'Équipement SFR ne doit pas être supérieure à 300 mètres.

9. Spécificités relatives à l'usage du réseau de radiotéléphonie public SFR

9.1 Eligibilité du site

Le Site du Client doit être situé en France Métropolitaine et dans la zone de couverture du service de radiotéléphonie publique sur les réseaux GPRS/EDGE/UMTS/HSDPA/LTE exploités par SFR. L'éligibilité du Site, fournie par SFR, ne sera que purement indicative. Le Client a la responsabilité de s'assurer si nécessaire de l'éligibilité de son Site - notamment le local dans lequel l'Équipement SFR sera positionné - en testant lui-même les conditions de réception du service de radiotéléphonie. Du fait des difficultés liées aux lieux et en particulier aux conditions de réception du service de radiotéléphonie dont SFR n'est pas responsable, il n'est pas possible de garantir le débit qui sera disponible dans le cadre du secours 4G, des Options de service Secours permanent sur réseau mobile tiers, de Prise 4G souscrites par le Client, ni de garantir l'absence de perturbations et d'Interruption du Service. Par conséquent, ces Options de service peuvent dans certains cas ne pas être adaptées à l'utilisation d'applications de type interactives nécessitant des débits minimum supérieurs à 40 Kbps (débit descendant) et 10 Kbps (débit montant), et/ou nécessitant des temps de réponse faibles inférieurs à 1 seconde. Le Client déclare avoir été informé et l'avoir accepté

9.2 La carte SIM

La Carte SIM est fournie au Client à titre de prêt à usage. Les risques liés à la Carte SIM sont transférés au Client à la date de sa livraison. Elle reste la propriété insaisissable, inaliénable et incessible de SFR qui se réserve la faculté de la remplacer, à tout moment, pour quelque cause que ce soit, selon des modalités qui seront alors précisées au Client. Chaque carte SIM est strictement et exclusivement réservée à une utilisation par le Client avec l'Équipement SFR correspondant et en vue de bénéficier du Service. Le Client doit déclarer immédiatement à SFR la perte, le vol, le détournement ou une utilisation non autorisée d'une Carte SIM afin que le service Secours 4G, Secours Permanent sur réseau mobile soit suspendu sur l'accès concerné. Lors de la déclaration, le Client fournira toutes les informations requises, étant entendu que SFR ne saurait être responsable des conséquences de fausses déclarations. La responsabilité du Client sera dérogée à l'égard de SFR, quant à l'utilisation de la Carte SIM et au paiement du prix de l'Option Secours ou back-up 4G sur réseau mobile et/ou de la Prise 4G à compter de la suspension du Service sur la prise concernée (effectuée par SFR suite à la déclaration susvisée), sous réserve de la réception dans les cinq (5) jours qui suivent par SFR d'une lettre recommandée avec demande d'avis de réception du Client confirmant la perte, le vol, le détournement ou une utilisation non autorisée accompagnée des pièces justificatives. En particulier, en cas de vol caractérisé (notamment vol par effraction, par agression ou avec violence), le courrier du Client devra être accompagné d'une copie du dépôt de la plainte déposée auprès des autorités compétentes. En cas de vol caractérisé, une nouvelle Carte SIM sera adressée au Client, après réception de la lettre recommandée et des pièces justificatives susmentionnées. SFR ne saurait être tenue responsable des conséquences résultant du vol, de la perte, du détournement, ou d'une utilisation non autorisée de la Carte SIM ou de l'Équipement SFR fourni et notamment de l'intrusion sur le réseau privé virtuel du Client par une personne non autorisée. Le Contrat SFR Business reste en vigueur et les abonnements sont facturés au Client pendant la période de suspension. En cas de non-respect par le Client des conditions d'utilisation de la carte SIM telles que spécifiées dans ce document, le client sera notifié une première fois de l'abus et des éventuels frais supplémentaires engagés (qui seront à la charge du client). Si le problème persiste, SFR se réserve également le droit de mettre fin au service en question avec une notification préalable d'un mois adressée au Client.

9.3 Le forfait illimité

Dans le cadre du Secours 4G Connect Plus, des Options de service Secours permanent sur réseau mobile tiers, de Prise 4G Max ou prise 5G Max souscrites par le Client, un forfait illimité est proposé. Le forfait tient compte d'une connexion émise depuis la France métropolitaine. Le volume de consommation n'est pas limité ; toutefois en cas d'un usage continu très fortement consommateur de nature à saturer le réseau SFR sur une zone donnée et pouvant nuire aux autres utilisateurs SFR sur cette zone, le Client sera notifié une première fois de la situation pour une vérification de l'usage en question. Dans le cas où le problème persiste sur le(s) site(s) concerné(s); SFR se réserve le droit de modifier le forfait Client en forfait 50G ou proposer au Client de faire évoluer la solution 4G ou 5G vers une solution de raccordement adaptée.

10. Engagements de Qualité de Service

10.1 Débits Garantis

Les Prises Connect Intégral et Connect Plus disposent d'un débit garanti entre le Site du Client et l'accès au réseau Internet. Le Client pourra apporter la preuve, quatre (4) fois par an, sur un ou plusieurs Sites donnés, que SFR ne respecte pas ces engagements. Si la requête fournie par le Client est considérée comme fondée sur la base de preuve objective, dans ce cas, SFR se réserve le droit de procéder à une contre-expertise. En cas de non-respect des débits garantis des prises Connect Intégral ou Connect Plus, la pénalité applicable sera de 5% de la mensualité de la Prise concernée.

10.2 Délais de Mise en Service

Sauf accord contraire, SFR réalisera la Mise en Service dans les délais indiqués dans le tableau ci-dessous. En cas de non-respect de ces délais de Mise en Service, les pénalités indiquées dans le tableau ci-dessous seront applicables :

Type	Prise / Option	Délai de Mise en Service	Pénalités	Plafond
Prise unitaire ou Option unitaire ou première Prise	Prise Connect Plus Fibre Mutualisée	30 Jours Ouvrés		
	Prise Connect Access Premium, LS	30 jours Ouvrés		
	Prise Connect Access, Fibre THD, prise 4G Max, prise 5G Max	Selon valeurs indiquées dans le Bon de Commande ou en Annexe du Contrat	5% de l'abonnement mensuel de la Prise ou de l'Option par Jour Ouvré de retard	50% de l'abonnement mensuel de la Prise ou de l'Option
	Option ne nécessitant pas de procédures administratives Option nécessitant des procédures administratives (p. ex. fourniture d'adresses IP)	30 Jours Ouvrés 60 Jours Ouvrés		
Prise suivante	Toutes Prises et Options	Selon un planning défini conjointement entre SFR et le Client		

10.3 Délais de Modification

Sauf accord contraire et sous réserve de disponibilité des modifications indiquées dans l'article 8 des présentes Conditions Spécifiques, SFR réalisera la modification commandée par le Client dans les délais indiqués dans le tableau ci-dessous. En cas de non-respect de ces délais de modification, les pénalités ci-dessous seront applicables :

Modification	Délai de Mise en Service de la modification	Pénalités	Plafond
Ajout/Upgrade/Downgrade d'une Prise unitaire	Identique au Délai de Mise en Service de la nouvelle Prise	5% des Frais de Mise en Service de la Prise ou de la	50% des frais de Mise en Service de la

Déménagement d'une Prise unitaire	Identique au Délai de Mise en Service de la nouvelle Prise	modification par Jour Ouvré de retard	Prise ou de la modification
Ajout d'une Option unitaire	Identique au Délai de Mise en Service de l'Option		
Upgrade/Downgrade/Déménagement /Ajout simultané de plusieurs Prises/Options	Selon un planning défini conjointement entre SFR et le Client		
Changement mineur de configuration référencé dans l'Espace Client	Délai précisé dans l'Espace Client		
Autres modifications	Selon étude de faisabilité et planning		

10.4 Garantie de Temps d'Intervention (GTI)

Pour tout incident considéré par SFR comme étant de Sévérité 1 intervenant sur un Site avec une Prise Connect Access, SFR s'engage sur un Temps d'intervention maximal de huit Heures Ouvrées (GTI H+8).

En cas de dépassement, les pénalités suivantes seront applicables :

Dépassement Du Temps d'Intervention Maximal (en Heures Ouvrées)	Pénalités (en % de l'abonnement mensuel du Service concerné)
De 0 à 8 Heures	10 %
De 8 à 16 Heures	25 %
Plus de 16 Heures	50 %

10.5 Garantie de Temps de Rétablissement (GTR)

10.5.1 Pour tout Site avec Prise à Débit Garanti

Pour tout Incident de Sévérité 1 intervenant sur un Site :

- muni d'une Prise Connect Plus en France métropolitaine, SFR s'engage sur un Temps de Rétablissement maximal du Service de 10 Heures Ouvrées du Lundi au Samedi de 8h à 18h.
- muni d'une Prise Connect Integral, SFR s'engage sur un Temps de Rétablissement du Service de 4 Heures Ouvrées, en standard du Lundi au Vendredi de 8h à 18h ou en option selon plage de maintenance souscrite.

En cas de dépassement du Temps de Rétablissement maximal, les pénalités suivantes seront applicables :

Dépassement du Temps de Rétablissement (sur la plage de maintenance)	Pénalités (en % de l'abonnement mensuel du Site concerné)
De 0 à 4 Heures	20 %
De 4 à 8 Heures	50 %
Plus de 8 Heures	100 %

10.5.2 Option sur la Prise Connect Access DSL

Pour tout Incident de Sévérité 1 intervenant sur un Site :

- muni d'une Prise Connect Access en France métropolitaine, SFR s'engage sur un Temps de Rétablissement maximal du Service de J+1 du Lundi au Samedi de 8h à 18h.

En cas de dépassement de la GTR souscrite, les pénalités suivantes seront applicables :

Dépassement du Temps de Rétablissement (sur la plage de maintenance)	Pénalités (en % de l'abonnement mensuel du Service concerné)
De 0 à 8 Heures	10 %
De 8 à 16 Heures	25 %
Plus de 16 Heures	50 %

10.6 Indisponibilité annuelle maximale du Service sur un Site

Pour tout Site muni d'une Prise à Débit Garanti en France métropolitaine (Prises Connect Plus et Connect Integral), SFR s'engage à assurer une indisponibilité annuelle maximale du Service de treize (13) Heures.

En cas de dépassement de la durée d'indisponibilité annuelle maximale du Service sur un Site, les pénalités suivantes seront applicables :

Dépassement de la durée annuelle d'indisponibilité sur un Site.	Indemnité (en % de l'abonnement mensuel du Site concerné)
de 0 à 5 Heures	20 %
de 5 à 10 Heures	50 %
Supérieur à 10 Heures	100 %

11. Modifications en cours de contrat

11.1 Déménagement d'une Prise

En cas de déménagement d'une Prise, SFR appliquera de plein droit :

- Les mensualités et les frais de Mise en Service de la nouvelle Prise ; et
- Des indemnités calculées en fonction de la durée restant à courir jusqu'au terme de la Période Minimale d'Engagement de la Prise initiale, telles que définies dans les conditions ci-dessous :

Type de Prise	Déménagement
Prise Connect Access DSL	Frais de Mise en Service de la nouvelle Prise + 100% des mensualités restant à courir sur les 6 premiers mois à compter de la date de Mise en Service de la Prise concernée
Prise Connect Access Fibre Mutualisée	+ 50% des mensualités restant à courir entre le 7ème et le 12ème mois à compter de la date de Mise en Service de la Prise concernée
Prise Connect Plus Fibre Mutualisée	
Prise Connect Integral Fibre Dédicée ou LS	Frais de Mise en Service de la nouvelle Prise + 100% des mensualités restant à courir sur les 24 premiers mois de la Prise concernée à compter de la date de Mise en Service de la Prise concernée
Prise Connect Integral Premium	

11.2 Changement de débit (upgrade ou downgrade) d'une Prise

Tout changement de débit (upgrade/downgrade) d'une Prise sera considéré comme une nouvelle Prise soumise à une nouvelle Période Minimale d'Engagement comme détaillé dans le Bon de Commande.

En cas de changement de débit, SFR appliquera de plein droit :

- les mensualités correspondant à la nouvelle Prise et des Frais de Mise en Service, et
- des indemnités calculées en fonction de la durée restant à courir jusqu'au terme de la Période Minimale d'Engagement de la Prise initiale, telles que définies dans le tableau ci-dessous :

Type de Prise	Upgrade avec ou sans Changement de la gamme d'Accès ou de Routeur	Downgrade Débit
Prise Connect Access DSL		
Prise Connect Access Fibre Mutualisée	Non disponible	Non disponible
Prise Connect Plus Fibre Mutualisée		
Prise Connect Intégral Fibre Dédicée ou LS	Frais de Mise en Service de la nouvelle Prise	Frais de Mise en Service de la nouvelle Prise + 100% des mensualités restant à courir sur les 24 premiers mois de la Prise concernée
Prise Connect Integral Premium	Frais de Mise en Service de la nouvelle Prise	Frais de Mise en Service de la nouvelle Prise + 100% des mensualités restant à courir sur les 24 premiers mois de la Prise concernée à compter de la date de Mise en Service de la Prise concernée

11.3 Changement de gamme d'Accès d'une Prise

Tout changement de gamme d'Accès de la Prise sera considéré comme une nouvelle Prise soumise à une nouvelle Période Minimale d'Engagement comme détaillé dans le Bon de Commande.

En cas de changement de débit ou de gamme d'Accès, SFR appliquera de plein droit :

- les mensualités correspondant à la nouvelle Prise et des Frais de Mise en Service, et
- des indemnités calculées en fonction de la durée restant à courir jusqu'au terme de la Période Minimale d'Engagement de la Prise initiale, telles que définies dans le tableau ci-dessous :

Change	Cible	Prise Connect Access	Prise Connect Plus	Prise Connect Integral (*)		
Existant		DSL	Fibre mutualisée	Fibre mutualisée	Fibre dédiée ou LS	Premium
	DSL	NON	FAS nouvelle prise	NON	FAS nouvelle prise	FAS nouvelle prise
Prise Connect Access	Fibre Mutualisée	Résiliation + pénalités	NON	NON	FAS nouvelle prise	FAS nouvelle prise
Prise Connect Plus	Fibre Mutualisée	NON	NON	NON	FAS nouvelle prise	FAS nouvelle prise
Prise Connect Integral*	Fibre dédiée ou LS	Résiliation + pénalités			NON	FAS nouvelle prise + 100% des mensualités sur les 24 premiers mois
	Premium	Résiliation + pénalités			FAS nouvelle prise	NON

11.4 Autres modifications

Les tarifs applicables à des changements mineurs de configuration d'une Prise sont indiqués dans les Conditions Tarifaires ou dans l'Espace Client.

Les autres modifications non répertoriées dans l'Annexe Tarifaire ou dans le Bon de Commande ou dans l'Espace Client font l'objet d'un devis de la part de SFR sur demande du Client.

12. Facturation du Service

Dans le cas d'une Commande avec l'option Ligne Téléphonie incluant la demande d'attribution d'un nouveau numéro, la facturation de l'abonnement, des Options et des frais de Mise en Service débute à la Mise en Service.

Dans le cas d'une Commande avec l'option Ligne Téléphonie incluant une demande de portabilité du numéro, la facturation de l'abonnement, des Options et des frais de Mise en Service débute à la portabilité du numéro ou au plus tard dans les huit (8) Jours Ouvrés après la Mise en Service de l'accès Internet.

La facturation des consommations débute à compter du premier appel émis par le Client sur le Réseau SFR.

SFR pourra, par simple notification au Client, modifier de plein droit et à tout moment les Conditions Tarifaires applicables au Client en cas d'écart constaté entre les conditions d'application des Conditions Tarifaires et la situation réelle.

13. Conditions de résiliation

Par dérogation aux dispositions de l'Article « Résiliation » des Conditions Générales, en cas de résiliation anticipée du Service sur un Site ou une Option de Service ou du Contrat dans sa totalité, SFR appliquera de plein droit, pour chaque Site, ou Option concernée, une indemnité variable suivant la durée de l'engagement et la durée restant à courir jusqu'au terme de la Période Minimale d'Engagement.

13.1 Indemnités de résiliation

En cas de résiliation d'une Prise, d'une Option ou d'un Service Complémentaire avant le terme de la Période Minimale d'Engagement (PME), les indemnités de résiliation suivantes seront applicables :

Prise / Option	Date de la Résiliation	
	Avant la date de Mise en Service	Après la date de Mise en Service
Prise Connect Access et Plus	500 euros (cinq cents euros)	100% des mensualités restant à courir jusqu'au terme de la PME
Prise Connect Integral	5 000 euros (cinq mille euros)	100% des mensualités restant à courir jusqu'au terme de la PME

13.2 Cas de l'annulation d'une Commande Connect Access DSL

Dans le cas d'une Prise Connect Access DSL en dégroupage sur une ligne active, le Client pourra annuler la Commande avant la réception de l'Équipement

Dès réception de l'Équipement par le Client, la Commande du Service ne pourra être annulée et se poursuivra jusqu'à la Mise en service. Les conditions de résiliation du Service tels que listés dans l'article 11 s'appliqueront.

La non-réception de l'Équipement SFR par le Client (refus du colis, retour à l'expéditeur pour délai dépassé) entraînera l'annulation de la Commande.

13.3 Retour des Équipements

Au terme du Service, quelle qu'en soit la cause, le Client restituera le ou les Equipement(s) du Service dans un délai de dix (10) Jours Ouvrés à compter de la date effective de résiliation du Service. Le Client devra mettre en oeuvre, à ses frais (y compris de désinstallation, emballage et transport), le retour de ces derniers, à l'endroit indiqué par SFR Business.

Toute restitution tardive, restitution en mauvais état de fonctionnement – hors usure normale – ou tout défaut de restitution d'un Equipement donnera lieu au paiement d'une indemnité dont le montant est de douze (12) fois le montant de la dernière mensualité de la Prise. En cas de litige sur la date de retour du ou des Équipements du Service, il appartiendra au Client de prouver qu'il a renvoyé lesdits Équipements à SFR dans le délai imparti.

DEFINITIONS APPLICABLES AUX CONDITIONS PARTICULIERES DU SERVICE Internet Connect

ADSL/VDSL : (Asymmetric Digital Subscriber Line /Very-high-bit-rate digital subscriber line) : désigne une technique de communication numérique permettant d'utiliser une paire de cuivre pour transmettre et recevoir des données numériques de manière indépendante du service téléphonique conventionnel (c'est-à-dire analogique).

DROM : Département-Région Outre Mer.

Ecrasement : construction du Service sur une paire de cuivre identifiée par un NDI et déjà utilisée pour un service pré-existant qui sera coupé au profit du Service.

Fibre optique : fil de verre ou de plastique qui transporte des flux de lumière codé pour transmettre de grandes quantités de données numériques très rapidement et sur de longues distances.

FTTB : Accès en Fibre Optique Mutualisée avec Terminaison Coaxiale (FTTB – Fiber To The Building)

FTTH : Accès en Fibre Optique Mutualisée avec Terminaison Optique (FTTH – Fiber To The Home).

L'accès FTTH est disponible en deux technologies : GPON et XGSPON :

- **GPON** : Gigabit Passive Optical Network
- **XGSPON** : 10 Gigabit Symetric Passive Optical Network

Filtrage : désigne une fonctionnalité de sécurité active de l'Équipement, visant à limiter l'accès à certains sites web, utilisateurs ou à limiter certaines

Liste noire : liste de numéros de téléphone pour lesquels les appels entrants sont bloqués communications IP entre des postes et Internet (Filtrage de port).

Malware : Le terme malware est un terme générique qui désigne tout type de logiciel malveillant (en anglais « malicious software ») conçu pour s'infiltrer dans des appareils à l'insu de l'utilisateur. Il existe de nombreux types de malware et chacun poursuit ses objectifs malveillants selon une approche différente.

Numéro Fixe : désigne un numéro fixe géographique, commençant par un préfixe 01, 02, 03, 04 ou 05 et rattaché à un Site

Opérateur Donneur : désigne l'opérateur à partir duquel le numéro est porté (NDI)

Phishing : L'hameçonnage (phishing en anglais) est une technique frauduleuse destinée à leurrer l'internaute pour l'inciter à communiquer des données personnelles (comptes d'accès, mots de passe...) et/ou bancaires en se faisant passer pour un tiers de confiance.

Point de Terminaison : désigne le port de l'Équipement SFR sur lesquels sont raccordés les terminaux du Client (terminal analogique, PC, serveur...). Le Point de Terminaison au Service matérialise la limite de responsabilité de SFR.

Portabilité : désigne l'opération permettant au Client de conserver les numéros géographiques (NDI et SDA) attribués par l'Opérateur Donneur pour sa Ligne et/ou son Accès vers l'Opérateur Preneur. Un numéro (NDI et SDA) bénéficiant de la portabilité est dit "porté".

Prise : désigne l'ensemble constitué par un débit, un Accès, une porte sur le Réseau SFR et un Equipement SFR.

Ransomware : le rançongiciel (ransomware en anglais) est un type d'attaque informatique qui bloque l'accès à l'appareil ou aux fichiers d'une victime et qui exige le paiement d'une rançon en échange du rétablissement de l'accès.

Réseau de radiotéléphonie Public SFR : Service qui s'appuie sur les réseaux GPRS/ EDGE/ UMTS/ HSDPA/ LTE exploités par SFR (aussi appelé réseau 3G, 4G)

SFP+ : désigne un émetteur-récepteur remplaçable à chaud connecté au port SFP de l'Équipement Client (SFP : Small Form-factor Pluggable)

Temps d'Intervention : désigne le délai entre l'heure à laquelle une Interruption de Service a été notifiée dans les conditions de l'article « Que faire en cas d'incident ? » des Conditions Particulières Voix et Data Fixe et l'heure à laquelle

SFR débutera les actions visant au rétablissement du Service (calculé en Heures Ouvrées).

Zone de Numérotation Elémentaire (ZNE) : désigne une zone géographique du territoire français définie par la réglementation et à laquelle sont associés des blocs de numéros de type ZABPQ conformément au plan de numérotation national défini par l'ARCEP.

Zone de Couverture DSL : désigne l'ensemble des communes françaises Métropolitaines à l'intérieur desquelles SFR est à même de fournir le Service Client via un Lien d'Accès DSL.

Pays Zone Euro Etendue : désigne la liste des pays et départements d'outremer suivants : Allemagne, Australie, Autriche, Belgique, Canada, Danemark, Espagne, Etats-Unis, Finlande, Hong Kong, Hongrie, Irlande, Italie, Japon, Luxembourg, Monaco, Norvège, Pays-Bas, Portugal, Rep. Tchèque, Royaume-Uni, Singapour, Suède, Suisse., Martinique, Guadeloupe, Guyane et Réunion. Cette liste est susceptible d'être mise à jour par SFR qui en informera préalablement le Client.

Le Présent avenant est conclu entre :

Le Client

Dénomination sociale	Raison Sociale	COMMUNE DE MANDEURE		SIREN	212503676
	Forme juridique	Collectivité territoriale		RCS	Non inscrit
Adresse du siège	N°	34	Rue	RUE DE LA LIBERATION	
	Code postal	25350	Ville	MANDEURE	

Et SFR

Dénomination sociale	Raison Sociale	SFR		SIREN	343 059 564
	Forme juridique	S.A. au capital de 3 423 265 598,40 euros		RCS	Paris
	TVA	FR 71 343 059 564 - mars 2012			
Adresse du siège	N°	16	Rue	Rue du Général Alain de Boissieu	
	Code postal	75015	Ville	Paris	

Préambule

SFR et le Client ont signé un contrat référencé relatif à la fourniture du Service Ligne Business IP.

Contrat référencé	785879	Date de signature du contrat	09/12/2019
-------------------	--------	------------------------------	------------

Période minimale d'engagement

Le présent Avenant a pour objet le réengagement de chacun des Accès et/ou Lignes pour une nouvelle Période Minimale d'Engagement à compter de la date d'entrée en vigueur du présent Avenant (une seule case à cocher) :

☐ 12 mois - ☐ 24 mois - ☒ 36 mois - ☐ 48 mois

Ce réengagement est assorti de nouvelles conditions tarifaires (une seule case à cocher) :

☐ OUI - ☒ NON

Conditions tarifaires

Dans le cas de réengagement avec évolutions tarifaires, les Conditions Tarifaires du Contrat sont supprimées et remplacées par celles annexées au présent Avenant.

Ces nouvelles Conditions Tarifaires seront applicables dans un délai de trente (30) jours suivant la date d'entrée en vigueur du présent Avenant.

ACCORD DES PARTIES (fait en 2 exemplaires)

Le présent Avenant entre en vigueur à compter de la date de signature par les parties.

Les autres dispositions du Contrat non modifiées par le présent Avenant demeurent inchangées et de plein effet.

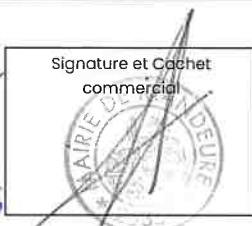
Commentaires :

Réengagement du contrat 36 mois avec conservation des tarifs existants

Pour le Client, signataire dûment habilité

Nom / Prénom PODGORA Stéphane
Fonction Maire
Téléphone 03 81 36 28 80
E-Mail
Fait à Mandeure Date 31/08/26

Signature et Cachet
commercial



Pour SFR,

Nom _____
Prénom _____
Téléphone _____
Fonction _____
Fait à _____ Date _____

Signature et Cachet
commercial



CONDITIONS GENERALES DE VENTE DES SERVICES DE COMMUNICATIONS ELECTRONIQUES

SFR BUSINESS – 15 JUIN 2026

Préambule

SFR, Société Anonyme au capital de 3.423.265.720 €, immatriculée au RCS de Paris sous le numéro 343 059 564, dont le siège social est situé 16 rue du Général Alain de Boissieu – 75015 Paris, offre des services de communications électroniques, de connectivité et d'accès aux infrastructures de communications électroniques. SFR est un opérateur de services de communications électroniques au sens de l'article L 33-1 du Code des Postes et Communications Electroniques.

La définition des termes utilisés figure au dernier article des présentes conditions.

ARTICLE PRELIMINAIRE : LOI APPLICABLE ET ATTRIBUTION DE JURIDICTION

Le Contrat est soumis au droit français et interprété conformément à celui-ci.

LA JURIDICTION COMPETENTE EN CAS DE LITIGE SERA LE TRIBUNAL DES ACTIVITES ECONOMIQUES DE PARIS.

1. Services fournis

1.1 Le Client commande un ou plusieurs Services principaux au(x)quel(s) peuvent s'adjoindre des Services complémentaires. Dans le cas d'offres groupées, il est rappelé que pour les Organismes à but non lucratif et pour les Micro et Petites Entreprises, les dispositions de l'article L224-42-2 I et III du Code de la consommation trouvent application, sauf renonciation par le Client.

1.2 Les présentes Conditions Générales SFR Business (ci-après « les Conditions Générales » ou « CGV »), sont applicables à tout Bon de Commande, sous réserve des dérogations spécifiquement prévues le cas échéant dans les Conditions Particulières ou Spécifiques des Services.

1.3 Il est précisé que conformément aux dispositions de l'article L224-26-1 du Code de la consommation, les dispositions qui bénéficient aux Micro et Petites Entreprises et Organismes à but non lucratif reprises dans les présentes CGV ne s'appliquent pas aux services de transmission de signaux de machine à machine (« M2M »), au sens du 6° de l'article L32 du Code des Postes et Communications Electroniques et aux communications interpersonnelles non fondées sur la numérotation.

2. Commande de Services

2.1 Les Services Principaux et Complémentaires sont commandés directement auprès de SFR ou auprès d'un Distributeur, selon les cas. SFR peut demander au Client de fournir les documents justificatifs tels que carte d'identité, extrait Kbis, pouvoir.

Pour les Micro et Petites Entreprises et Organismes à but non lucratif, des justificatifs permettant de prendre acte de leur statut peuvent leur être demandés au moment de la souscription ou à tout moment durant la vie du Contrat.

2.2 Le Client déclare : i) accepter les conditions du Contrat dont il reconnaît avoir parfaite connaissance, ii) que les Services répondent à ses besoins et qu'il les commande exclusivement pour son activité professionnelle propre. Le Client déclare et reconnaît en outre, avoir reçu pendant la phase précontractuelle de négociations toutes les informations nécessaires et utiles pour lui permettre de s'engager en toute connaissance de cause.

2.3 Chaque Contrat remplace tous les accords antérieurs conclus par les Parties et relatifs au même objet de manière à constituer l'intégralité de leur consentement eu égard au(x) Service(s) concerné(s).

2.4 Le Client est habilité à commander pour le compte des sociétés qu'il contrôle au sens de l'article L.233-3 du Code de commerce et garantit qu'il dispose des droits et pouvoirs nécessaires à cette fin. SFR se réserve le droit de demander au Client des documents justificatifs. Le Client garantit le respect par ces sociétés des obligations définies au Contrat et restera en toute circonstance solidaire de leur exécution et ce même en cas de facturation séparée.

2.5 Le Client s'engage à fournir à SFR toutes les informations utiles à l'exécution d'un Bon de Commande ou à l'exécution d'un Contrat, et met à disposition tous les moyens humains, techniques et matériels nécessaires au fonctionnement des Services ainsi qu'au suivi et à la bonne exécution du Contrat.

2.6 Le Client s'engage à respecter les préconisations de SFR, notamment sur la sécurisation de ses Sites et de ses accès, tant physiques que virtuels (logiques). Les prérequis et obligations techniques à la charge du Client sont décrits dans les Conditions Particulières et Spécifiques de chaque offre, ou dans les spécifications techniques d'accès au service et ce, afin de permettre à SFR de délivrer le Service.

2.7 Le Client éligible au bénéfice du droit de rétractation au sens des articles L.221-18 et suivants du Code de la consommation (voir les définitions) peut se rétracter, sans avoir à supporter d'autres frais que les frais directs de renvoi des équipements, dans un délai de quatorze (14) jours à compter de :

- la réception du bien pour les contrats de vente d'équipements ;
- de la conclusion du contrat pour les prestations de services.

Pour exercer ce droit, le Client peut, au choix : remplir le formulaire de rétractation disponible sur le site Internet de SFR Business ou adresser à SFR toute autre déclaration dénuée d'ambiguïté exprimant sa volonté de se rétracter.

3. Entrée en vigueur et durée

3.1 Le Contrat est valablement formé et prendra effet dès la validation du Bon de Commande par SFR ou à défaut lorsque cette dernière aura commencé à exécuter le Service. Un Bon de Commande pourra être refusé par SFR en cas d'incomplétude, d'altération ou de motif légitime tel que la violation par le Client de ses obligations au titre d'un contrat le liant à SFR.

3.2 Sauf disposition dérogatoire prévue dans les Conditions Particulières ou Spécifiques du Service :

- le Contrat est conclu pour une durée indéterminée, chaque Service commandé étant toutefois soumis à une Période Minimale d'Engagement définie par défaut à douze (12) mois.
- la Période Minimale d'Engagement et la facturation d'un Service prendront effet à compter de sa date de Mise en service.

Au terme de la Période Minimale d'Engagement, sauf résiliation par l'une des Parties dans les conditions de l'article 10 des présentes, ce dernier se poursuivra pour une durée indéterminée.

Il est rappelé que pour les clients bénéficiant du statut de Micro, Petite Entreprise ou d'Organisme à but non lucratif et n'ayant pas expressément renoncé aux dispositions de L224-28 I du Code de la consommation, la Période Minimale d'Engagement pour chaque Service ne peut excéder vingt-quatre mois (24 mois).

4. Conditions financières

4.1 Tarifs applicables

Les Tarifs, ainsi que leurs modalités d'application, sont exprimés en euros hors taxes dans chaque Contrat.

En cas de reconduction tacite du Contrat, les prix standard et non plus les prix remisés, s'appliqueront, sauf accord contraire écrit entre les Parties. Dans l'hypothèse où le taux de remise n'apparaîtrait pas dans les grilles tarifaires correspondantes, les prix standard correspondent au Tarif précédemment appliqué, majoré forfaitairement de quinze pour cent (15%).

4.2 Indexation

4.2.1 Tous les tarifs applicables au Service feront l'objet d'une révision de plein droit et sans formalité, à chaque fin d'année calendaire selon la variation de l'indice SYNTEC révisé calculée comme suit :

$$P = Po \times S/So$$

donc :

P = tarif après révision,

Po = tarif initial pour la première révision, puis prix issu de la précédente révision pour les révisions suivantes,

S = plus récent indice SYNTEC révisé publié à la date de révision des tarifs,

So = valeur de l'indice SYNTEC révisé en vigueur à la date où le Contrat a été établi pour la première révision, puis valeur de l'indice SYNTEC révisé au jour de la précédente révision pour les révisions suivantes,

En cas de disparition ou de remplacement de cet indice, SFR informera le Client du nouvel indice applicable.

4.2.2 Cette clause est applicable par défaut si les Conditions Particulières ou Conditions Spécifiques du Service concerné ne prévoient pas d'ores et déjà une clause d'indexation.

4.2.3 Le Client est informé que l'article 6.2 des présentes n'est pas applicable à une évolution tarifaire mise en œuvre en application de la présente clause d'indexation ou de celle contenue le cas échéant dans les Conditions Particulières ou les Conditions Spécifiques du Service.

4.3 Facturation

4.3.1 Les factures sont exigibles selon les modalités prévues aux Conditions Particulières et/ou Spécifiques de chaque Service commandé. A défaut de mentions dérogatoires dans les Conditions Particulières ou Spécifiques, les factures sont établies par périodicité mensuelle et payables, terme à échoir, dans un délai de quinze (15) jours à compter de leur date d'établissement.

SFR se réserve le droit de n'émettre qu'une (1) seule facture par période de deux (2) ou trois (3) mois si le montant d'une facture mensuelle ne dépasse pas vingt-cinq euros hors taxes (25 € ht).

SFR adressera les factures sous format électronique accessibles sur l'Espace Client et ces dernières resteront accessibles pendant une durée de trois (3) ans. Le Client a la responsabilité de télécharger et de conserver ses factures.

4.3.2 Si le Client est assujéti à la TVA, il s'engage à communiquer à SFR son numéro de SIRET et/ou son numéro de TVA intracommunautaire, ou toutes autres informations requises par la loi notamment dans le cadre de la mise en œuvre de la facture électronique. Si ces références changent en cours de commande ou en cours d'exécution du Contrat, le Client s'engage à en informer SFR dans les meilleurs délais.

4.3.3 Le Client reconnaît être informé et s'engage à respecter les obligations légales issues de la loi sur la généralisation de la facturation électronique dès sa mise en application. En conséquence, le Client s'engage à communiquer à SFR les informations requises et à se doter des outils nécessaires.

4.4 Paiement

Le paiement s'effectuera par prélèvement automatique ou par virement bancaire. En cas d'étude de solvabilité défavorable du Client ou si le montant mensuel prévisionnel de chaque facture au titre d'un Contrat est inférieur à cinq cents (500) euros hors taxes, SFR se réserve le droit de subordonner la Mise en service d'un Service à un paiement par prélèvement automatique, sans préjudice des stipulations qui figurent à l'article 4.6 des présentes Conditions Générales. Toute échéance entamée est due. Le règlement anticipé des factures ne donne droit à aucun escompte. SFR pourra appliquer une compensation sur les factures émises.

4.5 Défaut de paiement

4.5.1 Le Client étant tenu à une obligation de paiement des factures à leur échéance sans laquelle SFR n'aurait pas contracté, il est prévu que dans le cas où un titre de paiement émis au profit de SFR ne serait pas en tout ou partie honoré,

les sommes restant dues à SFR par le Client sont, conformément aux articles L.441-9 et L.441-10 du Code de commerce :

- majorées d'intérêts de retard sur la base du taux d'intérêt appliqué par la Banque centrale européenne à son opération de refinancement la plus récente majorée de dix (10) points de pourcentage, lesdits intérêts de retard ne pouvant toutefois être inférieurs à trois (3) fois le taux d'intérêt légal en vigueur à la date d'émission de la facture concernée ;

- augmentées d'une indemnité forfaitaire de quarante (40) euros, ou d'un montant supérieur sur justificatif, non soumise à TVA et à régler sans délai, pour frais de recouvrement.

Les intérêts de retard sont calculés à compter du jour suivant la date d'échéance du montant non réglé et jusqu'à son paiement intégral.

4.5.2 En cas d'impayé, SFR se réserve le droit de restreindre, suspendre, voire résilier les Services dans les conditions décrites aux articles 9 et 10 ci-dessous.

4.5.3 En cas de contestation de paiement, les sommes facturées au Client restent exigibles par SFR, le montant non contesté restant, en tout état de cause, payable par le Client à son échéance. Les Parties prendront les mesures nécessaires pour que la contestation soit résolue dans les meilleurs délais, étant toutefois précisé que SFR pourra, à l'issue d'un délai raisonnable, accueillir ou définitivement rejeter la contestation.

A l'issue de la phase de contestation, en cas de contestation rejetée par SFR, si le Client a retenu une partie de ses paiements, il paiera, en plus des sommes dues, les intérêts de retard et de recouvrement dus.

SFR décidera de l'imputation des sommes réglées par le Client, étant toutefois précisé que l'imputation pourra se faire par ordre de priorité sur les créances en principal de SFR les plus anciennes.

4.5.4 En cas de défaut de paiement de précédentes factures, le Client ne bénéficie du délai de paiement de la ou des factures en cours.

4.6 Dépôt de garantie

SFR se réserve le droit de demander à tout moment au Client la fourniture d'un dépôt de garantie ou d'une garantie autonome à première demande, ou de toute autre garantie permettant la préservation des intérêts de SFR en cas 1) d'étude de solvabilité défavorable du Client, ou 2) en cas de défaillance du Client ou 3) en cas de domiciliation à l'étranger du Client.

Le montant sera défini par SFR (ci-après « Garantie »), soit lors de la commande d'un Service, ou de sa Mise en service, soit en cours d'exécution du Contrat notamment en cas de survenance de l'un des événements suivants :

- changement de délai de règlement à la demande du Client,
- incident de paiement du Client,
- étude de solvabilité défavorable ou dégradation de la santé financière du Client,
- nombre total de Bon de Commande par Contrat supérieur à dix (10),
- cession de Contrat, la garantie devant alors être fournie par le cessionnaire du Contrat.

La Garantie n'est pas productive d'intérêts. Dans l'attente du versement de la Garantie ou en cas de dépassement de la limite d'encours, la fourniture des Services pourra être suspendue. La Garantie pourra être mise en œuvre et ses montants s'imputer sur des sommes dont le Client serait débiteur de SFR, et ce même au titre d'un ou plusieurs autres contrats conclus avec SFR. Le Client s'engage à reconstituer la Garantie à chaque fois que SFR actionnera ladite Garantie. En l'absence de différend entre les Parties, lié ou non à un retard de paiement du Client, SFR restituera ou prononcera la mainlevée de la Garantie trois (3) mois après la fin du ou des Contrat(s) concerné(s).

5 Utilisation des Services

5.1 Conditions d'utilisation

Le Client s'engage à utiliser les Services conformément à leur destination et aux stipulations du Contrat. Toute utilisation du Service est réputée effectuée par le Client qui se porte garant du respect par ses collaborateurs des obligations du Contrat. Le Client demeure seul responsable de l'utilisation des Services, de la nature et du contenu des messages et données hébergés, stockés, transmis ou reçus au moyen des Services. Il ne les utilisera pas, et s'assurera qu'ils ne sont pas utilisés à des fins illicites, contraires à l'ordre public ou à la dignité des personnes, en violation des dispositions des lois ou règlements applicables ou des droits d'un tiers, ni ne causera de perte ou de dommage quels qu'ils soient.

SFR ne peut, en aucune manière, être tenue responsable de quelque dommage que ce soit résultant notamment du non-respect par le Client de la réglementation en vigueur ou des stipulations du Contrat.

Ces conditions d'utilisation s'étendent également aux obligations qui relèvent de la responsabilité du Client d'un usage conforme aux bonnes pratiques en matière de sécurité de l'information et suivant l'état de l'art s'agissant des mesures de sécurité de l'information devant être déployées.

5.2 Mise en garde liée à l'utilisation

Le Client doit adopter un comportement raisonnable, sans utilisation frauduleuse, abusive ou excessive du Service, du Réseau SFR, et/ou des services accessibles via le Service, que cela soit de sa propre volonté ou bien consécutivement à une attaque de sécurité de l'information dont il pourrait faire l'objet. Le Client s'interdit notamment d'utiliser le Service ou s'engage dans le cadre de son utilisation du Service à empêcher :

- l'encombrement du Réseau SFR et/ou des serveurs de messagerie via le publipostage sauvage automatisé ou non (mail bombing, flooding, DoS),
- l'envoi de messages électroniques ou fax non sollicités tels que phishing, smishing, spamming ou fax mailing, et/ou de messages subversifs ou attractifs (tels que teasing ou trolling),
- l'intrusion ou la tentative d'intrusion permettant un accès non autorisé et/ou la prise de contrôle à distance d'une machine d'un tiers (tels que trojan, portscanning),

- l'introduction dans un système informatique d'un tiers afin d'en récupérer son contenu ou la transmission de virus,
- l'acheminement des appels et/ou SMS/MMS détournés ou re-routés vers des plateformes téléphoniques et/ou data ou autres appareils ayant la même fonction se rémunérant directement ou indirectement à la connexion et/ou sur les communications,
- l'utilisation ininterrompue ou à haute fréquence du Service via un système de composition automatique et/ou en continu de numéro(s) (notamment via des pondeuses d'appel),
- l'utilisation à des fins de télésurveillance ou d'alerte pour personnes âgées, de système d'alarme, de « passerelle » (boîtiers radio, réacheminement), SFR proposant des offres spécifiques pour ces utilisations,
- l'utilisation continue pouvant potentiellement constituer une gêne dans l'utilisation des Services par les autres usagers,
- l'accès à l'Espace Client au moyen d'un automate.

Il est précisé que l'utilisation par le Client des Services en contradiction avec ce qui précède entraînera la suspension des Services conformément à l'article 9.2 des présentes.

Par ailleurs, il appartient au Client de prendre toutes les mesures appropriées afin de s'assurer d'une utilisation conforme des Services par son Gestionnaire et ses Utilisateurs, de protéger ses données, ses logiciels et ses Equipements ou ceux mis à disposition du Client par SFR et de régulièrement procéder à des sauvegardes.

Enfin, le Client s'engage à informer SFR dans les plus brefs délais de toute évolution de son activité, notamment de nature à modifier durablement ses flux de communications et de toute modification des informations le concernant.

5.3 Mise en garde liée au réseau Internet

Le Client reconnaît être pleinement informé du défaut de fiabilité du réseau Internet, et notamment de l'absence de sécurité, de confidentialité, de garantie d'intégrité et de performance. La transmission, l'utilisation ou l'exploitation de données, de services accessibles ou de contenus disponibles via le réseau Internet seront effectuées aux frais et risques exclusifs du Client. A ce titre, SFR ne saurait être tenue responsable des données, services ou contenus que le Client aurait transmis, utilisés, exploités et/ou introduits sur le réseau Internet et des éventuelles conséquences dommageables qui en résulteraient pour le Client ou un tiers.

5.4 SFR n'est pas responsable du contenu des messages et données hébergés, stockés, transmis ou reçus par le Client. Dans le cas où la responsabilité de SFR serait recherchée par un tiers ou par une autorité du fait du contenu des messages et données hébergés, stockés, transmis ou reçus par le Client, celui-ci indemniserait SFR de l'ensemble des conséquences de toute réclamation, action et/ou procédure intentée de ce fait contre SFR.

5.5 SFR suspendra ou interrompra immédiatement, en cas d'injonction d'une autorité publique, tout ou partie des Services et l'accès au Réseau SFR au Client conformément aux termes de l'injonction écrite, et en informera le Client sauf si l'injonction l'interdit expressément. SFR pourra remettre lesdits contenus et/ou messages aux autorités, conformément à la réglementation en vigueur.

5.6 Le Client s'engage à utiliser le Service en France métropolitaine, sauf mention contraire figurant dans les Conditions Particulières du Service concerné.

5.7 Le Client s'interdit toute revente des Services, y compris l'accès au Réseau SFR, notamment en permettant à des tiers d'y accéder moyennant ou non une contrepartie notamment financière.

6 Modification et évolution des conditions contractuelles

6.1 Les Services et les conditions contractuelles sont susceptibles d'évoluer en cours d'exécution du Contrat.

6.2 Conformément aux dispositions de l'article L224-33 du Code de la consommation, tout projet de modification des conditions contractuelles sera notifié au Client de manière claire et compréhensible, sur support durable au moins un mois avant son entrée en vigueur.

Le Client pourra résilier le contrat, sans frais mais sans droit à dédommagement dans un délai de quatre mois suivant la notification du projet de modification.

Ces dispositions ne s'appliquent pas lorsque les modifications envisagées : i) Sont toutes exclusivement au bénéfice du Client ou ; ii) ont un caractère purement administratif et n'ont pas d'incidence négative pour le Client, ou ; iii) découlent directement de la législation applicable.

6.3 Si le Client Micro, Petite Entreprise ou Organisme à but non lucratif n'a pas renoncé expressément à l'application de l'article L. 224-42-2 I et III du Code de la consommation, ces dispositions seront applicables à l'intégralité des Services composant une Offre Groupée, en cas de modification des conditions contractuelles de l'un des Services composant l'Offre Groupée. A défaut, l'évolution d'un Service Complémentaire ne permet pas la résiliation d'un Service Principal.

6.4 Il est rappelé que l'ensemble des technologies utilisées sont susceptibles d'évolutions, de remplacement et d'extinction.

Actuellement, la technologie 2G est remplacée au fur et mesure sur le territoire et ne sera plus accessible sur certaines zones dans le courant de l'année 2026, ce que le Client accepte expressément. De façon identique, la technologie 3G est remplacée au fur et mesure sur le territoire et ne sera plus accessible dès fin 2028. Il est précisé également que la technologie ADSL, dépendant du réseau cuivre de l'opérateur historique, n'est plus accessible depuis 2025 (selon les communes), et disparaîtra progressivement pour être arrêtée définitivement sur l'ensemble du territoire métropolitain en 2030.

7 Responsabilité de SFR

7.1 Les Services fournis par SFR sont des services techniques complexes et reposant sur des technologies souvent évolutives et soumises à un certain aléa dont le Client reconnaît avoir connaissance.

7.2 La responsabilité de SFR est limitée aux dommages matériels directs à l'exclusion de tous autres dommages indirects et, en particulier, tout préjudice

commercial, toute perte de chiffre d'affaires, perte d'exploitation, action d'un tiers, atteinte à la réputation, ou perte de données, subies par le Client.

7.3 La responsabilité de SFR ne saurait par ailleurs être engagée et aucune pénalité ne sera encourue par SFR :

- en cas de contraintes ou limites techniques, affectant les Services, et qui seraient imposées à SFR par une autorité publique ou les groupements normatifs compétents ;
- en cas de non-respect par le Client des prérequis et spécifications techniques des Services communiqués par SFR ;
- en cas de mauvaise installation, de mauvais paramétrage, ou de mauvaise utilisation par le Client, des Equipements de SFR ou des Equipements Client ou des Services commandés par le Client ;
- en cas de perturbations (i) dans la fourniture ou l'exploitation des réseaux des opérateurs telecom tiers auxquels est interconnecté le Réseau SFR, ou (ii) des Services fournis par des opérateurs telecom tiers ;
- en cas de perturbations d'énergie, d'interruption d'énergie ou pénurie d'énergie ou en cas de déstabilisation programmée (électricité) ;
- en cas de perturbations ou d'interruptions causées par des opérations de maintenance du Réseau SFR ou d'un réseau de communication électronique d'un opérateur tiers utilisé pour délivrer le Service ;
- en cas de suspension, restriction ou limitation de l'accès aux Services mis en œuvre par SFR, dans les cas prévus au Contrat ;
- en cas de perte ou vol des identifiants et, plus généralement, en cas d'utilisation des Services par une personne non autorisée ou un tiers,
- en cas d'évènement imprévu affectant les infrastructures de SFR ou des opérateurs tiers (incluant notamment le vol de câbles),
- en cas d'évènement affectant les infrastructures du Client (équipements, câble,...)
- en cas de défaillance par le Client dans la mise en œuvre pour son système d'information de mesures de sécurité de l'information,
- en cas du fait d'un tiers, le terme « tiers » désignant toute personne étrangère à la prestation de fourniture de communications électroniques dans le cadre du contrat entre SFR et son Client.

7.4 En cas de survenance d'un incident dans la fourniture du Service, le Client doit se reporter aux stipulations relatives aux tickets d'incidents et à la procédure de traitement des incidents, telles que précisées dans les Conditions Spécifiques ou Particulières du Service concerné. En toute hypothèse, il est expressément convenu que : i) l'ouverture d'un ticket d'incident est un préalable indispensable à la prise en compte et au traitement par SFR de tout incident affectant le Service et ii) en cas de défaut dans l'ouverture de ticket d'incident par le Client, SFR ne pourra pas se voir appliquer une quelconque pénalité ni se voir réclamer d'indemnisation d'aucune sorte au titre de l'incident et de ses conséquences.

7.5 La responsabilité de SFR ne pourra excéder le montant de la somme effectivement réglée par le Client, déduction faite des éventuelles primes et avoirs, au titre du Contrat à l'origine du préjudice, pendant les trois (3) mois précédant le fait générateur, étant précisé que la responsabilité totale et cumulée de SFR est plafonnée à la somme de cinquante mille (50.000) euros pour l'ensemble des préjudices subis par le Client, au titre des Services pendant toute la durée du Contrat. Les préjudices éventuellement subis par le Client et les sociétés qu'il contrôle au sens de l'article L.233-3 du Code de commerce seront additionnés et feront l'objet d'une demande unique du Client qui sera soumise audit plafond, à charge pour ce dernier de répartir ensuite l'indemnisation obtenue.

8. Force majeure

8.1 SFR ne saurait être tenue responsable de dommages, retards, non-exécution(s) ou exécution(s) partielle(s) de ses obligations lorsque ceux-ci résultent d'un événement pouvant être qualifié comme étant un cas de force majeure.

De convention expresse, seront notamment considérés comme des cas de force majeure, outre les cas retenus par la jurisprudence et en particulier la Cour de Cassation :

- la défaillance d'un fournisseur ou d'un opérateur tiers, y compris la fourniture d'énergie ou d'hydrocarbures ;
- les événements naturels tels que : foudre, incendie, inondations, tremblements de terre, intempéries ;
- les faits de guerre, le terrorisme, les émeutes, les attentats, les explosions, les sabotages, les vols de liens d'accès (cuivre, fibre), les actes de vandalisme contre les infrastructures telecom (exemple : les armoires telecom, antennes) ;
- les conflits de travail autres que ceux affectant SFR ;
- la décision ou l'intervention d'une autorité publique imposant la cessation, la suspension et/ou la modification totale ou partielle d'un Service.

8.2 En cas de survenance d'un cas de force majeure, SFR en avisera le Client, (sauf cas de force majeure décrété par l'Etat) dans les plus brefs délais, par courriel.

SFR mettra tout en œuvre pour en réduire autant que possible les conséquences.

8.3 Si un cas de force majeure dure plus de trois (3) mois consécutifs à compter de la date de sa notification au Client, SFR ou le Client pourra résilier de plein droit le Contrat, par lettre recommandée avec avis de réception, sans indemnité pour l'autre Partie. Par dérogation aux conditions du Contrat, la résiliation interviendra à la date de réception de la lettre recommandée.

9. Restriction ou suspension des Services

9.1 En cas :

- d'étude de solvabilité défavorable révélant de graves difficultés économiques du Client (hors procédures collectives), SFR se réserve le droit de restreindre ou de suspendre immédiatement les Services. Elle en informera immédiatement le Client par email ou par tout autre moyen qu'elle jugera utile.

- de non-paiement d'une somme due par le Client au titre du Contrat, SFR adressera une mise en demeure de payer au Client. A défaut de paiement dans un délai de trente (30) jours à compter de la mise en demeure, SFR se réserve le droit de restreindre ou de suspendre immédiatement les Services de plein droit et sans formalité. SFR en informera toutefois immédiatement le Client par email ou par tout autre moyen qu'elle jugera utile.

9.2 Les Parties conviennent qu'en cas d'utilisation non-conforme au contrat, illicite ou frauduleuse des Services, ou en cas de risque corroboré par un faisceau d'indices d'utilisation illicite, frauduleuse ou contraire aux stipulations du Contrat ou en cas d'exigence légale, réglementaire, administrative ou judiciaire, SFR pourra restreindre ou suspendre les Services de plein droit et sans délai. Le Client sera toutefois notifié par email ou par tout autre moyen de ladite suspension.

9.3 Pendant la période de restriction ou de suspension, le Contrat n'est pas résilié. Le Client reste tenu à ses obligations et les Services continuent à lui être facturés. Le cas échéant, les diligences nécessaires au rétablissement des Services pourront être facturées au Client par SFR.

10. Résiliation

10.1 Résiliation pour convenance

Sous peine d'inopposabilité de la résiliation, chaque Partie s'engage à respecter un préavis de résiliation du Contrat de trois (3) mois qui est calculé à partir de la réception du courrier de résiliation adressé par lettre recommandée avec avis de réception, hors application de l'article L.224-33 du Code de la consommation précité en cas d'application de ce dernier.

Le Client reconnaît ne plus pouvoir modifier un Service pendant la période de préavis précitée.

La résiliation d'un Service avant l'expiration de sa Période Minimale d'Engagement rendra immédiatement exigibles les montants dus pour la période qui n'a pas été accomplie, lesdits montants perdant le bénéfice des éventuelles remises accordées par SFR, hors application de l'article L.224-33 du Code de la consommation précité en cas d'application de ce dernier.

10.2 Résiliation pour manquement

En cas de manquement d'une Partie à l'une de ses obligations essentielles au titre du Contrat, l'autre Partie pourra la mettre en demeure d'y remédier dans les trente (30) jours à réception d'une lettre recommandée avec avis de réception. A défaut d'une remédiation intégrale dans le délai précité, il pourra être mis fin au Contrat de plein droit, et la résiliation sera notifiée par une seconde lettre recommandée avec avis de réception. En cas de résiliation mise en œuvre pour des manquements du Client, celle-ci entraîne l'exigibilité immédiate des paiements pour les mois restant dus au titre de la Période Minimale d'Engagement.

Il est précisé que des attitudes menaçantes ou constitutives de violence verbale ou physique de la part du Client, émanant de l'un de ses représentants ou de ses salariés ou préposés ou de ses représentants, de même que toute action de nature hautement répétitive émanant de l'un de ses représentants ou de ses salariés ou préposés en direction de SFR, de ses collaborateurs, Distributeurs ou de leurs représentants constituera un cas de résiliation pour manquement du Client si la situation perdure postérieurement à un délai de 30 jours suivant l'envoi par SFR d'une lettre recommandée avec accusé de réception et justifiera pour SFR de résilier valablement le Contrat de plein droit et sans formalité avec effet trente (30) jours après cet envoi, le temps pour le Client de trouver un nouvel opérateur.

10.3 Règles générales applicables

En cas de résiliation d'un Service principal, tous les Services complémentaires associés seront résiliés de plein droit. Il est précisé que pour les Micro, Petites Entreprises ou les Organismes à but non lucratif, en cas d'absence de renonciation à l'article L.224-42-2 I et II précité, les dispositions de ce dernier s'appliqueront.

En cas de résiliation de Services complémentaires, la notification devra être effectuée par courrier postal ou par voie électronique et n'affectera pas le Service principal qui se poursuivra aux conditions du Contrat.

Tout mois de facturation entamé est dû.

Les Parties sont convenues d'écarter les dispositions des articles 1221 à 1223 du Code Civil.

Les informations sur les procédures de résiliation et, le cas échéant, de restitution de matériel loué ou mis à disposition sont précisées dans les Conditions Particulières encadrant le Service souscrit et/ ou sur une page dédiée à cet effet sur le site www.sfrbusiness.fr.

11. Retard ou échec de portabilité – Retard ou non présentation à un rendez-vous d'installation

11.1 Dans l'hypothèse où le Client fait une demande de portabilité d'un ou plusieurs numéros fixe ou mobile dans le cadre du Service souscrit, il a droit, sur demande, à une indemnité du prix de l'abonnement du numéro concerné (hors options et autres Services) dans les cas et selon les règles suivantes :

1) En cas de retard de portage d'un numéro : par jour de retard, au montant précisé au 1° de l'article L.224-42-1 du Code de la consommation. Le nombre de jours de retard est calculé jusqu'au rétablissement du service par le nouveau fournisseur. L'indemnité n'est due par SFR que si SFR est responsable du retard de portage dudit numéro ;

2) En cas de perte du numéro ayant fait l'objet d'une demande de portabilité pendant la procédure de portage : au montant précisé au 2° de l'article L.224-42-1 du Code de la consommation. L'indemnité n'est due par SFR que si SFR est responsable de la perte du numéro pour le Client.

11.2 En cas de non-présentation à un rendez-vous de service et d'installation : Le Client a droit, sur demande, à une indemnité dont le montant est calculé par jour de retard, tel que précisé au 2° de l'article L.224-42-1 du Code de la consommation. Le nombre de jours de retard est calculé jusqu'à la présentation effective à un nouveau rendez-vous ou, le cas échéant, jusqu'à l'annulation du rendez-vous par le Client.

L'indemnisation est due par SFR au Client, sauf dans les cas :

- de refus de portabilité indiqués dans les Conditions Particulières ou Spécifiques du Service souscrit,
- de demande d'annulation du Client au-delà des délais,
- d'une faute du Client.

11.3 Si le Client souhaite obtenir cette indemnisation, il doit en faire la demande auprès de SFR par le biais de l'ouverture d'un ticket d'incident dans un délai n'excédant pas trente (30) jours à compter du rétablissement du service en cas de retard ou de la confirmation, par SFR, de la perte définitive du numéro pour le Client.

Les indemnités sont versées au Client dans les trente (30) jours suivant sa demande. Le Client peut aussi effectuer cette réclamation par tout moyen permettant la mise en relation avec SFR.

12. Propriété

12.1 Propriété des Equipements SFR

Des Equipements SFR peuvent être mis à disposition du Client, dont SFR conserve la propriété exclusive et insaisissable, et qu'elle peut remplacer à tout moment à son initiative, lorsqu'elle l'estime utile. A ce titre, le Client s'engage à tout mettre en œuvre pour faciliter l'accès de SFR au Site concerné par lesdits remplacements. Le Client a, à sa charge, la fourniture de l'espace et des éléments nécessaires au fonctionnement des Equipements SFR notamment l'alimentation en énergie. Le Client s'engage à ne pas manipuler, débrancher ou déplacer les Equipements de SFR.

Le Client en assure la garde dès leur livraison jusqu'au moment de leur restitution et bénéficie uniquement d'un droit d'utilisation et ce pour les stricts besoins du Service dans le cadre du Contrat.

Le Client ne peut ni intervenir dessus ni les modifier ni les altérer, en ce compris les identifications (logo, stickers,...) y étant apposées par SFR. A défaut d'identification par SFR, le Client devra les signaler comme Equipements SFR, notamment dans le cas d'une procédure collective ou d'une saisie-attribution dont il ferait l'objet.

12.2 Le Client s'engage à alerter SFR de tout évènement affectant ou susceptible d'affecter les Equipements SFR.

12.3 A la cessation du Contrat, au regard des obligations légales et réglementaires applicables, le Client s'engage à restituer les Equipements SFR dans un délai n'excédant pas un mois à compter de la date de cessation du Contrat.

A défaut de restitution dans ce délai, le Client sera redevable d'une pénalité de mille (1 000) euros par Equipement SFR non restitué, assortie de 200 (deux cents) euros par mois de retard et par Equipement SFR non restitué à compter du second mois de retard. S'ajouteront à ces pénalités, pour le cas où SFR se verrait contrainte de récupérer elle-même le ou les Equipement(s) SFR, les frais alors supportés par SFR (en fonction des opérations, et notamment du volume ou du nombre d'Equipements SFR).

Si SFR se voit infliger des amendes au titre du droit de l'environnement, SFR répercutera le montant de ladite amende au Client, à l'euro près et sur simple présentation de ladite amende.

12.4 Propriété Intellectuelle

Le Client bénéficie d'un seul droit d'usage personnel, non exclusif et non cessible, des éléments nécessaire, (notamment les licences sur les logiciels) à l'utilisation des Services par le Client pour ses stricts besoins propres, et ce pour toute la durée du Contrat. Sauf disposition contraire du Contrat, aucun droit de propriété intellectuelle n'est cédé au Client sur les produits et Services, et les éventuels livrables, ainsi que sur les signes distinctifs, propriété de SFR et/ou de ses partenaires/fournisseurs.

Si le Client se voit adresser une réclamation ou une demande par un ayant droit, par voie judiciaire ou extra-judiciaire, portant sur l'un desdits droits ainsi concédés il en informe SFR sans délai, et lui apportera les informations ainsi que l'assistance nécessaire au traitement de cette réclamation ou demande. SFR garantira le Client, le cas échéant, des conséquences pécuniaires mises à sa charge à l'issue d'une décision de justice assortie de l'exécution provisoire ou devenue définitive, à la condition expresse que SFR ait eu le contrôle exclusif de la défense.

Le Client s'interdit de transiger sans l'accord exprès et écrit de SFR.

13. Espace Client et Préconisations

13.1 Espace Client

L'Espace Client est le canal privilégié de communication entre le Client et SFR. Le Client est invité à s'y connecter très régulièrement pour accéder notamment aux notifications de SFR, facilement identifiables par la présence de symboles visuels tels qu'une alarme, et par des mentions telles que :

« Vos notifications. 1. Actions 2. Informations ». Ces notifications peuvent être imprimées par le Client et sont maintenues pendant une durée de 2 ans.

Sous réserve des dispositions complémentaires et/ou dérogatoires figurant dans les Conditions Particulières et/ou Spécifiques applicables au Service concerné, l'Espace Client permet au Client :

- de commander les Services et/ou des Options,
- de disposer d'une vue d'ensemble ou détaillée de ses Services et de leur facturation,
- d'effectuer certaines modifications sur ses Services,
- de recevoir les communications personnalisées de la part de SFR, telles que celles portant sur des évolutions de service, des innovations de SFR, le cas échéant, des modifications contractuelles ou tarifaires liées aux évolutions législatives.

13.2 Préconisations pour l'usage des comptes et mots de passe

Il est fortement conseillé d'utiliser des comptes « Utilisateurs » personnels et de proscrire l'usage de comptes génériques.

Le Client et les Utilisateurs peuvent modifier leur mot de passe personnel. L'usage des règles suivantes est préconisé :

- Longueur minimale de 10 caractères
- Combinaison avec au minimum un caractère appartenant à chacune des catégories suivantes :
 - o Majuscules (A-Z)
 - o Minuscules (a-z)
 - o Chiffres (0-9)
 - o Caractères spéciaux
- Les mots de passe pour les comptes à privilèges (tels que les comptes administrateurs) devront excéder les exigences de complexité applicables aux comptes non privilégiés. Leur longueur pourra par exemple être étendue à 16 caractères.

14. Notification - Opposabilité

14.1 Les correspondances entre les Parties sont effectuées par une personne dûment habilitée par la Partie concernée. Les correspondances à l'attention :

- de SFR, sont adressées au Service Client SFR Business (coordonnées mentionnées sur la facture),
- du Client, lui sont adressées à ses coordonnées indiquées dans le Bon de Commande.

14.2 Les Parties reconnaissent expressément qu'ont notamment valeur de preuve équivalente à celle d'un écrit original et bénéficieront à ce titre d'une présomption de validité : messages électroniques échangés entre les Parties dans le cadre du Bon de Commande et de l'exécution des Services, courriers postaux et messages électroniques confirmatifs du Bon de Commande ou de modification des Services émis par SFR, ainsi que tout message ou document communiqué par SFR, y compris via la facture, aux fins d'information ou de modification contractuelle, enregistrements téléphoniques du Client opérés par le Service Client de SFR (après information préalable et accord du Client) dans le cadre du Bon de Commande et de l'exécution des Services, Bon de Commande sur Internet, enregistrements informatiques des opérations effectuées sur l'Espace Client.

14.3 Les Parties conviennent que les données techniques émanant des Equipements SFR et/ou du Réseau SFR permettent d'établir les factures qui feront foi entre elles. Parmi les données techniques, celles relatives au trafic sont conservées par SFR dans les formes et conditions prévues légalement et exposées dans l'annexe Données Personnelles ci après. Les factures du Client (incluant un détail des communications en fonction du Contrat) seront conservées par SFR pour une durée conforme à la réglementation applicable.

14.4 Sauf mentions contraires prévues dans le présent document, les notifications comportant un préavis, une mise en demeure, un paiement, et/ou une contestation de quelque nature que ce soit, doivent être adressées par lettre recommandée avec avis de réception, y compris au format électronique (Lettre recommandée électronique) au Service Client SFR Business. Sauf stipulation contraire prévue au Contrat, les délais courent à compter de la date de réception de la lettre recommandée avec avis de réception.

15. Cession

Toute cession, tout transfert (y compris par voie d'apport, de fusion ou d'absorption du Client), partiel ou total, par le Client, de droits ou d'obligations relatifs au Contrat, aux Services ou à leurs accessoires, est soumis à l'autorisation préalable (d'un minimum de trente (30) jours), expresse et écrite de SFR ; ladite autorisation ne saurait être illégitimement refusée. Afin de permettre au Client de bénéficier d'une continuité de Service, celui-ci accepte d'ores et déjà que SFR puisse librement céder ou transférer tout ou partie de ses obligations, droits, titres ou intérêts en vertu de chaque Contrat ; ladite opération libérera le cédant pour l'avenir.

16. Assurance

Chaque Partie s'engage à détenir auprès d'une compagnie d'assurances notoirement solvable une police d'assurance couvrant les dommages pouvant être occasionnés ou résultant de l'exécution du Contrat, valable pendant toute la durée de chaque Contrat, couvrant les risques associés à leur exécution. Le Client fera son affaire de l'assurance de ses biens et de ceux dont il a la garde.

Les demandes du Client doivent impérativement être adressées à l'adresse suivante : SFR BUSINESS – DIRECTION RELATION CLIENT- Assurances- TSA34384-77438 MARNE-LA-VALLÉE Cedex 2. Le Client doit impérativement communiquer cette adresse à son propre assureur. A défaut, la demande ne pourra pas être traitée.

17. Confidentialité

Toutes les informations émanant d'une Partie que l'autre Partie serait amenée à connaître dans le cadre de l'exécution du Contrat, quel que soit le support ou la forme utilisée pour cette transmission, écrite ou orale, sont considérées comme confidentielles (ci-après « Informations Confidentielles ») et ne pourront en aucun cas être communiquées à des tiers non impliqués dans l'exécution du Contrat. Les stipulations du Contrat sont expressément considérées comme des Informations Confidentielles.

Ne seront toutefois pas considérées comme confidentielles les informations qui :

- Etaient du domaine public au moment de leur divulgation ou sont tombées dans le domaine public sans qu'il y ait eu contravention au Contrat ;
- Etaient connues de la partie destinataire, sans obligation de confidentialité, à la date d'effet du Contrat ;
- Sont divulguées par la partie destinataire avec l'accord écrit préalable de la partie émettrice ;
- Résultent de développements internes menés par la partie destinataire sans utilisation d'Informations Confidentielles au sens du présent article ;
- Sont communiquées à la partie destinataire ou à ses personnels par des tiers aux présentes sans qu'il y ait contravention à une obligation de confidentialité.

Seront par ailleurs autorisées à être divulguées les Informations Confidentielles :

- Sur exigence légale ;
- Sur décision d'un tribunal administratif ou judiciaire ou d'une autorité administrative indépendante ;
- Sur exigence, requête ou demande d'une autorité régulatrice ou en vertu de toute réglementation applicable ;
- Aux salariés, fournisseurs, prestataires, avocats, experts ou commissaires aux comptes indépendants d'une Partie ayant besoin d'en connaître ;
- Aux prêteurs potentiels de crédit à la Partie souhaitant obtenir un crédit et aux sociétés de son groupe.

A l'expiration ou la résiliation du Contrat pour quelque cause que ce soit, chacune des Parties s'engage à restituer à l'autre les supports contenant des Informations Confidentielles qui sont la propriété de l'autre Partie et lui ont été remises pour les besoins du Contrat, dans le mois suivant la fin des présentes.

La présente clause s'appliquera pendant toute la durée du Contrat et survivra à son terme pendant une durée de trois (3) ans.

18. ENGAGEMENT ETHIQUE ET ANTICORRUPTION

SFR a défini ses engagements en matière d'intégrité et de conformité dans son Code Ethique et son Code de conduite Anticorruption, disponibles sur son site institutionnel (Éthique et conformité | Altice France).

Les Parties au Contrat conviennent de respecter :

(i) L'ensemble des dispositions légales et réglementaires en matière de lutte contre le blanchiment d'argent, le financement du terrorisme, la lutte contre la corruption et le trafic d'influence, incluant le code pénal français, la loi n°2016-1691 du 9 décembre 2016 relative à la transparence, à la lutte contre la corruption et à la modernisation de la vie économique, le « US Foreign Corrupt Practices Act », en ce sens où les Parties reconnaissent l'applicabilité extraterritoriale de cette réglementation, le « UK Bribery Act », si applicable, et toute autre législation et réglementation contre la corruption applicable dans le cadre de l'exécution du Contrat.

(ii) Les dispositions légales et réglementaires nationales, européennes et internationales applicables en matière de sanctions économiques internationales, incluant notamment les embargos, les mesures de restriction ou d'interdiction, ainsi que le gel des avoirs. Chaque Partie déclare et garantit qu'elle-même, ses dirigeants, ses représentants ou ses actionnaires principaux et/ou bénéficiaires effectifs ne font pas l'objet de mesures de sanctions économiques internationales. Elle s'engage à informer sans délai l'autre Partie de tout fait ou changement de situation susceptible de rendre cette déclaration inexacte.

(iii) Les dispositions légales et réglementaires applicables en matière de droits humains, de protection de l'environnement, de santé et de sécurité au travail. Lorsqu'elles y sont soumises, elles s'engagent à mettre en œuvre les obligations prévues par la loi n°2017-399 du 27 mars 2017 relative au devoir de vigilance. Elles reconnaissent également l'importance des principes directeurs des Nations Unies, des lignes directrices de l'OCDE et des conventions fondamentales de l'OIT.

(iv) Les réglementations applicables en matière de contrôle des exportations, y compris celles relatives aux biens à usage militaire et aux biens à double usage. Le fournisseur doit notamment s'abstenir d'exporter, de réexporter, de transférer ou de revendre tout bien, technologie ou service relevant du présent Contrat, sauf avec les autorisations et les licences appropriées, le cas échéant.

Chaque Partie s'engage à exiger de ses dirigeants, salariés, cocontractants, agents, intermédiaires, sous-traitants, fournisseurs, prestataires, et de toute autre tierce partie intervenant dans le cadre du présent Contrat, qu'ils appliquent des standards éthiques et conformité équivalents à ceux prévu au Contrat.

Chaque Partie s'engage à signaler, sans délai, à l'autre Partie tout conflit d'intérêts, avéré ou potentiel, dans le cadre de l'exécution du Contrat.

Les Parties s'engagent à répondre favorablement, dans un délai de 30 jours ouvrés, à toute demande d'information ou tout questionnaire émis afin de vérifier le respect de la présente clause. En cas de manquement (effectif ou présumé) aux engagements prévus dans la présente clause, chaque Partie s'engage à en informer sans délai l'autre Partie, et à signaler tout comportement contraire via le dispositif d'alerte interne mis en place par SFR, accessible à l'adresse suivante : <https://alticefrance.com/dispositif-alerte-interne>.

En cas de non-respect par l'une des Parties de la présente clause, l'autre Partie pourra suspendre ou résilier le Contrat de plein droit, sans qu'aucune indemnité ne puisse être réclamée, et sans préjudice des dommages-intérêts ou autres recours prévus par la loi.

19. REGLEMENT DES LITIGES

19.1 Les Parties s'efforceront de résoudre à l'amiable, dans un délai de deux (2) mois à compter de la date du premier écrit de l'une des Parties constatant l'existence d'un litige, tout différend relatif à la conclusion, l'exécution ou l'interprétation du Contrat.

A DEFAUT D'ACCORD DANS LEDIT DELAI, LE LITIGE SERA SOUMIS AU TRIBUNAL DES ACTIVITES ECONOMIQUES DE PARIS, MEME EN CAS DE REFERE, D'INJONCTION JUDICIAIRE, DE PLURALITE DE DEFENDEURS OU D'APPELS EN GARANTIE.

19.2 De convention expresse entre les Parties, et à peine de forclusion, toute action judiciaire, notamment en demande de dommages et intérêts, devra intervenir dans un délai n'excédant pas 15 (quinze) mois, à compter de la date de survenance du fait générateur, signalé par le Client par l'ouverture d'un ticket d'incident (quand les conditions particulières ou spécifiques du service le prévoient), ou à défaut: à compter de la plainte ou de la réclamation reçue par SFR sur support durable (email ou courrier) ; ou à compter du jour où le Client a eu connaissance de l'incident ou aurait dû en avoir connaissance.

20. DISPOSITIONS FINALES

20.1 L'incapacité ou le retard de l'une ou l'autre Partie à exercer un de ses droits au titre du présent Contrat ne constituera pas ou ne pourra pas être considéré comme une renonciation ou une perte de ce droit. Aucune Partie n'est réputée avoir renoncé à un droit acquis aux termes du Contrat, sauf renonciation expresse écrite et signée.

20.2 Pour l'interprétation du Contrat, le contenu des clauses prévaudra sur leur titre.

20.3 Si une disposition des Conditions Générales est considérée comme invalide par une loi, un règlement ou une décision définitive de juridiction, les autres garderont toute leur force et leur portée.

20.4 Le Client autorise SFR à citer son nom commercial/dénomination sociale/enseigne et faire figurer sa marque et l'objet du Contrat comme référence commerciale.

20.5 SFR pourra recourir à des prestataires pour les besoins des Services.

20.6 Il est précisé que le présent document a vocation à être transmis au Client par voie dématérialisée, qu'il pourra imprimer le cas échéant.

21. ANNUAIRE

Uniquement si le Client donne expressément son accord écrit, ses coordonnées apparaitront dans l'annuaire. Le Client peut retirer son consentement à tout moment.

DEFINITIONS APPLICABLES AUX CONDITIONS GENERALES SFR BUSINESS

Client : désigne la personne morale titulaire du Contrat et bénéficiant des Services.

Bon de Commande ou Contrat SFR Business : désigne le formulaire SFR, sous format électronique et/ou papier, par lequel le Client commande le Service et communique à SFR les informations et pièces justificatives demandées par SFR.

Compte de facturation : désigne une adresse de facturation et un mode de paiement uniques indiqués dans le Bon de Commande, correspondant à un Site du Client, pour un ou plusieurs Services souscrits, également dénommé « Point de facturation ».

Contrat : désigne le contrat formé après acceptation par SFR d'une commande et portant sur le(s) Service(s) commandé(s) et constitué des documents ci-après présentés par ordre décroissant de prépondérance :

- le Bon de Commande
- Le Récapitulatif contractuel pour les Micro, Petites Entreprises et Organismes à but non lucratif.
- les Conditions Spécifiques applicables aux Services,
- les Conditions Particulières relatives aux Services,
- les Conditions Générales SFR Business,
- les conditions tarifaires, et le catalogue le cas échéant,
- la proposition (ou mémoire) technique et financière établie par SFR et remise au Client

Droit de rétractation : Le Client dispose d'un droit de rétractation, sous réserve de remplir l'ensemble des conditions cumulatives suivantes : 1. L'objet du Contrat avec SFR ne relève pas de l'activité principale professionnelle du Client ; 2. Le Client emploie au plus cinq (5) salariés ; 3. Le Contrat avec SFR a été conclu soit hors établissement, c'est-à-dire en présence physique des Parties dans un lieu distinct de celui où SFR exerce habituellement son activité ; soit au moyen d'une technique de communication à distance ; soit dans un établissement de SFR, immédiatement après que le Client a été sollicité personnellement et individuellement dans un lieu différent.

Distributeur(s) : désigne une société en charge de la distribution des offres SFR Business, agréé par SFR.

Équipement(s) SFR : désigne tout matériel informatique, ou de communications électroniques, ou tout autre équipement ou logiciel mis à disposition ou utilisé par SFR dans le cadre de la fourniture ou la facturation des Services.

Équipement(s) Client : désigne tout matériel informatique, ou de communications électroniques, ou tout logiciel, détenu à quelque titre que ce soit par le Client, à l'exclusion des Équipements SFR. Les Équipements Client relèvent de sa seule et entière responsabilité.

Espace Client : désigne le site web sécurisé de type extranet mis à la disposition du Client permettant notamment à ce dernier de bénéficier d'outils de suivi et gestion des Services commandés auprès de SFR dans les conditions définies à l'article 13 des Conditions Générales.

Gestionnaire : désigne tout représentant du Client agissant en son nom et pour son compte, chargé du suivi de l'exécution du ou des Contrat(s), ainsi que de la commande des Services. Le Gestionnaire sera également l'Administrateur de l'Espace Client. Cette mission d'Administrateur pourra faire l'objet, selon les conditions proposées par SFR, de délégation auprès de sous-gestionnaires.

Heures Ouvrées : désigne la période de 8h à 18h les Jours Ouvrés.

Internet : désigne le regroupement mondial de réseaux à routeurs, privés et publics, qui sont interconnectés au moyen de passerelles et de points d'échanges et qui utilisent tous l'ensemble de protocole TCP/IP.

Jour Ouvré : désigne tout jour à l'exception du samedi, du dimanche et de tout jour férié en France métropolitaine.

Micro et Petite Entreprise : désigne le Client qui est une micro-entreprise (qui occupe moins de 10 personnes et dont le chiffre d'affaires annuel ou le total du bilan annuel n'excède pas 2 millions d'euros), une petite entreprise (qui occupe moins de 50 personnes et dont le chiffre d'affaires annuel ou le total du bilan annuel n'excède pas 10 millions d'euros).

Mise en service : désigne le point de départ de la fourniture d'un Service défini par SFR. Sauf mention contraire dans les Conditions Particulières et/ou Spécifiques concernées, les délais de Mise en Service sont indicatifs.

Offre Groupée : désigne l'offre comprenant au moins un service de communications électroniques auquel sont ajoutés d'autres services tels que des services numériques... ou des équipements terminaux et qui est commercialisée en vertu d'un même contrat ou d'un contrat étroitement lié. Est notamment considérée comme une offre groupée, sans que cette liste ne soit exhaustive, l'offre qui nécessite d'acheter plusieurs produits ou services ensemble ou encore le fait de commercialiser différents services ou produits ensemble à de meilleures conditions tarifaires que celles proposées si les produits ou services sont achetés séparément.

Organisme à but non lucratif : désigne une organisation dont l'objet est de ne pas faire de bénéfices telle qu'une association à but non lucratif, un syndicat, une mutuelle.

Partie(s) : désigne SFR et/ou le Client.

Période Minimale d'Engagement : désigne la durée déterminée et ferme d'engagement du Client au titre d'un ou plusieurs Service(s). Le point de départ de chaque Période Minimale d'Engagement est précisé dans les Conditions Particulières ou Spécifiques du Service concerné.

Réseau SFR : désigne les réseaux, et autres infrastructures de communications électroniques fixe et/ou mobile de SFR, permettant de fournir les Services et/ ou de ses Affiliées même minoritaires.

Service(s) ou Service(s) SFR Business : désigne les services de communications électroniques fixes et/ou mobiles de la gamme SFR Business pouvant être souscrits par le Client, au titre d'un ou plusieurs Contrat(s).

Service Complémentaire ou Option : désigne un Service accessoire à un Service Principal.

Service Principal : désigne un Service commandé lors de la signature du Contrat et tel que défini dans les Conditions Particulières ou Spécifiques du Service.

Site(s) : désigne un établissement du Client, correspondant à une adresse géographique unique.

Société de Altice France : désigne toute personne morale qui soit (i) contrôle SFR, soit (ii) est contrôlée par SFR, soit (iii) est contrôlée par la même entité que celle qui contrôle SFR; étant précisé que le contrôle s'entend au sens de l'article L 233-3 du Code de commerce.

Tarifs : désigne les prix des Services, ainsi que leurs modalités d'application qui sont exprimés en euros hors taxes.

Utilisateur : désigne une personne physique, non titulaire du Contrat, jouissant de l'utilisation du Service commandé par le Client pour les besoins du Client.

Utilisateur Final : utilisateur au sens du 15° bis de l'article L. 32 du code des postes et des communications électroniques.

Les autres termes commençant par une majuscule sont définis, soit dans les présentes Conditions Générales, soit ses Annexes, étant entendu qu'en cas de contradiction, les définitions contenues dans le document de rang supérieur prévaudront.

DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

La présente Annexe a pour objet de définir les conditions dans lesquelles SFR traite, dans le cadre de la commercialisation et de la fourniture des Services, des données à caractère personnel (ci-après les « Données Personnelles ») relatives aux personnes physiques utilisatrices des Services du Client (ci-après « Utilisateurs ») et aux personnes physiques désignées par le Client (ci-après « Interlocuteurs »).

Pour les besoins de la présente Annexe, il est convenu que :

- le « Client » désigne l'entité morale signataire du Contrat, interface entre SFR et les Utilisateurs et les Interlocuteurs, notamment dans le cadre de l'exercice de leurs droits ;
- la « Réglementation Données Personnelles » désigne les législations relatives à la protection des données personnelles applicables et en particulier le Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel (RGPD) et à la libre circulation de ces données et la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés modifiée.
- Les termes figurant à l'article 4 « Définitions » du RGPD ont la même définition dans la présente Annexe.

Les dispositions de la présente Annexe survivent jusqu'à l'échéance de la plus longue des durées de traitements mis en œuvre.

Le Client est informé par SFR sur son Espace Client des mises à jour relatives aux traitements des Données Personnelles nécessaires à la fourniture des Services, au travers de la « Politique de Protection des Données SFR – Version Clients » rubrique « Vos contrats & contacts SFR » / « Base documentaire »

1. SFR agissant en qualité de Responsable de Traitement

1.1. Traitements et rôle de SFR

Traitement(s) mis en œuvre par SFR en qualité de responsable de traitement :

Traitement 1 : Gestion du compte client

Finalité du traitement :

Le traitement a pour finalité la gestion du compte client du Client tels que la relation commerciale (par exemple des enquêtes de satisfaction), la gestion administrative, la livraison, la facturation, le traitement des incidents techniques, la gestion des réclamations.

Fondement du traitement :

Le traitement répond à des intérêts légitimes propres à SFR et à certaines obligations réglementaires pesant sur elle, ainsi qu'à l'intérêt légitime propre au Client de fournir des moyens de communication à son personnel.

Personnes concernées par le traitement : les Utilisateurs et les Interlocuteurs

Données Personnelles concernées :

Les données d'identité des Interlocuteurs : Nom - Prénom - Adresse postale pro - N° de tel fixe pro - N° de portable pro - @ email pro - Fonction

Les données d'identification des Interlocuteurs : Identifiant et mot de passe du Client, chiffrés par SFR, et utilisés pour se connecter à l'« Espace Client » de SFR Business.

De plus, pour les Services de communications électroniques, les Données Personnelles concernées par ce traitement peuvent être pour :

- Les Services Voix et Data Fixe

Les données de connexion des Utilisateurs définies comme :

- les caractéristiques techniques ainsi que la date, l'heure et la durée de chaque communication;
- les données relatives aux services complémentaires demandés ou utilisés et leurs fournisseurs ;
- les données permettant d'identifier le ou les destinataires de la communication ;
- les données permettant d'identifier l'origine et la localisation de la communication.

- Les Services Voix et Data Mobile

Les données de connexion des Utilisateurs définies comme :

- les données relatives aux équipements terminaux de communication utilisés ;
- les caractéristiques techniques ainsi que la date, l'heure et la durée de chaque communication;
- les données relatives aux services complémentaires demandés ou utilisés et leurs fournisseurs ;
- les données permettant d'identifier le ou les destinataires de la communication ;
- les données permettant d'identifier l'origine et la localisation de la communication.

Les données d'identification du terminal : numéro IMEI

Les données d'identification de la ligne mobile : numéro de carte SIM

Les données d'identité des Utilisateurs (uniquement si renseigné par le Client dans l'espace client) : nom et prénom

Les Services de communications électroniques ne sont pas destinés à être utilisés par des enfants au sens du RGPD, ainsi SFR ne collecte pas volontairement des Données Personnelles d'enfants.

Durée de conservation des Données Personnelles susvisées :

- Pour les données de connexion nécessaires notamment à la facturation : pendant un (1) an au titre du Code des Postes et des Communications Electroniques ;
- Pour les données d'identité des Interlocuteurs : pendant la durée du Contrat et pendant une durée additionnelle de cinq (5) ans à compter de la fin de la relation commerciale avec le Client en application des dispositions de l'article L34-1 du Code des postes et communications électroniques. ;
- Pour les données d'identification des Interlocuteurs : pendant la durée du Contrat et pendant une durée additionnelle de un (1) an à compter de la fin de la validité du Contrat ;
- Pour les données d'identification du terminal et les données d'identification de la ligne mobile : pendant la durée du Contrat et pendant une durée additionnelle d'un (1) an à compter de la fin de la relation commerciale avec le Client ;
- Pour les données d'identité des Utilisateurs (si communiquées) : pendant la durée du Contrat.

p)

Si d'autres traitements que celui (ceux) visé(s) ci-dessus sont réalisés, ils sont décrits aux Conditions Particulières et Spécifiques des offres concernées.

1.2. Destinataires

Pour l'exécution du Contrat et, le cas échéant, de certaines mesures précontractuelles, les Données Personnelles sont nécessairement traitées par SFR, ainsi que par les sociétés de Altice France, leurs distributeurs ou prestataires.

Notamment au titre de son obligation d'information, SFR pourra utiliser librement les Données Personnelles des Interlocuteurs à des fins de prospection relative à des produits ou services analogues par email, sauf opposition de la personne concernée auprès du Client. Par ailleurs, le Client se charge d'obtenir le consentement préalable des Interlocuteurs afin que ces derniers puissent faire l'objet de prospections fax, SMS, MMS, e-mail, téléphone, courrier postal ou automate d'appel, sur les autres services que SFR pourrait lui proposer.

Les autres sociétés de Altice France pourront utiliser les Données Personnelles des Interlocuteurs à des fins de prospection par fax, SMS, MMS, e-mail, téléphone, courrier postal ou automate d'appel, sous réserve que le Client ait obtenu le consentement préalable de la personne concernée.

SFR pourra en outre communiquer les Données Personnelles à ses partenaires (comme son réseau de distribution indirecte), afin de réaliser des opérations marketing et commerciales, conjointes ou non, à destination des Interlocuteurs, sous réserve que le Client ait obtenu le consentement préalable de la personne concernée.

1.3. Engagements de SFR à l'égard du Client

SFR s'engage à :

- traiter les Données Personnelles uniquement pour les finalités prévues par le Contrat ;
- notifier à l'autorité nationale de protection compétente dans les meilleurs délais, et, si possible, soixante-douze (72) heures après en avoir pris connaissance, toute violation des Données Personnelles pour laquelle une notification à l'autorité nationale de protection compétente est requise ;
- notifier au Client dans les meilleurs délais toute violation des Données Personnelles pour laquelle une notification aux personnes concernées est requise, afin de permettre au Client d'en informer ces dernières ;
- à prendre les mesures nécessaires pour assurer l'intégrité, la conservation et la sauvegarde des Données Personnelles.

1.4. Engagements du Client à l'égard de SFR

La nature de la relation liant SFR et le Client, établie entre deux personnes morales, chacune mettant en œuvre ses propres traitements, individuellement et séparément, en qualité de responsable de traitement, a notamment pour conséquence, et selon les cas :

- de placer SFR dans une position dans laquelle elle n'est pas en mesure d'identifier les personnes physiques, Utilisateurs et Interlocuteurs, concernées par les traitements mis en œuvre. Cette impossibilité résulte tant de l'absence de lien, notamment contractuel, direct entre SFR et lesdites personnes physiques, que de la nécessaire absence d'information de SFR sur la gestion par le Client de ses ressources humaines, ce au titre du principe de minimisation ;
- en raison de la nature des services fournis, une méconnaissance par les personnes physiques, Utilisateurs et Interlocuteurs, concernées par les traitements mis en œuvre, de l'identité de SFR en tant que fournisseur des Services.

De conséquence, dans le cadre des traitements indépendamment mis en œuvre par le Client, tels que ceux relatifs à la gestion de son personnel, et, le cas échéant, à la gestion de sa téléphonie sur le lieu de travail, celui-ci joue un rôle primordial entre SFR et les Utilisateurs et Interlocuteurs, concernant l'information des personnes concernées, l'exercice de leurs droits, et les éventuelles notifications de violations de Données Personnelles.

A cet effet :

- Le Client garantit à SFR avoir fourni aux Utilisateurs et Interlocuteurs, l'information requise par la Réglementation Données Personnelles et avoir, quand le consentement est nécessaire en application de ladite Réglementation Données Personnelles, obtenu leur consentement pour le traitement.
- Le Client s'engage à transmettre à SFR dans le mois suivant la Commande du Service, ainsi qu'à chaque fois que nécessaire durant l'exécution du Contrat, la liste des Interlocuteurs n'acceptant pas d'être sollicités par Voie Electronique par SFR.
- Le Client s'engage également à informer SFR de tout retrait de consentement d'un Interlocuteur à l'utilisation de ses Données Personnelles à des fins de prospection et de toute opposition d'un Utilisateur ou d'un Interlocuteur au traitement de ses Données Personnelles, si l'Interlocuteur ou l'Utilisateur n'a pas exercé directement son droit auprès de SFR.
- Le Client s'engage à notifier aux personnes concernées dans les meilleurs délais toute violation des Données Personnelles pour lesquelles une notification aux personnes concernées est requise.

Le Client traite également des Données Personnelles des Interlocuteurs désignés par SFR en conformité avec la Réglementation Données Personnelles pour des finalités de gestion de sa relation commerciale avec SFR (en particulier, la gestion du contrat, des factures, et de la comptabilité).

Le Client s'engage à notifier à SFR, par e-mail à l'adresse notificationdp@sfr.com toute violation de Données Personnelles des Interlocuteurs désignés par SFR dans des délais et modalités permettant à SFR de remplir ses obligations de Responsable du traitement en sa qualité d'employeur.

Les Interlocuteurs désignés par SFR disposent d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement des Données à caractère personnel les concernant conformément à la Réglementation Données Personnelles qu'ils peuvent exercer selon la procédure définie en interne. SFR informe ses interlocuteurs désignés de ce traitement ainsi que de leurs droits.

1.5. Exercice des droits des personnes

Les personnes concernées peuvent exercer leurs droits auprès du Client, étant entendu qu'elles conservent la faculté d'entrer directement en contact avec SFR responsable de traitement dont les coordonnées figurent sur le site internet [sfrbusiness.fr](https://www.sfrbusiness.fr) (<https://www.sfrbusiness.fr/sfr-politique-de-protection-des-donnees-personnelles.html>).

Le Client adressera, dans les plus brefs délais, les demandes des personnes concernées pour l'exercice de leurs droits, à l'adresse suivante : SFR BUSINESS - DIRECTION RELATION CLIENT - TSA 3438477438 MARNE-LA-VALLEE CEDEX 2.

Le Client peut également adresser ces demandes électroniquement via son espace client dans l'onglet « Vos demandes administratives ».

PS

Lorsque les personnes concernées adressent directement leurs demandes d'exercice des droits auprès de SFR, cette dernière donne suite à ces demandes pour satisfaire aux exigences résultant de la Réglementation Données Personnelles.

Le Client apportera son aide à SFR pour répondre aux demandes, reçues par tout moyen, au titre de ses traitements déjà mis en œuvre notamment relatif à la gestion de son personnel. Le Client aidera SFR à vérifier l'intérêt légitime des demandes notamment sur l'identité de la personne dont elles émanent afin de respecter les droits des personnes concernées.

1.6. Localisation et transferts

Dans le cadre de la fourniture des Services, SFR est susceptible de recourir à des prestataires agissant pour son compte et sous sa responsabilité en France ou à l'étranger. Si ces prestataires sont situés en dehors de l'Union européenne et dans un pays n'assurant pas un niveau de protection adéquate au sens de la Réglementation Données Personnelles, ils auront alors préalablement signé les « clauses contractuelles types » rédigées par la Commission européenne. Le recours à ces prestataires est nécessaire à la bonne exécution du Contrat passé entre SFR et le Client.

A la date de signature du Contrat, le Client reconnaît et accepte que les Données Personnelles puissent être accessibles depuis principalement le Maroc ainsi que potentiellement Israël pour des opérations de prospection, Maurice, le Maroc et la Tunisie pour les besoins de traitement des opérations de fidélisation et de télévente, Maurice pour le contrôle des premières factures et des actions de gestion de la fraude, le Maroc pour la gestion de la relation Client.

Si, au cours de l'exécution du Contrat, SFR était amenée à transférer lesdites données vers d'autres pays situés en dehors de l'Union Européenne et n'assurant pas un niveau de protection adéquate au sens de la Réglementation Données Personnelles, les prestataires auront alors préalablement signé les « clauses contractuelles types » rédigées par la Commission européenne. SFR en informera préalablement le Client par tous moyens et notamment via la base documentaire RGPD accessible depuis son Espace Client, afin de permettre à ce dernier d'en informer les Interlocuteurs et les Utilisateurs.

1.7. Devoir de coopération avec les autorités nationales de protection compétentes

Les Parties s'engagent à coopérer avec les autorités de protection des données compétentes, notamment en cas de demande d'information qui pourrait leur être adressée ou en cas de contrôle.

1.8. Sort des Données Personnelles

Sauf durée de conservation plus longue en application d'une nouvelle obligation légale en cours d'exécution du Contrat, SFR s'engage à ne conserver les Données Personnelles que dans la limite des durées de conservation mentionnées à l'article 1 de la présente annexe.

Au terme des durées de conservation spécifiées, SFR s'engage à détruire, avec une solution conforme à la réglementation en vigueur, toutes les Données Personnelles, qu'il a été amené à traiter dans le cadre de la fourniture des Services en application du Contrat et à en fournir la preuve sur demande du Client.

2. SFR agissant en qualité de Sous-Traitant

2.1. Description du traitement faisant l'objet de la sous-traitance

SFR est autorisée à traiter pour le compte du Client les Données Personnelles nécessaires pour fournir les Services décrits en Annexe du Contrat.

La finalité et le fondement du traitement sont la fourniture des Services par SFR au Client selon les instructions de ce dernier. Le cas échéant, des traitements spécifiques peuvent être décrits aux Conditions Particulières et Spécifiques SFR Business des offres concernées ou tout autre document décrivant l'offre SFR Business.

Les catégories de personnes concernées : Les Utilisateurs et les Interlocuteurs.

2.2. Obligations de SFR agissant en tant que sous-traitant à l'égard du Client

SFR s'engage à :

- fournir au Client les garanties suffisantes quant aux mesures techniques et organisationnelles mises en œuvre, en termes de formation des membres du personnel de SFR affecté aux Services, d'équipements utilisés, de manière à ce que les traitements de Données Personnelles mis en œuvre pour les besoins de l'exécution du présent Contrat répondent aux exigences de la Réglementation Données Personnelles ;
- traiter les Données Personnelles uniquement pour les finalités prévues par le Contrat, exception faite des traitements ultérieurs à des fins statistiques dont le Client reconnaît à SFR la légitimité de les mettre en œuvre ;
- traiter les Données Personnelles conformément aux instructions documentées du Client, au sein desquelles figurent le cas échéant la liste des informations nécessaires, étant précisé que si SFR considère qu'une instruction du Client constitue une violation de la Réglementation Données Personnelles, il en informe immédiatement le Client ;
- mettre à disposition du Client toute information ou document utile, en vue de lui permettre l'accompagnement de toutes formalités ou autres diligences requises en tant que Responsable de traitement, en particulier la réalisation d'analyses d'impact relative à la protection des Données Personnelles et de la consultation préalable de l'autorité nationale de protection compétente ;
- sauf prescription contraire d'une autorité compétente ou d'une réglementation applicable, informer le Client en cas de demande provenant d'une autorité administrative ou judiciaire reçue par SFR à propos du traitement des Données Personnelles qu'il effectue au titre des Services ;
- ne pas conserver les Données Personnelles au-delà de la durée de conservation fixée par le Client au regard des finalités pour lesquelles elles ont été collectées et, en tout état de cause, à ne pas les conserver après la fin du Contrat, sauf en cas de disposition législative ou réglementaire, ainsi que de décision administrative ou judiciaire contraire ;
- à prendre les mesures nécessaires pour assurer l'intégrité, la conservation et la sauvegarde des Données Personnelles.
- tenir par écrit un registre de toutes les catégories d'activités de traitement effectuées comprenant :
 - le nom et les coordonnées du Client pour le compte duquel il agit, et, le cas échéant, du délégué à la protection des données ;
 - les catégories de traitements effectués ;
 - le cas échéant, les transferts de Données Personnelles vers un pays tiers ou à une organisation internationale, y compris l'identification de ce pays tiers ou de cette organisation internationale et, le cas échéant, les documents attestant de l'existence de garanties appropriées ;
 - dans la mesure du possible, une description générale des mesures de sécurité techniques et organisationnelles.

2.3. Obligations du Client à l'égard de SFR

Le Client s'engage notamment à :

- documenter avec toutes les précisions nécessaires les instructions qu'il donne à SFR, afin que SFR traite les Données Personnelles conformément à ces instructions ;
- insérer dans le registre des activités de traitement, que le Client effectue pour son compte en application de la Réglementation Données Personnelles, notamment l'objet et la durée du traitement, sa nature et sa finalité ainsi que le type de Données Personnelles et les catégories de personnes concernées ;
- procéder ou faire procéder aux diligences nécessaires en vue de mener une analyse d'impact et, le cas échéant, consulter l'autorité nationale de protection compétente, lorsque le traitement envisagé sera susceptible d'engendrer un risque élevé pour les droits et libertés des personnes concernées tel qu'identifié par l'autorité nationale de protection compétente, et, plus généralement, dès lors qu'il implique la mise en place de technologies considérées comme particulièrement intrusives (géolocalisation, biométrie, profilage) ou porte sur des données jugées sensibles (notamment origines géographiques ethniques, santé, mais également données bancaires ou numéro de sécurité sociale) ;

2.4. Sécurité et confidentialité des Données Personnelles

En termes de mesures techniques et organisationnelles relatives à la sécurité et la confidentialité des Données Personnelles, SFR s'engage à :

- s'assurer de la sécurité tant physique que matérielle de ses locaux, de façon à empêcher la destruction, la perte, l'altération, la divulgation ou à l'accès par des personnes non autorisées des Données Personnelles dont SFR a eu communication, qu'il stocke ou, plus généralement, qu'il traite pour le compte du Client ;
- respecter les instructions éventuellement convenues entre SFR et le Client dès lors que le Client les aura exprimées, à défaut suivant les mesures de protection des données présentées dans le Plan d'Assurance Sécurité (PAS) SFR Business notamment quant aux mesures techniques et organisationnelles à respecter et ce, en vue de garantir un niveau de sécurité adapté et proportionné au risque, y compris entre autres, selon les besoins :
 - le cas échéant, la pseudonymisation et le chiffrement des Données Personnelles ;
 - les moyens permettant de garantir la confidentialité, l'intégrité, la fiabilité, la sécurité, la disponibilité, la traçabilité et la résilience constantes des systèmes et des services de traitement ;
 - les moyens permettant de rétablir la disponibilité des Données Personnelles et l'accès à celles-ci dans des délais appropriés en cas d'incident physique ou technique ;
 - une procédure visant à tester, à analyser et à évaluer régulièrement l'efficacité des mesures techniques et organisationnelles pour assurer la sécurité du traitement.
- à respecter les obligations suivantes et à les faire respecter par son personnel :
 - ne prendre aucune copie des documents et supports d'informations qui lui sont confiés, à l'exception de celles nécessaires à l'exécution du Contrat ;
 - ne pas utiliser les documents et informations traités à des fins autres que celles spécifiées au Contrat ;
 - ne pas divulguer ces documents ou informations à d'autres personnes, qu'il s'agisse de personnes privées ou publiques, physiques ou morales, sauf dans les cas prévus par le Contrat ; et
 - prendre toutes mesures permettant d'éviter toute utilisation détournée ou frauduleuse des fichiers informatiques en cours d'exécution du Contrat.

2.5. Notification d'une violation des Données Personnelles

Si un incident de sécurité, une divulgation non-autorisée et/ou une violation des Données Personnelles surviennent de manière accidentelle ou illicite, SFR s'engage à :

- notifier, conformément à la législation applicable, au Client toute violation de Données Personnelles dont il a connaissance par tout moyen et dans les meilleurs délais, en communiquant des informations exhaustives afin que le Client puisse respecter ses obligations dans les délais légaux. Cette notification est accompagnée de toute documentation utile afin de permettre au Client, si nécessaire, de notifier cette violation à l'autorité nationale de protection compétente ;
- fournir dans le cadre de la notification :
 - la nature de la violation des Données Personnelles en cause, ainsi que les circonstances qui en sont à l'origine ;
 - les catégories, ainsi que le nombre approximatif à la fois de personnes concernées et d'enregistrements concernés ;
 - le nom et les coordonnées du Délégué à la protection des données auprès duquel des informations complémentaires peuvent être demandées ;
 - les conséquences probables de la violation de Données Personnelles, ainsi que les mesures proposées pour y remédier, y compris celles envisagées en vue d'atténuer les éventuelles conséquences négatives ;
- prendre dans les meilleurs délais les mesures adéquates pour y remédier, y compris toute démarche utile auprès de l'autorité nationale de protection compétente ;
- collaborer avec le Client en vue d'une communication par ce dernier de l'existence de la violation des Données Personnelles auprès des personnes concernées.

2.6. Audits

Le Client pourra après avoir préalablement informé SFR, effectuer un audit RGPD par lui ou par un cabinet d'audit externe (ci-après « l'Auditeur ») suivant les modalités, limites et obligations décrites ci-après. Est considéré comme un audit RGPD, un audit conforme à l'article 28.3 du RGPD permettant de s'assurer du respect de la Réglementation Données Personnelles sur les traitements où SFR agit comme Sous-traitant et le Client comme Responsable de Traitement.

Cet audit pourra se dérouler au travers d'une analyse des traitements opérés par SFR en tant que Sous-traitant et de toutes les mesures techniques et organisationnelles appropriées, garantissant notamment la confidentialité, la sécurité, l'intégrité, la disponibilité, le respect des droits des Personnes concernées en lien avec les exigences du RGPD.

Pendant la durée du Contrat, SFR garantit également la consultation d'informations et documents confidentiels strictement nécessaires et facilement disponibles, permettant de démontrer sa conformité conformément aux exigences de l'article 28 du RGPD.

Cet audit ne pourra excéder une durée maximum d'une (1) journée.

SFR acceptera une demande d'audit si elle estime que celui-ci :

- est légitime et que la demande respecte les modalités définies au présent article,
- porte sur le périmètre des Services objet du Contrat,
- ne va pas à l'encontre d'impératifs business ou opérationnels de SFR. SFR motivera sa réponse,
- ne concerne pas une plateforme mutualisée à plusieurs clients,
- est réalisable techniquement,
- ne constitue pas un risque au niveau de la sécurité des systèmes d'information pour SFR ou pour les clients de SFR.

Identification de l'Auditeur :

L'Auditeur nommé par le Client et tenu au secret professionnel:

- ne pourra pas être un concurrent de SFR ;
- ne pourra pas être un client SFR du Service, objet de l'audit ;
- pourra être refusé pour motif légitime par SFR.

Modalités et conditions génériques d'audit :

- Le Client devra en informer SFR par lettre recommandée avec accusé de réception avec un préavis de trente (30) jours avant la date effective du début de l'audit, en lui indiquant notamment :
 - le Service audité,
 - l'objet et le motif de déclenchement de l'audit,
 - la durée de l'audit dans la limite donnée par la nature d'audit,
 - le(s) Site(s) audité(s),
 - l'identité de la société ou des personnes qui effectueront l'audit.
- Un accord de confidentialité sera signé par le Client, l'Auditeur et SFR.
- Le Client reconnaît que lui-même, ses préposés et ses prestataires y compris l'Auditeur sont tenus à une obligation de confidentialité, et se porte garant du respect de cette obligation par les personnes concernées.
- Si l'audit se déroule dans les locaux de SFR, le Client et/ou l'Auditeur et son personnel seront accompagnés en permanence par au moins un représentant de SFR. L'audit aura lieu aux heures de bureau entre 9h00 et 17h30.
- L'audit ne devra pas interférer avec les activités commerciales de SFR et/ou perturber la fourniture du Service par SFR.
- SFR s'engage à fournir tous moyens et l'assistance nécessaires au bon déroulement des audits.
- Les frais de l'audit seront à la charge exclusive du Client sauf en cas de manquement uniquement du fait du Sous-traitant.
- A l'issue de la procédure d'audit, un exemplaire du rapport d'audit sera remis gratuitement à SFR.
- Dans l'hypothèse de conclusions défavorables du rapport d'audit pour SFR, SFR apportera les mesures techniques ou organisationnelles complémentaires ou les modifiera par rapport à celles mises en place dans les meilleurs délais.

Limites génériques d'audit :

- SFR se réserve le droit de proposer au Client la fourniture de son Plan d'Assurance Sécurité s'il juge qu'il répond aux attentes du Client.
- L'audit pourra avoir lieu au maximum une (1) fois par année contractuelle et à l'issue de la première année de la Durée Initiale du Contrat.
- L'audit du Client doit porter uniquement sur le périmètre des services de l'offre(s) souscrite(s) par le Client.
- le Client ou l'Auditeur ne pourra, en tout état de cause, avoir accès aux outils, méthodes et savoir-faire propriété de SFR.
- Les manipulations qui s'avèreraient nécessaires, lors de l'audit, seront effectuées par SFR en présence du Client ou de l'Auditeur.
- L'audit peut se dérouler via des outils à distance (téléphone, visioconférence,...). Les outils à distance seront alors ceux de SFR.
- La collecte d'informations pendant l'audit par le Client ou l'Auditeur n'est pas permise et sera considérée comme une violation de ses engagements de confidentialité.

2.7. Droit d'information des personnes concernées

Il appartient au Client de fournir l'information aux personnes concernées en tant que Responsable de traitement, en particulier les employés du Client, par les opérations de traitement au moment de la collecte des Données Personnelles et s'engage à :

- s'assurer que les mentions d'information destinées aux personnes concernées leur sont rendues facilement accessibles et compréhensibles et que ces mentions prévoient les catégories requises par la Réglementation Données Personnelles, en particulier l'identité et les coordonnées du Client en tant que responsable de traitement, le cas échéant celles de son Délégué à la protection des données, les bases juridiques du traitement, la durée de conservation des Données Personnelles ainsi que le droit d'introduire une réclamation auprès de l'autorité nationale de protection compétente ;
- mettre en place ou faire mettre en place un système de gestion des réclamations par les personnes concernées, en vue de l'exercice de leurs droits d'accès, de modification, d'effacement, de limitation, de portabilité ou, le cas échéant, d'opposition ou même de retrait de leur consentement ;
- notifier lui-même ou à s'assurer qu'est notifié, notamment par courrier électronique, à la personne concernée toute rectification, tout effacement de ses Données Personnelles ou toute limitation du traitement une fois que l'opération en question aura été effectuée.

2.8. Exercice des droits des personnes

SFR s'engage à coopérer avec le Client et à l'aider à satisfaire aux exigences résultant de la Réglementation Données Personnelles qui incombent à ce dernier, afin notamment de respecter les droits des personnes concernées en application de la Réglementation Données Personnelles.

Dans la mesure du possible, SFR doit aider le Client à s'acquitter de son obligation de donner suite aux demandes d'exercice des droits des personnes concernées : droit d'accès, de rectification, d'effacement et d'opposition, droit à la limitation du traitement, droit de ne pas faire l'objet d'une décision individuelle automatisée (y compris le profilage).

Lorsque les personnes concernées exercent auprès de SFR des demandes d'exercice de leurs droits, SFR adressera ces demandes dès réception par tout moyen, notamment électronique au Client.

2.9. Localisation et transferts

Dans le cadre de la fourniture des Services, SFR est susceptible de recourir à des prestataires agissant pour son compte et sous sa responsabilité en France ou à l'étranger. Si ces prestataires sont situés en dehors de l'Union européenne et dans un pays n'assurant pas un niveau de protection adéquate au sens de la Réglementation Données Personnelles, ils auront alors préalablement signé les « clauses contractuelles types » rédigées par la Commission européenne. Le recours à ces prestataires est nécessaire à la bonne exécution du Contrat passé entre SFR et le Client.

Si pour certaines offres, SFR transfère des Données Personnelles vers d'autres pays situés en dehors de l'Union Européenne et n'assurant pas un niveau de protection adéquate au sens de la Réglementation Données Personnelles, les prestataires auront alors préalablement signé les « clauses contractuelles types » rédigées par la Commission européenne. Les dispositions requises seraient décrites aux Conditions Particulières et Spécifiques SFR Business des offres concernées ou tout autre document décrivant l'offre SFR Business. Si au cours de l'exécution du Contrat, une telle alternative était envisagée, l'information serait préalablement communiquée au Client par la mise à jour de la « Politique de Protection des Données SFR – Version Clients », présente sur son Espace Client, dans la rubrique « Vos contrats & contacts SFR » / « Base documentaire », afin de permettre à ce dernier d'en informer les Interlocuteurs et Les Utilisateurs.

2.10. Sous-traitance à des tiers

Conformément à la réglementation Données Personnelles, le Client déclare accorder à SFR au titre d'une autorisation générale la possibilité de sous-traiter une partie de ses obligations au titre du Contrat.

Dans ce cadre, SFR s'engage à ne faire appel qu'à des sous-traitants qui présentent des garanties suffisantes, conformément à celles prévues au titre du présent Contrat, en particulier lorsque ceux-ci interviennent pour les besoins de la mise en œuvre de mesures techniques et organisationnelles appropriées aux traitements de Données Personnelles effectués en application du Contrat. SFR s'en assure pour chaque nouveau sous-traitant et en informe le Client préalablement afin que le Client puisse faire part de ses objections dans un délai ne pouvant toutefois pas excéder quinze (15) jours à l'issue duquel, en cas de silence du Client, le nouveau sous-traitant sera réputé avoir dûment reçu son accord et son agrément.

2.11. Devoir de coopération avec les autorités nationales de protection compétentes

Les Parties s'engagent à coopérer avec les autorités de protection des données compétentes, notamment en cas de demande d'information qui pourrait leur être adressée ou en cas de contrôle.

PS

CONDITIONS PARTICULIERES RELATIVES AUX SERVICES VOIX ET DATA FIXE SFR BUSINESS – juillet 2026

1. Pourquoi des Conditions Particulières voix et data fixe?

Ces Conditions Particulières définissent les conditions et modalités de fourniture des Services Voix et/ou Data Fixe SFR Business. Elles viennent en complément des Conditions Générales de Vente des Services SFR Business. Des Conditions Spécifiques relatives aux Services peuvent les préciser et/ou les amender.

2. Comment commander des Services voix et data fixe ?

En fonction du Service commandé, et sous réserve de disponibilité et de faisabilité technique, le Client devra mentionner dans la Commande, notamment les informations suivantes : le type d'Accès, de Prise ou de Ligne, le débit, les NDI, le type de forfait, les éventuels Services Complémentaires ou Options choisis ainsi que les informations administratives et techniques nécessaires à la Mise en service, sa facturation, etc.

Ces informations, dont certaines seront transmises à l'Opérateur Historique, sont mentionnées dans la Commande sous l'entière responsabilité du Client qui les aura vérifiées et qui en assurera toutes les conséquences, si elles s'avéraient incomplètes et/ou erronées, SFR ne pouvant en aucun cas en être tenue responsable.

Pour tout Service pour lequel SFR n'aura pas reçu dans un délai de six (6) semaines suivant la réception par SFR de la Commande, les informations nécessaires concernant sa configuration et ses conditions techniques de raccordement au Service, ou dans l'hypothèse où SFR ne serait pas autorisée à effectuer son raccordement, SFR se réserve le droit de résilier le Service pour l'Accès, la Ligne ou la Prise concerné, et de facturer au Client les frais de résiliation mentionnés dans les Conditions Spécifiques du Service concerné.

3. Quels sont les Tarifs applicables ?

3.1 Tarifs

Les Tarifs applicables aux Services Principaux et Complémentaires payants sont définis dans la Commande et/ou l'annexe tarifaire signé par le Client lors de la Commande. En outre, lorsque les contraintes techniques ou organisationnelles du site du Client le nécessitent, SFR se réserve la faculté de proposer au Client des Prestations Complémentaires. Ces Prestations sont facturées sur la base des tarifs présents dans la grille ci-après ou sur devis pour les cas non standard. Leur réalisation est conditionnée à l'acceptation préalable du Client. Si le Client refuse la réalisation d'une Prestation Complémentaire proposée dans le but de rendre possible le déploiement du Service, SFR informera le Client de l'annulation de sa Commande, sans frais, ni pénalités.

Prestation		Tarif standard	
Dessertes internes (longueurs supérieures : sur devis)			
Desserte cuivre		Standard 0-3 m : inclus Simple de 3 m à 100 m : 250€ Complexe de 101 à 220 m : 500 €	
Desserte FTTH		Simple jusqu'à 100 m : inclus Complexe de 101 à 220 m : 190€	
Desserte FTTO/E		Simple jusqu'à 30 m : inclus Complexe de 31 à 150 m : 190€	
Frais de déploiement sur site situé sur une des îles suivantes : Île de Ré / Île d'Oléron / Île de Noirmoutier / Île d'Aix / Belle-Île-en-Mer / Île de Groix / Île de Bréhat / Île de Sein / Ouessant / Porquerolles		Sur devis	
Desserte Imposée par Opérateur Tiers		499€	
Déménagements techniques			
Déménagement FTTO/E		intra-bâtiment : 1500 € inter-bâtiment : 1800 €	
Déménagement FTTH		intra-bâtiment : 300 € inter-bâtiment : 300 €	
Aide à la Mise en Réseau / modification / Interventions diverses			
Raccordement LAN du site Client sur lien nouvellement installé		250€	
Assistance téléphonique au raccordement LAN		100€	
Forfait Paramétrage Spécifique Data sur CPE (ex : changement DNS, changement plage IP privée...)		0 < 100 équipements : 36€ l'unité > 100 équipements : 26€ l'unité	
Kit 4G (antenne déportée CPE + installation)		Standard (voir §4.15) : 700€ Non Standard : Sur devis	
Kit 5G (antenne déportée CPE + installation)		Sur devis	
Déplacement complémentaire sur demande		250€	
Prestations Voix Fixe / Solutions Collaboration			
Ajout IP support Trunk		150€	
Suppression IP support Trunk		150€	
Changement IP support Trunk		200€	
Upgrade de DSO		Offert	
Downgrade de DSO		220€	
Déménagement administratif PBU		60€	
Portabilité séquentiée		200€	
Changement d'offre voix avec transfert du plan de numérotation en plusieurs lots		200€ par lot à partir du 2 ^e lot	
Interventions HNO		Forfait 2h	Au-delà du forfait
Matinée (6H-9H) ou Soirée (18H-21H) en Semaine	Intervention à distance	350€	100€ par heure supp.
	Intervention sur site Client	700€	200€ par heure supp.
Nuit (21H-6H) en Semaine WE et J fériés (9H-18H)	Intervention à distance	500€	150€ par heure supp.
	Intervention sur site Client	1000€	300€ par heure supp.

Dans le cadre d'un déploiement, en cas d'absence ou d'injoignabilité du contact sur site le jour de l'installation, le Client sera facturé d'une pénalité de 350€ au titre du déplacement à tort du technicien n'ayant pu accéder au site Client.

3.2 Comment sont facturés les Services ?

La facturation débutera :

- Pour les Services Mono-sites, à compter de la date de Mise en service de chaque Accès, Ligne ou Prise concerné(e).

- Pour les Services Multi-sites, à compter de la date de Mise en service du deuxième Accès, Ligne ou Prise concerné. Les Accès, Lignes ou Prises suivants seront facturés à compter de leur date de Mise en service respective.

SFR pourra facturer, sur les factures suivantes, tout Service qui n'aurait pas été facturé à la date de facturation prévue ci-dessus.

Nonobstant ce qui précède, la première facture couvrira la période comprise entre la date de Mise en service du premier (ou des deux premiers) Accès, Ligne(s) ou Prise(s) et le début du mois suivant, prorata temporis. Elle inclura les éventuels frais de Mise en service du Service et des Services Complémentaires et/ou Options. Les frais récurrents (abonnements mensuels, forfaits mensuels, etc.) seront facturés mensuellement à terme à échoir à partir de la date de Mise en service de chaque Accès, Ligne ou Prise.

Les frais uniques (Mise en service, modifications, prestations ponctuelles, etc.) seront facturés à terme échu dans la facture du mois suivant.

Les communications facturées à la consommation seront facturées mensuellement à terme échu pour le trafic correspondant au mois qui précède.

En cas d'expiration ou de résiliation du Service, d'un Service Complémentaire et/ou Option et/ou d'une prestation sur un Site ou sur un ensemble de Sites, la dernière mensualité de ce Service, de ce Service Complémentaire ou Option et/ou de cette prestation, sera due pour l'intégralité du mois entamé.

4. Quelles sont les conditions préalables à la Mise en service ?

4.1 Prérequis techniques généraux

SFR pourra réaliser, préalablement à la Mise en service, une étude d'éligibilité et/ou de faisabilité pour vérifier la disponibilité, les conditions et les délais de fourniture du Service et pourra, le cas échéant, effectuer une visite du Site portant sur les conditions de réalisation du raccordement et du câblage du Site.

4.2 Prérequis techniques à la fibre FTTH

4.2.1 Eligibilité

En complément des prérequis décrits à l'article précédent, dans le cas d'une commande sur un accès fibre FTTH, le contrat sera effectif à la date de déploiement du Site, sous réserve de la réalisation de la condition suspensive d'éligibilité du site du Client à la fibre FTTH de SFR, la condition suspensive étant acquise ou non au plus tard à la date mentionnée dans le Bon de Commande.

Une fois le Bon de Commande du site concerné signé par le Client, celui-ci ne pourra plus annuler ledit Bon de Commande. En cas de non-éligibilité du Site à la fibre FTTH de SFR, le Bon de Commande sera caduc. »

4.2.2 Spécificités multi-prise FTTH

Dans le cas d'une commande «multi-prise FTTH», il est indispensable que le Client, s'il a déjà une première Prise FTTH en fourniture la référence précise à SFR, et pour le cas où le Client n'a pas cette première Prise FTTH, SFR pourra la fournir. Les informations communiquées à SFR par le Client demeurent sous sa seule responsabilité.

La capacité d'accès à la fibre étant dépendante de l'Opérateur d'Infrastructure FTTH, SFR ne peut pas s'engager auprès du Client à lui fournir cette multi-prise FTTH. Dans ce cas, SFR informera le Client de l'annulation de sa Commande, sans frais, ni pénalités.

En cas d'échec d'installation dû à une information erronée de la part du Client, SFR facturera les frais éventuels de déplacement du technicien SFR.

4.3 Affectation des Numéros

Dans le cadre de ses Services Voix et/ou Data Fixe, SFR peut être amenée à affecter au Client des Numéros issus du plan national de numérotation dont SFR est attributaire, en conformité avec la décision n° 2025-2215 de l'ARCEP.

Le Client est informé des dispositions suivantes :

- L'affectation des Numéros est effectuée directement par l'Opérateur Attributaire (SFR) au Client.
- Il est interdit de « sous-affecter » en cascade les Numéros, c'est-à-dire mettre à disposition des Numéros à des tiers. Le Client doit utiliser les numéros qui lui ont été affectés pour ses propres besoins.
- Les numéros sont incessibles.

4.4 Portabilité des Numéros

4.4.1 Portabilité Entrante

En cas de Portabilité Entrante vers SFR, SFR se chargera de toutes les démarches auprès de l'Opérateur Donneur qui peut refuser le portage dans les cas suivants :

- le Demandeur n'est pas l'Affectataire de la ligne,
- le numéro porté est inactif au moment de la demande,
- le numéro n'est pas géré par l'Opérateur Donneur,
- une demande de portage est déjà en cours sur le numéro,
- le mandat comporte des données incomplètes ou erronées,
- la date de portage demandée est supérieure à soixante (60) jours calendaires ou inférieure au délai minimal,

- L'offre cible choisie ne peut pas recevoir la portabilité des numéros selon l'éligibilité technique.

- Le RIO est erroné ou n'existe pas.

En cas de refus, au titre de ces motifs, le Client est informé par tout moyen par l'Opérateur Receveur et la responsabilité de SFR ne serait être engagée.

Le Client peut solliciter le portage du nombre de numéros inscrits dans son Contrat. En cas d'inéligibilité ou d'annulation, le Client s'engage également, s'il a acquis auprès de SFR un terminal ou raccordement fixe à l'achat ou à la location, à le restituer en parfait état et dans son emballage d'origine (accessoires inclus). A défaut, le Client se verra facturer de la différence entre le prix de l'équipement Nu et du Prix Payé pour l'acquisition soumise à condition de cet équipement.

4.4.2 Portabilité Sortante

Le Client peut exercer son droit à la conservation de son(ses) Numéro(s) en portant vers un autre Opérateur le(s) Numéro(s) qui lui étal(en)t précédemment fournis par SFR. Dans ce cas, la demande de Portabilité est adressée par le Client à l'Opérateur Receveur et SFR validera l'éligibilité de la demande et indiquera la date du portage conformément à la réglementation en vigueur.

La Portabilité d'un Numéro vers un Opérateur Receveur entraîne la résiliation de ce Numéro auprès de SFR et par conséquent l'application le cas échéant des pénalités de résiliation conformément aux présentes.

SFR, en sa qualité d'Opérateur Donneur, peut être amenée à refuser la portabilité du numéro vers l'Opérateur Receveur pour les raisons suivantes :

- le Demandeur n'est pas l'Affectataire de la ligne
- le numéro porté est inactif au moment de la demande,
- le numéro n'est pas géré par l'Opérateur Donneur,
- une demande de portage est déjà en cours sur le numéro,
- le mandat comporte des données incomplètes ou erronées,
- la date de portage demandée est supérieure à soixante (60) jours calendaires ou inférieure au délai minimal,
- L'offre cible choisie ne peut pas recevoir la portabilité des numéros selon l'éligibilité technique.
- le RIO est erroné ou n'existe pas.

En cas de demande d'annulation d'une portabilité sortante émise par l'Opérateur Receveur dans les délais légaux, la demande de résiliation associée sera de même annulée. Aucune demande d'annulation d'une portabilité sortante ne pourra être traitée directement par SFR, le Client ayant pour seul interlocuteur l'Opérateur Receveur.

Le Client reconnaît être informé que les opérations techniques réalisées le jour du portage peuvent entraîner une interruption de Service dont la durée maximale ne doit pas dépasser 4 heures. Cette interruption ne pourra ouvrir droit à indemnisation pour le Client ou engager la responsabilité de SFR.

4.5 Utilisation et usage des Numéros

Le Client s'engage à respecter les règles d'utilisation des Numéros affectés par SFR et / ou des Numéros en portabilité entrante dont SFR devient Opérateur Exploitant (OPE) en conformité avec les textes réglementaires et légaux, notamment :

- La décision ARCEP n° 2025-2215 (plan de numérotation).
- Le respect des règles encadrant le démarchage téléphonique :
 - o le décret n° 2022-1313 codifié aux articles L. 221-16 et -17 du Code de la consommation,
 - o les articles R. 223-2 à -9 du Code de la consommation,
 - o l'article L. 34-5 du CPCE (loi du 30 juin 2025 sur l'opt-in en vigueur à partir du 11/08/2026)
- La loi Naegelen du 24 juillet 2020 (loi n°2020-901), codifiée à l'article L. 44 du Code des Postes et Communications Electroniques (CPCE),.
- Le Code de la consommation : les articles L. 224-43 à L.224-56, vis-à-vis de ses propres clients.

Le Client reconnaît avoir pris connaissance des points ci-dessous :

- Il est interdit de présenter un Numéro mobile commençant par 06 ou en 07 comme identifiant d'appelant depuis un système automatisé d'appels et d'envois de messages (par exemple, numérotation prédictive, appels en masse, messages préenregistrés).
- Il est interdit de présenter un Numéro mobile commençant par 06 ou 07 comme identifiant d'appelant depuis un service de téléphonie fixe ou une plateforme VoIP.
- Il est interdit de présenter un Numéro étranger comme identifiant d'appelant depuis un service de téléphonie fixe ou une plateforme VoIP.
- Il est interdit de présenter un Numéro abrégé du plan de numérotation privé de l'entreprise comme identifiant d'appelant depuis un service de téléphonie fixe ou une plateforme VoIP.
- Il est obligatoire d'utiliser des Numéros polyvalents vérifiés (NPV) pour les appels automatisés et le démarchage téléphonique,
 - à l'exception des systèmes automatisés suivants :
 - systèmes qui émettent des appels ou messages vers moins de 5 numéros sur 30 jours ;
 - systèmes pour lesquels le nombre d'appels ou messages émis est équivalent (à 20% près) ou inférieur au nombre d'appels ou messages reçus sur 30 jours ;

- à l'exception des échanges avec une plateforme technique (numéros commençant par 0937, 0938 et 09390 à 09394),
- Il est obligatoire que les Numéros affichés lors des appels (identifiants d'appelant) soient valides, identifiables et authentifiés selon les mécanismes que les Opérateurs mettent en place pour éviter l'usurpation de Numéro. Ce mécanisme est décrit dans l'article 4.6
- Il est obligatoire que le Numéro affiché soit « joignable ».

Le Client reconnaît avoir pris connaissance des risques en cas de non-conformité à ces règles et des sanctions imposées par l'ARCEP, la DGCCRF, ou les autorités européennes.

Obligations relatives au démarchage téléphonique et autres médias

Le Client doit obtenir un consentement explicite, libre, éclairé et révoquant avant de contacter un particulier par téléphone, SMS, email ou réseaux sociaux. Ce consentement doit être prouvé (formulaire, achat, visite, etc.).

En cas de non-respect, une amende pouvant aller jusqu'à 20 % du chiffre d'affaires annuel du Client pourra être prononcée par la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF)

4.6 Mécanisme d'authentification des Numéros Polyvalents et Spéciaux

Afin de lutter contre l'usurpation de Numéro, renforcer la confiance dans l'identité de l'émetteur de la communication téléphonique (Numéro appelant), les Opérateurs de téléphonie fixe français mettent en place le Mécanisme d'Authentification des Numéros (MAN) afin de vérifier l'authenticité de la provenance des appels reçus. A défaut, l'appel pourra ne pas être acheminé.

Les appels présentant un Numéro mobile et provenant de l'international peuvent être masqués, conformément à la réglementation en vigueur issue de la décision n° 2025-2215 de l'ARCEP.

4.7 Maintien en conformité du Site Client

Le Client doit mettre à disposition de SFR les infrastructures nécessaires (emplacement suffisant et aménagé, alimentation électrique, Desserte Interne, etc.) pour l'hébergement et les raccordements des Equipement(s) SFR, (ci-après « Infrastructures »). Le Client demeure entièrement responsable de l'installation et du maintien en état de fonctionnement desdites Infrastructures et prendra à sa charge les éventuelles autorisations nécessaires à leur maintien en état et à leur ré-installation en cas de dégradation.

A défaut de maintien en fonctionnement par le Client des Infrastructures sur un Site conduisant à une impossibilité pour SFR de fournir le Service pendant une période supérieure à trente (30) jours consécutifs, SFR pourra résilier de plein droit, le Service sur l'Accès, la Ligne ou la Prise concernée par lettre recommandée avec avis de réception et facturer de plein droit au Client les frais de résiliation mentionnés dans les Conditions Spécifiques du Service concerné. En tout état de cause, SFR continuera à facturer le Service dans les conditions prévues au Contrat, jusqu'à la date effective de la résiliation du Service.

4.8 Desserte Interne

Le Client commande à SFR une prestation de câblage de la Desserte Interne (ci-après la « Prestation »), aux conditions financières définies dans la Commande et/ou dans les Conditions Tarifaires.

La Prestation est strictement limitée au câblage de la Desserte Interne et est exécutée pendant les Heures Ouvrées.

La Desserte Interne peut être simple ou complexe ou sur devis, comme décrit dans les deux tableaux figurant dans le chapitre « Définitions » ci-dessous.

Le Client devra, préalablement à la réalisation par SFR de la Prestation, mettre à disposition de SFR les supports nécessaires à la pose du câblage (pénétrations, adductions, fourreaux, chemins de câbles, etc.).

Le Client déclare et garantit disposer des autorisations nécessaires à la réalisation de la prestation étant entendu qu'il lui appartient de conclure avec des tiers concernés y compris le propriétaire du Site le cas échéant, les contrats y afférents. Le Client est également tenu d'informer SFR de l'existence de tout élément pouvant avoir un impact sur la réalisation de la Prestation sur le Site concerné.

Que le Client choisisse la prise FTTH, FTTB ou DSL, il devra nécessairement faire exécuter la prestation par SFR.

Les modalités sont décrites dans le Bon de Commande.

4.9 Fourreau

Le Fourreau est décrit dans le chapitre « Définitions » ci-dessous. Les modalités de réparation éventuelle de fourreau sont précisées dans l'e-devis présenté par le technicien le jour de l'intervention, avant la réalisation des travaux.

4.10 Equipements Client

Le Client demeure entièrement responsable de l'installation, de l'exploitation et de la maintenance des Equipements Client.

Le Client s'engage à ce que les Equipements Client n'interrompent, n'interfèrent ni ne perturbent les services acheminés via le Réseau SFR ou ne portent atteinte à la confidentialité des communications acheminées via ledit Réseau ni ne causent aucun préjudice à SFR ou à tout autre utilisateur du Réseau SFR.

4.11 Conditions de dégroupage des Accès, Lignes ou Prises utilisant la technologie DSL

L'éligibilité du ou des Site(s) à la technologie DSL est essentiellement conditionnée par :

- la possibilité ou non de mettre en œuvre la technologie DSL et un débit suffisant pour supporter la capacité d'écoulement du trafic sur une ou plusieurs paires de cuivre entre l'arrivée de téléphonie fixe sur le ou les Site(s) du Client et les nœuds de raccordement associés, et

- la validation technique préalable de l'Opérateur Historique.

En particulier, le Site devra disposer de lignes téléphoniques en nombre suffisant et le numéro de l'identifiant (NDI) du Site du Client devra être disponible dans les bases de données de l'Opérateur Historique. Dans tous les cas, SFR ne pourra être tenue responsable de la non-éligibilité d'un Site, cette décision ne relevant que de l'Opérateur Historique.

Le Client reconnaît disposer préalablement, à son propre nom, pour chaque Site, d'une ligne téléphonique analogique active et non dégroupée. Le Client fournira à SFR le numéro technique (NDI) identifiant chaque ligne téléphonique par Site, afin que ce numéro serve de référence pour identifier le Site, tester l'éligibilité DSL et permettre la mise en place de l'Accès, de la Ligne ou de la Prise sur une ou plusieurs paires de cuivre disponibles, au niveau de l'arrivée de téléphonie fixe sur le ou les Sites du Client. Lorsque le ou les Sites seront éligibles, SFR procédera à la Mise en service de l'Accès, de la Ligne ou de la Prise sur une ou plusieurs paires de cuivre existantes et disponibles sur chaque Site.

Par sa Commande, le Client donne mandat à SFR pour effectuer auprès de l'Opérateur Historique toutes les démarches et opérations techniques nécessaires à la fourniture du Service et, en particulier, pour les Accès, Lignes ou Prises utilisant la technologie DSL, aux opérations de dégroupage partiel ou total des lignes téléphoniques dont il est titulaire et qui supportent un contrat d'abonnement au service téléphonique compatible de l'Opérateur Historique ou d'un opérateur alternatif revendant l'abonnement au service de téléphonie de l'Opérateur Historique (ci-après désignés « Opérateur du Service de Téléphonie »).

La mise en œuvre des opérations techniques de dégroupage entraînera la résiliation des services haut débit fournis directement ou indirectement par l'Opérateur Historique ou un autre contractuel et supportés par la ligne téléphonique considérée, dans les conditions contractuelles souscrites auprès de ces derniers. Néanmoins, dans le cas d'un dégroupage partiel, le contrat d'abonnement du Client au service téléphonique de l'Opérateur du Service de Téléphonie et les droits et obligations qu'il emporte, n'est pas modifié. La ligne téléphonique servira de support, dédié ou non, à la mise à disposition du Service. Elle devra être utilisée avec au maximum trois (3) prises téléphoniques et trois (3) Equipements Client (fax, minitel, téléphone, ...) branchés sur l'ensemble de ces prises. Le Client ne devra pas utiliser de systèmes de téléalarme sur la ligne téléphonique.

Le Client s'engage à résilier les offres, autres que le service téléphonique, souscrites auprès des prestataires tiers sur la ligne téléphonique et garantit l'Opérateur du Service de Téléphonie et SFR contre tout recours ou actions de ces derniers.

En cas de résiliation du contrat d'abonnement au service téléphonique par l'Opérateur du Service de Téléphonie ou par le Client, le Service ne pourra plus être fourni ; dans ce cas, le Client sera redevable (i) des indemnités de résiliation anticipée définies dans le Conditions Spécifiques du Service concerné, (ii) augmentées des éventuels frais facturés par l'Opérateur Historique à SFR.

L'Opérateur Historique, en sa qualité de propriétaire des câbles et équipements qu'il a installés pour raccorder le local du Client, reste responsable de leur entretien. L'Opérateur Historique intervient aux jours et heures ouvrés de ses services techniques. En conséquence, le Client veillera à assurer aux personnes mandatées par l'Opérateur Historique, et qui justifient de leur qualité, la possibilité d'accéder aux locaux où sont installés les ouvrages nécessaires à la fourniture de l'accès. Le Client veillera également à informer les personnes mandatées par l'Opérateur Historique de l'existence et de l'emplacement des canalisations et équipements de toute nature (gaz, électricité, eau...) et de tous autres facteurs de risque lors des interventions.

Par ailleurs, le Client est responsable de la conformité aux normes en vigueur de son installation électrique, et des câbles et équipements terminaux raccordés au réseau. Sur demande de l'Opérateur Historique ou de SFR, le Client prend toutes les mesures nécessaires pour mettre fin à toute perturbation du Réseau ou du Service qu'il lui serait imputable. Le Client renonce à toute action directe à l'encontre de l'Opérateur Historique et/ou de SFR du fait des opérations de dégroupage visées au présent article.

En dégroupage partiel, le Client signale les dysfonctionnements du service téléphonique à l'Opérateur du Service de Téléphonie et les dysfonctionnements des services haut débit à SFR. En dégroupage total, le Client signale tout dysfonctionnement du Service à SFR.

Le Client accepte que, en cas de litige relatif au traitement d'une Commande et/ou de contestation, les documents contractuels signés entre SFR et le Client pourront être communiqués à des opérateurs tiers. Le traitement des situations ayant conduit à exiger de la part du Client la communication desdits documents peut conduire à un report de la date de Mise en service, sans responsabilité de la part de SFR.

4.12 Envoi de l'Équipement SFR

Si l'Équipement SFR est envoyé au Client, son envoi est effectué à l'adresse du Client indiquée sur la Commande. Il appartient au Client de vérifier le contenu du colis au moment de la livraison et, le cas échéant, de formuler ses réserves au transporteur et de les confirmer par lettre recommandée avec avis de réception dans un délai de trois (3) jours à compter de la livraison. En cas d'absence, la livraison s'effectuera par l'avis de mise à disposition. Le transfert de risques de l'Équipement SFR est effectué en faveur du Client à la date de son expédition. Le Client est en charge de l'installation de l'Équipement SFR.

4.13 Difficultés exceptionnelles de raccordement

Si l'étude de faisabilité fait apparaître des difficultés exceptionnelles de raccordement ou des nécessités d'autorisation spécifiques, ou s'il s'avère finalement qu'il est impossible de raccorder le Site au Service dans les conditions prévues dans la Commande, celle-ci sera annulée pour le Site concerné sans que le Client ne puisse prétendre à aucune indemnité de ce fait, et SFR s'efforcera de proposer au Client une solution alternative de raccordement, au prix et aux conditions contractuelles et techniques applicables pour cette nouvelle solution qui fera alors l'objet d'une nouvelle Commande.

4.14 Fourniture d'adresse IP publique (Pack IPV4)

Le plan d'adressage IPv4 public devenant une ressource de plus en plus rare, il est de la responsabilité du Client de compléter et signer le formulaire RIPE afin de justifier la consommation des adresses IP publiques. Ce formulaire RIPE est disponible dans l'Espace Client du Client dans la rubrique « Vos contrats & Contacts SFR » / « Base Documentaire » ; le formulaire dûment complété et signé doit être retourné à l'adresse mail suivante : retour-formulaire-RIPE@sfr.com.

4.15 Prestations de Desserte avec Installation de l'Antenne déportée

Sur le réseau mobile 4G, pour un Site avec une Prise 4G Max (offres IPnet ou INTERNET CONNECT), l'éligibilité radio à une adresse donnée est fournie par SFR à titre indicatif. Elle correspond à la couverture radio via le réseau mobile SFR à l'extérieur des bâtiments. Cette indication ne constitue pas une garantie contractuelle de la qualité du signal à l'intérieur des bâtiments, à l'endroit précis où l'Équipement SFR sera installé chez le Client.

En cas des difficultés liées aux lieux et en particulier aux conditions de réception du service de radiotéléphonie dont SFR n'est pas responsable, SFR propose des prestations complémentaires de desserte avec une antenne déportée. Ces prestations sont proposées lors de l'installation de la prise 4G par l'intervenant technique

Prestation standard :

Cette prestation payante et forfaitaire couvre la fourniture et la pose du kit d'antenne à savoir :

- La fourniture d'une antenne omnidirectionnelle – montage sur équerre hors de portée humaine.
- La fourniture d'un câble coaxial de longueur maximale de 40 mètres, adaptable sur site grâce à un connecteur inclus.
- La pose de l'ensemble par un technicien mandaté selon les modalités suivantes. Préconisations pour la pose de l'antenne : Travaux sous hauteur de 3,00m (en intérieur ou en façade), avec percement murs ou cloisons d'une épaisseur inférieure à 40 cm ; y compris dans un mur en béton armé ou autre. Pose du câble coaxial en apparent collé et/ou à l'intérieur d'un chemin de câble existant (y compris éventuelle dépose/repose de quelques dalles de faux-plafond/faux-plancher).

Prestation sur devis :

- Cette prestation payante couvre les modalités d'installation autres que standard. La fourniture et l'installation du kit antenne par SFR sont conditionnées par la validation préalable du devis proposé par SFR au client..

Sur le réseau mobile 5G, pour un Site avec une Prise 5GMax (offres IPnet ou INTERNET CONNECT), l'éligibilité radio à une adresse donnée est fournie par SFR à titre indicatif. Elle correspond à la couverture radio via le réseau mobile SFR à l'extérieur des bâtiments. Cette indication ne constitue pas une garantie contractuelle de la qualité du signal à l'intérieur des bâtiments, à l'endroit précis où l'équipement SFR sera installé chez le Client.

En cas des difficultés liées aux lieux et en particulier aux conditions de réception du service de radiotéléphonie dont SFR n'est pas responsable, SFR propose une prestation complémentaire de desserte avec une antenne déportée.

Cette prestation payante couvre la fourniture et la pose du kit antenne, à savoir :

- La fourniture d'une antenne omnidirectionnelle outdoor et son système de fixation
 - La fourniture de 4 câbles coaxiaux de longueur maximale 50m chacun
 - La pose de l'ensemble par SFR
- Pour cette prestation, un devis sera proposé au Client. L'installation du kit par SFR est conditionnée à la validation par le Client du devis présenté.

Le Client déclare et garantit disposer des autorisations nécessaires à la réalisation de la prestation étant entendu qu'il lui appartient de conclure avec des tiers concernés y compris le propriétaire du Site le cas échéant, les contrats y afférents. Le Client est également tenu d'informer SFR de l'existence de tout élément pouvant avoir un impact sur la réalisation de la Prestation sur le Site concerné.

Cette prestation permet de déporter la position de l'antenne de l'Équipement SFR pour une meilleure réception du signal radio mobile disponible ; mais ne constitue pas une garantie ou un engagement de couverture radio sur le Site du Client. Toute demande de ré-intervention sur Site suite à l'installation ou de prestation différente à celle décrite ci-dessus fera l'objet d'un devis complémentaire et éventuellement d'une étude sur mesure qui sera communiquée au Client.

L'antenne installée est vendue au Client. La propriété de l'antenne ne sera transférée au Client qu'au jour du paiement intégral du prix (principal, frais et taxes compris) conformément au délai de paiement convenu dans les présentes. En conséquence, le Client s'engage à prendre toute mesure utile pour éviter leur saisie par des tiers et s'interdit de céder ces éléments pendant toute la durée de validité de la présente clause de réserve de propriété.

En cas de non-paiement à l'échéance, SFR sera en droit de reprendre les Produits livrés, dans le cadre notamment des dispositions des articles L.624-9 et suivants du Code de commerce.

Le transfert des risques s'opère au jour de l'installation de l'antenne sur le Site du Client.

Le Client en tant que propriétaire de l'antenne installée devra assurer sa maintenance.

PS

4.16 Prestations de Desserte Imposée par un Opérateur Tiers

Lorsque la réalisation de la Desserte Interne ou du raccordement du Site nécessite l'intervention de l'Opérateur Historique ou de tout autre Opérateur Tiers (notamment Orange), les prestations correspondantes feront l'objet d'une facturation forfaitaire décrite dans le paragraphe 3.1 – Tarifs > Desserte Imposée par Opérateur Tiers.

Ce forfait est applicable dans tous les cas où l'Opérateur Tiers confirme la nécessité d'une intervention au moyen d'un POC (Plan d'Opération Client) ou d'un devis, préalablement signé ou validé par le Client.

Cette signature vaut acceptation expresse du périmètre des travaux ainsi que du forfait appliqué par SFR.

En cas de refus par le Client, SFR pourra annuler la Commande du Site concerné sans pénalité pour SFR.

5. Quelles sont les conditions d'accès au Site du Client ?

Pour toute intervention justifiée par le Contrat, le Client doit permettre à SFR d'accéder librement au Site, pendant la Plage de Maintenance souscrite par le Client. Si, lors d'un rendez-vous fixé avec le Client, SFR ne peut accéder au Site, SFR pourra facturer au Client un forfait de déplacement du technicien. Tout délai contractuel sera suspendu jusqu'à ce que SFR ait pu accéder au Site pour réaliser l'intervention prévue.

Le Client est tenu d'informer SFR de l'existence et de l'emplacement des canalisations de toute nature et de tout autre facteur de risque pouvant survenir sur le Site où est réalisée l'intervention. Le Client déclare disposer des autorisations nécessaires à cet effet et reconnaître devoir entretenir et maintenir en bon état les locaux ainsi que l'environnement technique et informatique du Site au sein duquel sont installés les Equipements SFR.

SFR reste étrangère à tout litige pouvant naître entre le Client et le propriétaire du Site ou toute personne à l'intérieur du Site, à l'occasion de ses interventions sur Site.

6. Quelles sont les conditions de Mise en service ?

La Mise en service d'un Service, d'un Service Complémentaire et/ou d'une Option prend effet :

- Pour les Services, Services Complémentaires ou Options Monosites, à compter de la date à laquelle le Service est accessible sur l'Interface Client de l'Equipement SFR depuis l'Accès, la Ligne ou la Prise.

- Pour les Services, Services Complémentaires ou Options Multisites, à compter de la date à laquelle le Service est accessible sur l'Interface Client de l'Equipement SFR entre le premier Accès, Ligne ou Prise et le deuxième Accès, Ligne ou Prise équipé du même Service.

A ce titre, il appartient au Client d'assurer le raccordement de son réseau privé et des Equipements Client à l'Equipement SFR, au moyen d'un branchement sur l'Interface Client mis à sa disposition, ou à défaut d'autoriser SFR à procéder, sous la seule responsabilité du Client, à ce raccordement lors de l'installation de l'Equipement SFR. Dans tous les cas, le Client effectuera, à ses frais, les installations nécessaires et se procurera les équipements et logiciels, qui ne sont pas inclus dans le Service, que nécessite ledit raccordement à l'Equipement SFR.

Par ailleurs, SFR ne prend pas en charge le paramétrage et la fourniture des éléments du LAN (Local Area Network) ou du PABX du Client, ni la conception de l'architecture des installations du Client.

Par défaut, toute Mise en service est réalisée pendant les Heures Ouvrées. Pour toute demande de Mise en service en dehors des Heures Ouvrées, un devis précisera le surcoût applicable aux frais de Mise en service standard.

Durant la phase de Mise en service, le Client désignera un correspondant, interlocuteur unique du responsable de déploiement SFR. Sa mission principale sera de fournir à SFR toutes les informations nécessaires au déploiement du Service et d'assurer la coordination des correspondants installation, et en particulier :

- les informations techniques nécessaires pour la configuration des Equipements SFR,
- les coordonnées d'un correspondant installation sur chaque Site pouvant accueillir les intervenants de SFR.

Dans l'hypothèse où SFR ne pourrait effectuer la Mise en service (ou la recette de Portabilité) pour une raison imputable au Client, tel que le non-respect des conditions préalables à la Mise en service, impossibilité d'accès au Site, etc., le Client s'engage à y remédier sans délai, sous son entière responsabilité et à ses propres frais.

SFR proposera alors au Client un nouveau rendez-vous de Mise en service. Chaque intervention fera l'objet d'une facturation au Client d'un forfait de déplacement du technicien. SFR se réserve le droit de facturer le Service au Client à compter de la date de Mise en service initialement prévue. Le Client ne pourra refuser plus d'une fois un rendez-vous proposé par SFR, étant entendu que ces date et heure de disponibilité ne pourront être éloignées de plus de quarante-huit (48) heures du rendez-vous initialement proposé.

Dans l'hypothèse où, en raison du refus non motivé du Client de remédier à tout événement qui lui serait imputable, SFR devrait renoncer à une Mise en service, SFR pourra résilier de plein droit, le Service sur la Prise, l'Accès ou la Ligne concerné, par lettre recommandée avec avis de réception et facturer au Client les frais de résiliation mentionnés dans les Conditions Spécifiques du Service concerné.

En cas de refus du Client de raccorder l'un de ses Accès, Prises et/ou Lignes, selon le choix de SFR, ou en cas d'annulation de Commande avant la Mise en Service en dehors des dispositions prévues dans les présentes Conditions Particulières ou dans les Conditions Spécifiques du Service concerné, SFR se réserve le droit d'appliquer sur le ou lesdits Accès, Prise(s) et/ou Ligne(s) les frais d'annulation de Commande prévus dans la grille ci-après pour chaque prise annulée.

Offre	Montant de la pénalité d'annulation avant Mise en Service de l'Accès, Prise(s) et/ou Ligne(s)
Connect & iPnet	
Prise xDSL, FTTH, 4G, 5G	500 €
Prise FTTO, FTTE	5000 €
Prise Internationales	12 mensualités du service*
Lan To Lan	100% des mensualités composées du montant total des abonnements sur la durée d'engagement prévue au Bon de Commande
SDnet (Essentiel et Intégral)	Se référer aux Conditions Spécifiques du service SDnet

* Mensualité composée du montant de l'abonnement à l'Accès, la Prise et/ou Ligne correspondant(e) prévue au Bon de Commande

En cas de travaux complémentaires et exceptionnels nécessaires à la Mise en Service, le Client sera préalablement informé par SFR de leur nécessité ainsi que de leur coût estimatif.

Lorsque ces travaux sont pris en charge par SFR, ceux-ci ne seront facturés au Client qu'en cas d'annulation de la Mise en Service postérieure à l'accord exprès du Client sur le lancement du déploiement et après engagement effectif desdits travaux par SFR. Les sommes correspondantes seront alors dues par le Client et s'ajouteront aux pénalités d'annulation prévues par les présentes Conditions Particulières.

SFR s'engage à recueillir l'accord préalable et exprès du Client avant tout lancement de la Mise en Service.

Une fois le Service Mis en Service, SFR mettra à disposition du Client, par tout moyen, un avis de Mise en service (ci-après « Avis »). Dans le cas des Commandes passées via l'Espace Client, l'Avis de Mise en service sera matérialisé sur l'Espace Client par le statut « en service »

Le Client disposera d'un délai de sept (7) Jours Ouvrés à compter de la date de l'Avis pour contester la Mise en service, en motivant ses réserves par écrit de l'existence d'Anomalies Majeures. A réception par SFR de ces réserves, SFR pourra décider de suspendre le Service sur, l'Accès, la Prise ou la Ligne concerné.

En cas de réserves acceptées par SFR, cette dernière proposera au Client un rendez-vous pour une nouvelle activation du Service dont la date ne sera pas éloignée de plus de sept (7) Jours Ouvrés de la date d'acceptation de la réserve. Une fois ces Anomalies Majeures corrigées, un nouvel Avis sera émis par SFR. A défaut de réponse ou de réserve par écrit du Client dans le délai de réponse de sept (7) jours susmentionné ou en cas de réserve mal fondée ou en cas d'utilisation du Service sur un Accès, une Prise ou une Ligne par le Client, le Service sera réputé Mis en Service tacitement pour l'Accès, la Prise ou la Ligne concerné et la date de Mise en service sera la première des deux dates entre la date de l'Avis et la date de début d'exploitation du Service sur l'Accès, la Prise ou la Ligne par le Client.

Au cas où des Anomalies Mineures apparaîtraient, les Parties définiront d'un commun accord leur délai de correction. Lesdites Anomalies Mineures ne pourront faire obstacle à la Mise en service.

La Mise en service de l'ensemble des Accès, Prises, ou Ligne(s) définis dans la Commande devra avoir lieu dans les six (6) mois à compter de la date de conclusion de ladite Commande. Au terme de cette période, le Client sera facturé pour l'ensemble desdits Accès, Prise(s), ou Ligne(s), ceci même en cas de retard de déploiement, sauf si ce retard est imputable à SFR.

7. Mises en garde

Pour les Prises Data sur le réseau mobile, le Client aura accès, selon les Services commandés, aux réseaux GSM/2G/GPRS/Edge/ 3G/3G+/Dual Carrier/4G/4G+/5G en fonction de leur zone respective de couverture et de leur disponibilité. Les débits varient sensiblement en fonction du réseau. En cas d'indisponibilité d'un des réseaux supervisés, le Client pourra être basculé sur un autre de ces réseaux disponibles, sous réserve que la sélection du Réseau mobile SFR par l'Equipement SFR soit paramétrée pour s'effectuer automatiquement. Dans les autres cas que ceux précités, la communication ou connexion sera interrompue.

A l'international,

l'accès se fait aux conditions techniques de l'Opérateur Tiers. La liste des Opérateurs Tiers est disponible auprès de l'interlocuteur commercial. Le Client est informé que lorsqu'il se situe en zone frontalière en France métropolitaine, son Equipement SFR est susceptible de basculer sur un réseau mobile d'un Opérateur Tiers,

Le Réseau Mobile de SFR étant mutualisé entre tous les Clients SFR, la Bande Passante est une Bande Passante théorique maximale de référence, non garantie. La Bande Passante disponible peut varier de la Bande Passante de référence selon notamment le nombre d'utilisateurs connectés à un même instant, leur usage du Réseau de SFR et les services qu'ils ont commandés auprès de SFR.

Usages interdits

Le Client et ses Utilisateurs s'interdisent toute utilisation illégale ou frauduleuse ou déraisonnable du Service, telle que notamment :

- Permettre son utilisation à titre gratuit ou onéreux par un tiers ;
- L'utiliser pour constituer une ou plusieurs passerelles de réacheminement de communications Voix ou Data ;

- L'utiliser pour l'envoi de tout type de SMS/MMS pour acheminer des communications Data et/ou accéder à Internet et/ou avoir des usages illégaux de type Streaming ou Peer to Peer.

8. Y a-t-il des Engagements de Qualité de Service ?

8.1 Où sont-ils définis ?

Les engagements de qualité de service sont définis dans les Conditions Spécifiques du Service concerné, sous réserve d'en bénéficier.

8.2 Comment sont-ils calculés ?

Le point de départ des engagements de qualité de service est calculé en fonction de la Plage de Maintenance souscrite par le Client.

8.3 Les délais de Mise en service

Ils sont calculés à compter de la date de validation par SFR de la Commande qui n'interviendra qu'à réception de l'ensemble des documents, complets et signés, et la date de Mise en service du Service.

Sauf accord contraire des parties, les délais de Mise en Service définis dans les Conditions Spécifiques, la Commande ou toute autre Annexe du Service concerné s'appliquent uniquement aux cas suivants :

- Commande unitaire d'un Accès, Ligne, Prise, Option et/ou Service Complémentaire

- Premier Accès, Ligne, Prise, Option et/ou Service Complémentaire mis en service dans le cadre d'une Commande simultanée respectivement de plusieurs Accès, Lignes, Prises, Options et/ou Services Complémentaires.

Dans ce dernier cas, les délais de Mise en Service des Accès, Lignes, Prises, Options et/ou Services Complémentaires suivants seront définis au moyen d'un planning de Mise en Service défini conjointement entre SFR et le Client.

Ce planning pourra faire l'objet d'une Annexe au présent Contrat.

- Déploiement de l'offre Pack Business Unifié : 30 Jours ouvrés à la réception du bon de commande auprès du chef de projets avec toutes les informations nécessaires et requises dans le dossier.

- Déploiement d'un lien Data et d'un PBU : 72 jours ouvrés à la réception du bon de commande auprès du chef de projets avec toutes les informations nécessaires et requises dans le dossier.

8.4 Les délais de Temps de Rétablissement

Ils sont calculés entre l'heure à laquelle une Interruption de Service est notifiée par le Client à SFR et validée par SFR dans les conditions de l'article « Que faire en cas d'incident ? » ci-dessous et l'heure à laquelle SFR notifie au Client le rétablissement du Service concerné. Ils sont calculés en Heures Ouvrées, Heures Ouvrables ou en Heures selon la Plage de Maintenance souscrite par le Client.

8.5 La disponibilité annuelle du Service

Elle correspond au cumul des durées d'interruption du Service sur une année calendaire (ou au prorata de l'année calendaire pour la première et la dernière année de Mise en service).

Le Taux de Disponibilité est calculé selon la formule suivante :

$$1(\text{un}) - \left(\frac{\text{Nombre de minutes d'interruptions du Service concerné}}{\text{Nombre de minutes totales de la période concernée}} \right)$$

8.6 Comment sont calculées les durées d'interruption ?

La date et l'heure de début de l'incident, qui permettra de calculer la période d'indisponibilité et de vérifier le respect des engagements contractuels de qualité de service par SFR, est la date et l'heure d'ouverture du Ticket d'Incident par SFR. Les Interruptions et les temps de rétablissement seront décomptés entre la date et l'heure d'ouverture du Ticket d'Incident par SFR et la date et l'heure de clôture du Ticket d'Incident concerné, par SFR, déduction faite des périodes de gels du Ticket d'Incident, décrites à l'Article « Que faire en cas d'incident ? ».

8.7 Quelles sont les modalités de versement des pénalités ?

Les pénalités en cas de non-respect des engagements de qualité de service sont définies dans les Conditions Spécifiques du Service concerné. Seuls les incidents de Sévérité 1 avec Interruption totale du Service sur un Site sont pris en compte dans le calcul des engagements de Garantie de Temps de Rétablissement (GTR) et de Taux de Disponibilité.

Les pénalités de retard visées dans les Conditions Spécifiques du Service concerné sont prises en compte et appliquées à compter du 7^e (septième) Jour de retard après la date convenue de Mise en service.

Le montant cumulé des pénalités sur une Prise, un Accès ou une Ligne, relatives à une année donnée ne pourra excéder 100 % du montant d'une redevance mensuelle du Service pour l'Accès, la Prise ou la Ligne concerné.

Le montant cumulé des pénalités, pour l'ensemble des Prises, Accès ou Lignes au titre d'un même Service, relatives à une année calendaire donnée ne pourra excéder 10% des factures réglées par le Client au cours de ladite année pour ledit Service.

Dans le cas d'un incident affectant simultanément plusieurs engagements de qualité de service sur une Prise, un Accès ou une Ligne au titre d'un même Service ou dans le cas d'un incident affectant les engagements de qualité de service sur plusieurs Prises, Accès ou Lignes au titre dudit Service, un seul engagement sera pris en compte pour déterminer les pénalités applicables, étant entendu que sera retenu l'engagement le plus avantageux pour le Client.

Lorsque les conditions d'attribution seront remplies, le Client pourra, sans formalité supplémentaire, demander à SFR le montant des pénalités correspondantes. Ce montant sera déduit par SFR de la (des) prochaine(s) facture(s) du Client pour le Service concerné.

Les éventuelles pénalités au titre des engagements de qualité de service définis dans les Conditions Spécifiques du Service concerné constitueront la seule obligation et indemnisation due par SFR, et l'unique compensation et recours du Client, au titre de la qualité du Service et du délai de Mise en service.

La responsabilité de SFR ne pourra être engagée et aucune indemnité ne sera due lorsque le non-respect des engagements résultera :

- d'un cas de force majeure ou de suspension des Services tel(s) que défini(s) dans les Conditions Générales de Vente SFR Business,
- du fait d'un tiers ou du fait du Client et, en particulier, du non-respect par le Client de ses obligations préalables à la Mise en service du Service, ou de toute autre obligation contractuelle du Client,
- du fait d'un service autre que ceux fournis par SFR au titre du Contrat
- de l'absence de communication ou de communication incomplète ou erronée à SFR,
- de l'absence de contact Client ou d'impossibilité d'accéder aux Sites, aux locaux ou aux Equipements SFR lors de l'installation, la Mise en service, la modification ou l'intervention pour la résolution d'un incident,
- de difficultés exceptionnelles et, en particulier, de l'existence de contraintes particulières (tels qu'une saturation sur une infrastructure de l'opérateur historique) ou de la nécessité de mettre en œuvre des moyens spéciaux (tels que accès réglementé, interdiction de passage, obstacles naturels, configurations architecturales non accessibles par des moyens usuels) non imputables à SFR.
- d'opérations de maintenance et d'évolution du Réseau programmées, ou d'interventions d'urgence dûment justifiées qui nécessiteraient de suspendre partiellement ou complètement le Réseau ou le Service.

Concernant l'offre PBU, si le délai de déploiement annoncé par le chef de projets est dépassé, SFR se voit reverser en fonction de Pénalités = 5%

Plafond des pénalités d'un PBU = 50 % de l'abonnement mensuel s'il y a trop de retard annoncé ou en fonction des différents points cités dans l'article 8.7.

9. Que faire en cas d'incident

9.1 Comment signaler un incident ?

Les incidents pourront :

- soit être signalés par le Client à SFR,
- soit, lorsque le Client bénéficie d'un Service ou d'une Option incluant une supervision proactive, être détectés pour partie proactivement par les équipements de supervision de SFR,

Dans le cas d'un incident signalé par le Client, SFR fournit un point d'entrée qui assure l'accueil, la prise en compte et le suivi des notifications d'incidents tels que définis ci-après. Ce point d'entrée est accessible 24h/24 et 7j/7 pour l'enregistrement de l'incident. Le Client fournira à ce point d'entrée toutes les informations requises pour traiter l'incident, telles que, sans que ce soit limitatif : le nom de l'interlocuteur Client déclarant l'incident, le Service impacté, la description, la localisation et les conséquences de l'incident, les coordonnées de la personne à tenir informée, etc.

Avant de signaler un incident, le Client s'assurera qu'il ne se situe pas sur ses propres équipements et/ou sur ses Sites. SFR rappelle que le Client ne doit en aucun cas débrancher, couper l'alimentation, modifier le câblage ou modifier la configuration des Equipements SFR.

9.2 Comment est réalisé le traitement d'un incident ?

Dans le cas d'un incident signalé par le Client, SFR procédera préalablement à une qualification de l'appel du Client comme suit :

- identification de l'appelant
 - identification du Contrat et de la Plage de Maintenance souscrite,
 - identification des Sites impactés (pré-localisation de l'incident).
- Une fois la qualification de l'appel effectuée, SFR ouvrira un Ticket d'incident enregistré dans son système de gestion des incidents, en attribuant à l'incident un niveau de priorité, conformément à la classification suivante :
- Sévérité 1 : Interruption totale du Service sur un Accès, une Ligne ou une Prise
 - Sévérité 2 : Interruption partielle du Service sur un Accès, une Ligne ou une Prise (par ex. passage en mode secours, indisponibilité du secours, débit dégradé, dégradation des indicateurs de performances, mauvais fonctionnement d'un type de flux, ...)
 - Sévérité 3 : Dégradation mineure du Service
 - Sévérité 4 : sans impact Client

Dans le cas d'un incident détecté proactivement par SFR, un Ticket d'incident sera automatiquement ouvert par SFR, conformément à la classification ci-dessus.

Pour tout Ticket d'incident enregistré dans le système de gestion des incidents, la date et l'heure mentionnées sur le Ticket d'incident constituera le point de départ du calcul de la durée de l'incident.

Une fois l'origine de l'incident identifiée, SFR réalisera les actions visant à le corriger : la résolution de l'incident pourra nécessiter la sollicitation du Client pour obtenir ou confirmer des informations, réaliser des tests, et/ou accéder à des Sites ou des Equipements SFR situés sur les Sites du Client. A ce titre, le décompte de la durée de l'incident sera gelé :

- pendant toute période où SFR ne peut obtenir, après en avoir fait la demande, les accès à des Sites ou des Equipements SFR nécessaires à la résolution de l'incident, et ce jusqu'à ce que SFR obtienne l'accès physique auxdits Sites et Equipements,

- pendant toute période où le Client ne peut assister SFR notamment pour confirmer un incident, répondre à des questions, communiquer des informations ou réaliser des tests,.
- pendant toute la période située en-dehors de la Plage de Maintenance commandée par le Client pour le Service, l'Accès, la Ligne ou la Prise concerné(e).

Tout signalement d'Incident qui s'avérerait ne pas relever du périmètre de responsabilité de SFR et/ou être consécutif à un usage non conforme à l'objet et aux dispositions du Contrat, pourra donner lieu à facturation.

9.3 Comment est réalisée la clôture d'un incident ?

La clôture d'un Incident sera faite par SFR comme suit :

- Information du Client (par téléphone ou e-mail),
- Confirmation par le Client de la résolution de l'incident,
- Détermination de la durée de l'incident,
- Clôture et archivage du Ticket d'incident

A défaut de confirmation ou de contestation motivée par le Client de la résolution de l'incident sous un délai de 24h suivant l'information donnée par SFR, l'incident sera réputé résolu et SFR clôturera le Ticket d'Incident.

10. Quelles sont les conditions d'Evolution ?

Au cours du Contrat le Client aura la faculté de faire évoluer le Service. Toute demande devra être formulée auprès de SFR soit par téléphone, avec une confirmation par écrit, soit directement par courrier et SFR informera le Client de la date et des conditions d'application de l'évolution. SFR pourra procéder à une étude de faisabilité de l'évolution demandée en vue de poursuivre l'exécution du Contrat, à des conditions à définir au cas par cas.

Par défaut, toute évolution est réalisée pendant les Heures Ouvrées. Pour toute demande d'évolution en dehors des Heures Ouvrées, SFR confirmera la faisabilité et un devis précisera le surcoût applicable aux frais standard de l'évolution. Le Client est Informé que, pendant les opérations d'évolution, le Service peut être amené à subir des interruptions.

11. Quelle est la Durée du Contrat ?

En application de l'Article « Quelle durée pour le(s) Contrat(s) » des Conditions Générales, le Contrat est conclu pour la Période Minimale d'Engagement indiquée dans la Commande et court à compter de la date de Mise en service du premier Accès, Ligne ou Prise. A défaut, la Période Minimale d'Engagement sera de trois (3) ans.

La Période Minimale d'Engagement de chaque Accès, Ligne, Prise, Option et/ou Service Complémentaire inclus dans la Commande initiale sera identique à la Période Minimale d'Engagement du Contrat et court à compter de la date de Mise en service dudit Accès, Ligne ou Prise.

Sur les Accès, Lignes ou Prises ayant fait l'objet de modifications ou d'ajouts en cours du Contrat, conformément aux dispositions de l'Article « Evolutions » des présentes Conditions Particulières, le Service sera reconduit pour une nouvelle Période Minimale d'Engagement dont la durée sera indiquée dans la Commande relative à ces ajouts ou modifications ou, à défaut, de douze (12) mois.

12. Quelles sont les obligations en cas de Résiliation ?

Si, suite à une résiliation, le Service continue à être utilisé par le Client et/ou si des communications continuent à être effectuées par le Client sur le Réseau au-delà du préavis de trois (3) mois, SFR facturera le Service utilisé et/ou lesdites communications aux mêmes conditions tarifaires que celles précédemment appliquées.

SFR pourra, dès le terme ou la résiliation du Service et/ou d'un Service Complémentaire ou Option, supprimer de son serveur, le cas échéant, toutes les adresses électroniques, les courriers électroniques ainsi que le ou les sites Web concernés du Client.

Dans le cadre de la mise à disposition de l'Équipement par SFR et dans le cas d'expiration ou de résiliation du contrat SFR, quelle qu'en soit la cause, de même qu'en cas d'évolution du service entraînant un changement de l'Équipement, le client restituera l'Équipement dans un délai maximum de un (1) mois* à compter de la date effective de l'expiration du contrat.

A défaut de restitution de l'Équipement dans le délai susvisé, le client sera redevable sans délai à SFR des sommes suivantes:

- Dans le cadre des offres de Ligne Business IP, Téléphonie Fixe, Pack Business Entreprise, Pack Business Unifié, Téléphonie Fixe sur réseau mobile, Pack Business Corporate: cinq cent euros hors taxes (500 € HT) pour chaque routeur et cent euros hors taxes (100€ HT) pour chaque terminal téléphonique,
- Dans le cadre des offres Connect, Ipnnet, Box Business, Access Max, SDNet, LAN Wifi Essentiel, Lan-to-Lan, SIS Evolution et Intégral : deux cent euros hors taxes (200€ HT) pour les abonnements inférieurs ou égaux à 200€ et mille cinq cent euros hors taxes (1500 €) pour les abonnements supérieurs à 200€

*En cas de litige sur la date de retour de l'Équipement, il appartient au client de prouver qu'il a renvoyé lesdits Équipements à SFR dans le délai susvisé.

13. Traitement des données à caractère personnel

Outre, le traitement « Gestionnaire du compte client » identifié dans les Conditions Générales de Ventes des Services SFR Business, sur lequel SFR se positionne en tant que Responsable de Traitement, les Parties ont identifiés le traitement suivant :

Traitement 2 : Acheminement des communications électroniques

Les messages transmis via un service de communications électroniques sont de la responsabilité de la personne dont ils émanent. A ce titre, l'opérateur est soumis aux principes de secret des correspondances, de neutralité, et de sécurité des communications prévus aux articles L34-1 et L33-1 du Code des postes et des télécommunications. Les données à caractère personnel contenues dans les messages transmis par le Bénéficiaire et/ou les Sociétés Bénéficiaires via les Services fournis, n'entrent donc pas dans le champ du présent document.

Le présent document s'intéresse par conséquent uniquement aux données à caractère personnel du Bénéficiaire et des Sociétés Bénéficiaires dont l'opérateur est destinataire pour les besoins de la fourniture des Services, ainsi qu'aux données issues de son activité d'opérateur. Sur lesdites données, l'opérateur agit en qualité de responsable de traitement, ce dernier étant autonome quant aux finalités et aux moyens mis en œuvre sur les traitements qu'il est amené à effectuer dans le cadre de la commercialisation et de la bonne exécution des Services.

Finalité du traitement :

La finalité du traitement porte sur l'acheminement des communications électroniques émises et reçues par le Bénéficiaire, les Utilisateurs et les Interlocuteurs, via les Services, incluant :

- l'acheminement des communications électroniques
- la recherche des infractions
- la commercialisation de services additionnels

Fondement du traitement

Le traitement est nécessaire à l'exécution du contrat conclu entre les parties, répond par ailleurs à des intérêts légitimes propres à SFR et au respect d'obligations légales pesant sur elle, ainsi qu'aux intérêts légitimes propres au Bénéficiaire de fournir des moyens de communication à son personnel.

Identification des Données Personnelles concernées :

Les Données Personnelles concernées par ce traitement sont :

- les données de connexion définies comme :
 - ✓ les informations permettant d'identifier l'utilisateur ;
 - ✓ les données relatives aux équipements terminaux de communication utilisés ;
 - ✓ les caractéristiques techniques ainsi que la date, l'heure et la durée de chaque communication ;
 - ✓ les données relatives aux services complémentaires demandés ou utilisés et leurs fournisseurs ;
 - ✓ les données permettant d'identifier le ou les destinataires de la communication ;
 - ✓ les données permettant d'identifier l'origine et la localisation de la communication.

Durée de conservation des Données Personnelles susvisées :

- pour les données de connexion, pendant un (1) an au titre du Code des Postes et des Communications Electroniques.

Si d'autres traitements que celui (ceux) visé(s) ci-dessus sont réalisés, ils sont décrits aux Conditions Particulières et Spécifiques des offres concernées.

14. DEFINITIONS APPLICABLES AUX SERVICES VOIX ET DATA FIXE

Accès : désigne tout circuit de télécommunications ou toute autre capacité, produit par SFR ou loué à un Opérateur de Boucle Locale, qui permet de raccorder un Site au Réseau de SFR.

Affectataire : désigne l'utilisateur final d'un Numéro. IL bénéficie de l'utilisation exclusive d'un numéro qui lui a été affecté par un Opérateur Exploitant.

Anomalie ou Défaut : désigne la déviation d'un Service par rapport à ses spécifications techniques, inhérente au Service et imputable à SFR. Une Anomalie ou un Défaut est réputé Majeur quand il empêche toute utilisation du Service concerné par le Client. A défaut, il est réputé Mineur.

Bande Passante : quantité maximale de données pouvant être transmises au cours d'une unité de temps pour une communication, le plus souvent exprimée en Bits par seconde. Elle détermine le nombre et le type de communications simultanées possibles.

Boucle Locale : désigne tout circuit de télécommunications ou toute autre capacité, loué à un Opérateur de Boucle Locale (OBL) qui permet de raccorder un Site au Réseau de SFR.

Desserte Interne : désigne l'ensemble des supports et travaux nécessaires à l'acheminement du Service entre le Point d'Entrée du Service et l'Équipement SFR d'accès. La Desserte Interne peut être « Simple » (incluant la desserte inférieure à 3 m) ou « Standard » ou « Complexe » ou « Classique », ou « Sur devis ».

Desserte Interne « Sur-devis » : désigne la desserte hors des critères ci-dessous ou effectuée dans les cas d'exclusions ci-dessous.

Desserte interne en cuivre (DSL)	Simple	Complexe
Type de câble	Catégorie 5 ou 6, 4 paires	
Longueur de câble	< 100 m	< 220 m
Type de pose	Câble apparent, collé ou agrafé	
Existence chemin de câble	Existant de type cablofil, goulotte, fourreau, gaine... avec dépose et repose de faux plancher / faux plafond	Existant (cf simple) ou Création possible avec dépose et repose de faux plancher / faux plafond
Travaux sous hauteur	< 3 m	< 3 m en intérieur
Percement cloison	Percement mur de façade et au besoin cloison avec épaisseur < 11 cm	Percement mur (autre que façade) avec épaisseur entre 11 cm et 40 cm
Exclusions	Autres travaux tels que : Travaux de terrassement ou de génie civil, Travaux nécessitant l'utilisation d'échafaudage ou de nacelle ; déplacement de mobiliers	

Desserte interne en câble coax (FTTB) ou en fibre optique (FTTH)	Simple	Complexe
Type de câble	Fibre ISH si FTTH ou Coax si FTTb	
Longueur de câble	< 100 m et < 30m à l'intérieur du bâtiment /logement du Client	< 220m et < 30m à l'intérieur du bâtiment / logement du Client
Type de pose	Câble apparent, collé ou agrafé	
Existence chemin de câble	Existant de type cablofil, goulotte, fourreau, gaine... avec dépose et repose de faux plancher / faux plafond < 10m2	Existant (cf simple) ou Création possible à nu (goulotte PVC blanc, gaine PVC gris) avec dépose et repose de faux plancher / faux plafond > 10m2
Travaux sous hauteur	< 3 m, nacelle comprise, si raccordement sur poteau	< 3 m en intérieur
Percement cloison	Percement mur de façade et au besoin cloison avec épaisseur < 11 cm	Percement mur (autre que façade) avec épaisseur entre 11 cm et 40 cm
Exclusions	Autres travaux tels que : Travaux de terrassement ou de génie civil, Travaux nécessitant l'utilisation d'échafaudage ou de nacelle ; déplacement de mobiliers	

Desserte interne en fibre dédiée (FTTE/FTTO)	Simple	Complexe
Type de câble	Fibre monomode	
Longueur de câble	< 30 m	< 150 m
Type de pose	Câble apparent, collé ou agrafé	
Existence chemin de câble	Existant de type cablofil, goulotte, fourreau, gaine... + création possible	
Travaux sous hauteur	< 3 m, nacelle comprise, si raccordement sur poteau	
Percement cloison	Percement mur de façade et au besoin une cloison	Oui, épaisseur < 40 cm y compris dans mur porteur ou en béton armé
Exclusions	Autres travaux dont : travaux de terrassement ou de génie civil ; travaux hors immeuble en domaine privé ; travaux nécessitant l'utilisation d'échafaudage ou de nacelle ; travaux incluant des difficultés particulières (faux plafond, moulures, bâtiment classé, etc) ; déplacement de mobiliers.	

Eligibilité à la fibre FTTH de SFR : Un site est éligible si les conditions cumulatives suivantes sont réunies : (i) L'Opérateur d'Infrastructure FTTH a déployé l'adresse du client ou du Site ET (ii) SFR a raccordé son Réseau sur la zone.

Fourreau : conduit souterrain dans lequel passent les câbles de fibre optique ou coaxial, raccordant une propriété privée (domaine privé) à la voie publique (domaine public).

FTTH : Accès en Fibre Optique Mutualisée avec Terminaison Optique (FTTH - Fiber To The Home)

Heures : désigne, selon la Plage de Maintenance souscrite, Heures Ouvrées, Heures Ouvrables ou heures.

Heures Ouvrables : désigne la période de 8h à 18h les Jours Ouvrables

Interruption : désigne une coupure franche et continue de plus d'une minute du Service sur un Site, exclusivement imputable au Réseau SFR..

Heures Ouvrées : désigne la période de 8h à 18h les Jours Ouvrés.

Jour Ouvrable : désigne tout jour à l'exception du dimanche et de tout autre jour férié en France.

Jour Ouvré : désigne tout jour à l'exception du samedi et du dimanche et de tout autre jour férié en France.

Interface Client : désigne le point de démarcation du Service fourni par SFR, matérialisée par une prise Ethernet sur l'Équipement SFR.

Multi-prise FTTH : désigne une Prise FTTH installée dans un local client déjà équipé d'une première Prise FTTH.

« Numéro Polyvalent » : a remplacé le Numéro géographique et désigne un numéro à 10 chiffres commençant par 01, 02, 03, 04, 05 ou 09.

« Numéro Polyvalent Vérifié (NPV) » : désigne un Numéro à 10 chiffres commençant par 01, 02, 03, 04, 05 ou 09, pouvant être utilisé comme identifiant d'appelant par des systèmes automatisés d'appels et d'envois de messages et il est issu de tranche dédiée de numéros utilisables pour les échanges avec des systèmes automatisés.

OBL : désigne l'opérateur de boucle locale auquel est raccordé le Client.

Opérateur Donneur : désigne l'Opérateur de communications électroniques d'origine du Client avant la Portabilité ; c'est-à-dire l'Opérateur à partir duquel un numéro est porté

Opérateur Receveur : désigne le nouvel Opérateur de communications électroniques du Client après la Portabilité, c'est-à-dire l'Opérateur auprès duquel le Client souscrit un nouveau contrat et vers lequel un numéro est porté

Opérateur Exploitant (OPE) : désigne l'Opérateur qui fournit un service de téléphonie au Client et ayant un contrat actif avec le Client. L'Opérateur Exploitant peut fournir un service de téléphonie avec des Numéros dont il est l'Opérateur Attributaire ou des Numéros portés

Opérateur Attributaire : désigne l'Opérateur auquel l'autorité de régulation (ARCEP en France) a officiellement attribué des tranches de Numéros conformément aux dispositions du Plan de Numérotation en vigueur.

Opérateur Historique : pour la France, Orange.

Opérateur d'Infrastructure FTTH (OI) : tout opérateur désigné pour déployer l'infrastructure FTTH de la zone incluant l'adresse concernée.

Opérateur Tiers : désigne l'opérateur de communications électroniques autre que SFR.

Plage de Maintenance : désigne l'une des plages de maintenance suivantes :

Heures Ouvrées

Heures Ouvrables

Etendue 24h/24, 7j/7

Point d'Entrée du Service : désigne le point de démarcation entre les supports nécessaires à l'acheminement du Service qui relèvent de la responsabilité du Client (notamment Desserte Interne) et ceux qui relèvent de la responsabilité de SFR ou de l'Opérateur Tiers (notamment Boucle Locale, tête de câble de l'Opérateur Tiers, éléments situés en dehors du domaine privé auquel appartient le Site Client).

Le Point d'Entrée du Service est matérialisé :

- Pour les Accès, Prises ou Lignes DSL, LS et/ou Commutés, par la tête de câble de l'Opérateur Historique, située sur le Site Client ou sur le domaine privé auquel appartient le Site Client ;

- Pour les Accès, Prises ou Lignes en Fibre dédiée ou en Fibre mutualisée, par la frontière entre le domaine public et le domaine privé auquel appartient le Site Client.

Prise FTTH : désigne un Équipement installé dans un local client et raccordé à la fibre optique déployée par l'Opérateur d'Infrastructure (OI) .

RIO : signifie Relevé d'Identité Opérateur. C'est un code unique et personnel composé de 12 caractères (lettres et chiffres) qui identifie la ligne téléphonique mobile ou fixe. Le RIO est essentiel pour la portabilité du numéro. Lors d'une demande de portabilité, il doit être communiqué à l'Opérateur Receveur.

Pour distinguer un RIO d'un Numéro fixe d'un RIO d'un Numéro mobile, le premier caractère du RIO fixe est une lettre comprise entre F et Z.

RIPE : Réseaux IP Européens

Réseau mobile SFR : le réseau de radiotéléphonie de SFR est composé des réseaux suivants, dans la limite des zones couvertes, avec équipements

compatibles : GSM/2G/GPRS/Edge/3G/3G+/Dual Carrier/4G/4G+ et 5G, de SFR. Le Client accède à tout ou partie de ces réseaux en fonction de leur zone respective de couverture, de leur disponibilité et des Services commandés.

Service (ou Option) Multisite : désigne un Service, un Service Complémentaire ou une Option, tels que définis par SFR au sein du Contrat, visant à établir des communications entre au moins deux Accès, Prises ou Lignes disposant du même Service.

Service (ou Option) Monosite : désigne un Service, un Service Complémentaire ou une Option, tels que définis par SFR au sein du Contrat, ne visant pas à établir des communications entre plusieurs Accès, Prises ou Lignes disposant du même Service.

ANNUAIRE

Le Client est informé que, pour les Services de Voix Fixe et sauf avis contraire expressément formulé de sa part, ses coordonnées figurent sur la liste annuelle des abonnés au Service tenue par SFR (ci-après « la Liste ») et pourront être transmises à des sociétés éditant ou fournissant des services d'annuaires ou de renseignements téléphoniques (ci-après « les Editeurs »). Le Client est informé qu'il peut gratuitement, à tout moment et dans le respect des articles R10 et suivants du Code des postes et des communications électroniques, exercer les droits suivants sur les données de la Liste le concernant :

- inscription en Liste Rouge,
- parution Annuaires sans Recherche Inversée,
- parution Annuaires sans prospection,
- parution Annuaires sans restriction,
- parution Annuaires sans prénom complet,
- parution Annuaires sans adresse complète (à l'exception des entreprises offrant des biens et services au grand public pour lesquelles la parution de l'adresse est obligatoire).

Les options complémentaires suivantes peuvent également être souscrites auprès du Service Client de SFR :

- parution coordonnées utilisateur,
- parution activité professionnelle.

Le Client est informé qu'il peut, dans les conditions prévues par la réglementation relative aux traitements de données à caractère personnel, rectifier, compléter, clarifier, mettre à jour ou effacer les données de la Liste le concernant directement par téléphone en contactant le 0811 907 907, par mail via l'adresse: relationclientsentreprises@sfr.com ou en envoyant un courrier postal à :

SFR BUSINESS - DIRECTION RELATION CLIENT - TSA34384 - 77438 MARNE-LA-VALLE CEDEX 2Le Client est informé que certaines mentions, telles que la profession ou l'activité des personnes, sont insérées sous la responsabilité du demandeur. Le Client est informé que le délai de parution ou de transmission des informations le concernant auprès des différents Editeurs dépend du support, des conditions et fréquences de parution propres à ces derniers. En conséquence, l'opérateur ne s'engage sur aucun délai de parution des données du Client. Le Client est informé que les Editeurs peuvent mettre en place, sous leur entière responsabilité, des règles éditoriales contraignantes et peuvent procéder à des traitements sur certaines des données transmises.

Pour les Services Mobile, le Client est informé que ses coordonnées ne figurent sur aucune base annuaire, ni ne sont transmises à aucun Editeur, sauf demande expresse contraire de sa part formulée via la commande d'un Service Complémentaire.

CONDITIONS SPECIFIQUES DU SERVICE LIGNE BUSINESS IP – Mars 2026

1. Pourquoi des Conditions Spécifiques ?

Ces Conditions Spécifiques définissent les conditions et modalités dans lesquelles SFR fournira au Client le Service « Ligne Business IP » (ci-après « le Service »). Elles viennent en complément des Conditions Particulières Voix et Data Fixe et des Conditions Générales de Vente des Services SFR Business.

2. Que comprend le Service ?

Le Service consiste à fournir un service de téléphonie fixe qui comprend :

- Le raccordement du Site du Client au Réseau SFR par l'intermédiaire d'une Prise
- 1 numéro fixe attribué ou porté conformément à la ZNE du Site
- La possibilité d'émettre ou de recevoir des appels conformément à la réglementation en vigueur en provenance ou à destination du numéro fixe du Client associé à un terminal analogique (fourni par le Client) branché sur l'Équipement SFR.
- La possibilité de souscrire à un forfait de communications avec des catégories d'appels incluses dans le forfait
- La possibilité de raccorder des terminaux analogiques spécifiques du Client listés à l'article 2.6 ci-après
- L'accès aux fonctionnalités téléphoniques avancées listées à l'article 2.4 ci-après.

2.1. Raccordement au réseau SFR

Les Prises disponibles sont de type ADSL et Fibre Optique mutualisée :

- La Prise Fibre Optique mutualisée (ci-après « prise FTTH ») est livrée en fibre jusqu'à l'équipement de terminaison optique fourni par SFR situé dans les locaux du Client.
- La Prise ADSL s'appuie sur un Accès DSL utilisant une technologie de type dégroupage total. Deux modes de raccordement sont disponibles :
 - En construction ou création à partir d'un numéro de référence :
 - Numéro de ligne inactive (NDI inactif) ayant appartenu au Client ou à un prédécesseur à la même adresse. La ligne dégroupée ainsi construite sera dédiée exclusivement au Service Ligne Business IP
 - Numéro de ligne active (NDI actif) appartenant au Client ou à un voisin à la même adresse. La ligne dégroupée ainsi construite sera dédiée exclusivement au Service Ligne Business IP
 - En dégroupage sur une ligne active du Client identifiée par un NDI actif (« Ecrasement ») :
 - La ligne dégroupée sera construite sur la paire de cuivre utilisée par la ligne active et sera dédiée exclusivement au service Ligne Business IP.
 - Le ou les services existants initialement supportés par cette ligne ne seront plus actifs et le numéro de la ligne ne sera pas repris sur le Service.
 - Il appartient au Client de communiquer à SFR un NDI dont il est titulaire et dont il souhaite le dégroupage, ainsi que de vérifier que le NDI mentionné par SFR dans le Bon de Commande est le bon NDI. A défaut, la responsabilité de SFR ne pourra pas être engagée, tant vis-à-vis du Client que vis-à-vis d'un tiers

2.2. Attribution d'un numéro fixe

Le Service inclut l'attribution d'un Numéro Fixe. Il est rappelé que ce dernier est incessible, ne saurait être considéré comme définitivement attribué et susceptible d'être modifié pour des raisons techniques ou réglementaires.

2.3. Portabilité d'un numéro fixe

Le Service inclut la portabilité d'un Numéro Fixe conformément aux dispositions du Code des Postes et des Communications Electroniques.

Dans la logique d'une offre de substitution à la ligne analogique, la portabilité est réservée aux Numéros fixes de lignes analogiques ou de box VoIP.

Dans le cadre d'un dégroupage sur une ligne active du Client (« écrasement »), le numéro de cette ligne ne pourra être porté sur le Service Ligne Business IP.

2.4. Fonctionnalités téléphoniques incluses

Les fonctionnalités téléphoniques incluses sont les suivantes :

Appels Sortants	Présentation et masquage du numéro Profils de restriction d'appel Rappel du dernier appelé (bis) Rappel du dernier appelant Rappel automatique sur occupation
	Rejet des appels anonymes Ne pas déranger Filtrage d'appels par Liste noire (jusqu'à 12 numéros) Personnalisation des annonces (accueil, mise en garde et mise en attente) Pré-décroché (diffusion d'une musique d'attente avant la prise d'appel par le correspondant) Renvoi d'appels immédiat Renvoi d'appels conditionnel sur non réponse, occupation et injoignabilité Renvoi programmé
Appels Entrants	Signal d'appels Mise en attente et reprise de la communication Transfert d'appels dirigés Conférence à trois
En Communication	
Facilités Téléphoniques	Répondeur vocal personnalisable Notifications de messages sur la boîte email avec ou sans dépôt

2.5. Inscription dans l'Annuaire Universel

Le Client est informé que ses coordonnées figurent sur la liste « Annuaire universel » des Clients du Service Ligne Business IP tenue par SFR (ci-après « la Liste »).

Le Client est informé que les informations figurant dans les Annuaires sont conservées à l'identique si le Client ne les modifie pas dans le Bon de Commande et sous réserve que la raison sociale figurant sur le Bon de Commande soit identique à celle qui figure dans les Annuaires au jour de la souscription par le Client au Service.

Dans le cas où le Client a demandé à SFR de faire figurer le nom des personnes physiques utilisatrices, il s'engage à avoir préalablement recueilli le consentement de ces personnes et garantit SFR contre tout recours ou action qu'elles pourraient intenter.

2.6. Terminaux analogiques du Client

Les types de terminaux analogiques supportés par le Service sont :

- Poste téléphonique analogique ou base DECT équipé(e) d'une prise gigogne ou embout RJ11 ;
- Télécopie : L'envoi et la réception de télécopies sont supportés par le Service pour les télécopieurs Groupe 3 (recommandations UIT-T T.30 et T.4) et super G3
- Terminaux de paiement analogiques
- Modems
- Systèmes de Téléalarme, ou télésurveillance
- Système de télé relève, ou télémaintenance, ou machine à affranchir

Ces terminaux analogiques devront être branchés sur le port RJ11 de l'Équipement SFR.

La configuration de l'Équipement SFR sera différente en fonction du type de terminal analogique. Deux configurations sont possibles :

- Usage Voix : Classique (voix téléphone / fax / modem)
- Ascenseur Téléalarme (modem / DTMF M2M)

Il appartient au Client de préciser à SFR le type de configuration au moment de la souscription du Service.

Toutefois, le Client pourra modifier la configuration de l'Équipement SFR directement depuis l'Espace Client.

Il est précisé que le choix de la configuration de l'Équipement SFR et de son éventuel changement relève de la seule responsabilité du Client et que SFR ne pourra pas être tenue responsable d'un mauvais fonctionnement du Service dans le cas où la configuration de l'Équipement SFR ne correspondrait pas au type de terminal analogique branché à l'Équipement SFR.

SFR informe le Client que certains terminaux analogiques du fait de leur ancienneté ou de leur spécificité pourraient perturber le bon fonctionnement du Service. Dans ces cas, les engagements de qualité de service mentionnés à l'article « Engagements de qualité de Service » ci-après ne seront pas applicables.

Les terminaux non supportés par le Service sont :

- Télécopieurs Groupe 4, serveur de fax

Dans le cas où le Client utiliserait des terminaux analogiques non supportés par le Service, SFR ne pourra être tenue responsable en cas d'incompatibilité avec le Service.

3. Quels sont les Services Complémentaires (Options) disponibles

3.1. Option Garantie de Temps de Rétablissement

En standard, le Service Ligne Business IP sur Prise ADSL ne bénéficie pas de Garantie de Temps de Rétablissement.

En option, sont proposées les Garanties de Rétablissement suivantes :

- GTR J+2 du lundi au samedi de 8H à 18H ouvrées
- GTR 8 heures du lundi au samedi de 8H à 18H ouvrées
- GTR 4 heures du lundi au samedi de 8H à 18H ouvrées
- GTR 4 heures (24h/24 et 7j/7)

En standard, le service Ligne Business IP sur prise FTTH bénéficie d'une garantie de Temps d'Intervention de 8 heures du lundi au samedi de 8H à 18H ouvrées.

En option et sous réserve d'éligibilité de la zone de raccordement à cette option, est proposée une Garantie de Temps de Rétablissement de 10 heures du lundi au samedi de 8H à 18H ouvrées.

Les engagements associés à ces options de GTR sont décrits dans le paragraphe

« Quel sont les Engagements de qualité de Service ».

4. Quelles spécificités de Mise en Service et d'utilisation ?

4.1. Portabilité du numéro fixe

La portabilité du numéro est réalisée conformément aux dispositions du Code des Postes et des Communications Electroniques, notamment ses articles L44 et D406-18.

SFR attire plus particulièrement l'attention du Client sur ce qui suit :

- Par la signature du Bon de Commande, le Client donne mandat à SFR pour

réaliser la portabilité de son numéro indiqué dans le Bon de Commande et résilier son contrat avec l'Opérateur Donneur.

- La demande de portabilité par le Client vaut demande de résiliation de son

contrat avec l'Opérateur Donneur pour le numéro porté et l'accès correspondant, sans préjudice de l'application des conditions contractuelles relatives aux durées minimales d'engagement dudit contrat.

La Portabilité relève de la seule maîtrise de l'opérateur donneur qui est libre de

rejeter ou de reporter toute demande de Portabilité. SFR informera le Client de la décision prise par ledit opérateur dans les meilleurs délais. SFR ne peut intervenir en aucune façon ni sur le principe ni sur les délais de mise en œuvre de la Portabilité et ne pourra être tenue responsable du non-respect de la date de mise en œuvre.

En cas de rejet ou de report de la demande par l'Opérateur historique, le Client

pourra formuler une nouvelle demande de Portabilité après s'être mis en conformité avec les motifs de rejet ou de report avancés par l'opérateur donneur.

Dans le cadre d'une Prise ADSL avec dégroupage sur une ligne active du Client (« Ecrasement »), le numéro de cette ligne ne pourra pas être porté sur le Service.

4.2. Raccordement au Service

SFR déterminera librement le type de Prise fournie au Client pour chacun des Sites du Client.

La prise FTTH sera privilégiée sur la Zone de Couverture FTTH si aucune option de Garantie de Rétablissement n'est souscrite ou si une option de Garantie de Temps de Rétablissement 10H est souscrite par le Client.

Dans le cas où le Site ne peut pas être raccordé en prise FTTH et/ou si le Client souscrit à une option de Garantie de Rétablissement autre que 10H, le Site sera raccordé via une Prise ADSL sous réserve de son éligibilité aux conditions décrites à l'article 4.3 ci-dessous.

Le type de Prise sera mentionné dans le Bon de Commande du Service.

4.3. Éligibilité du ou des Site(s) à la technologie DSL

L'accès du Client au Service en cas de raccordement par une Prise ADSL dépend des conditions suivantes :

- la Prise doit être située dans la Zone d'Éligibilité DSL
- Mode de raccordement en construction ou en création : Une paire de cuivre inutilisée doit être disponible et un numéro de référence (NDI actif ou inactif) doit être disponible dans les bases de données de l'Opérateur historique
- Mode de raccordement en dégroupage sur une ligne active (« écrasement ») : une ligne active du Client (NDI actif) doit être disponible dans les bases de données de l'Opérateur historique et le Client accepte que le Service Ligne Business vient

remplacer les services pré-existants sur cette ligne.

Ainsi, SFR ne pourra être tenue responsable de la non éligibilité d'un Site pour cause de saturation de la tête cuivre, ou pour cause d'inexistence d'une boucle locale cuivre sur le Site du Client, cette décision ne relevant que de l'Opérateur Historique. Les conditions de dégroupage de l'accès utilisant la technologie DSL sont définies dans les Conditions Particulières relatives aux Services Voix et Data Fixe.

4.4. Installation de l'Équipement SFR

Un Équipement SFR est fourni dans le cadre du Service.

Les modalités d'installation dépendent du type de Prise et du mode de raccordement sélectionnés :

- Prise FTTH : L'Équipement est livré et installé par SFR lors du rendez-vous d'installation.
- Prise ADSL en construction ou création à partir d'un numéro de référence : L'Équipement est livré et installé par SFR lors du rendez-vous d'installation.
- Prise ADSL en dégroupage sur une ligne active (« écrasement »):
 - L'Équipement est livré par voie postale sur le Site logistique indiqué par le Client lors de la souscription. A la réception de l'Équipement matérialisée par la signature du bon de livraison par le Client, l'opération de dégroupage est alors lancée sans possibilité dès lors d'annuler cette opération et sans possibilité de retour en arrière sur les services pré-existants. A partir de J+1 de la réception de l'Équipement par le Client, les services pré-existant sont définitivement coupés. A la réception du mail dont l'objet est « Raccordement de votre équipement » de la ligne, l'Équipement doit être branché par le Client, selon les modalités du guide d'installation. Le Service est fonctionnel dans un délai estimé de quatre (4) Heures Ouvrées à quarante-huit (48) Heures Ouvrées à partir de la coupure des services pré-existants. Des tests d'appels devront alors être réalisés par le Client.
 - En cas de difficulté de Mise en Service, un premier diagnostic sera réalisé à distance suite à l'appel du Client, l'intervention d'un technicien SFR pourra alors être enclenchée. Cette intervention sera facturée au Client en cas de causes qui lui sont imputables selon les conditions tarifaires en vigueur.

Tout travaux sur la desserte interne, soit le câblage entre l'Équipement SFR et l'arrivée de la tête de cuivre, est de la responsabilité du Client.

Il est convenu que la responsabilité de SFR s'arrête au Point de Terminaison.

4.5. Conditions préalables à la Mise en Service du Service

Afin de permettre à SFR de fournir le Service, le Client devra respecter l'ensemble des pré-requis suivants :

- mettre à disposition de SFR, au plus tard à la date notifiée pour le rendez-vous d'installation, un emplacement (étagère dans une baie technique, étagère fixée à un mur...), dans un endroit protégé. Il est recommandé d'éviter la proximité d'une source de chaleur, d'éviter les locaux humides et la proximité des canalisations d'eau et d'assurer une aération suffisante,
- mettre à disposition de SFR, au plus tard à la date notifiée pour le rendez-vous d'installation, une alimentation électrique avec prise de terre, protégée, 220V/10A à moins

d'un mètre de l'Emplacement de l'Équipement SFR. La sécurisation de l'alimentation électrique de l'Équipement SFR est de la responsabilité du Client,

- la distance de raccordement entre le terminal analogique du Client et l'Équipement SFR ne doit pas être supérieure à 300 mètres.

Le câblage de l'installation privée entre le terminal analogique et l'Équipement SFR est de la responsabilité du Client.

En aucun cas SFR ne sera tenue responsable de dysfonctionnement du Service si les conditions d'installation de l'équipement SFR ne respecte pas les pre-requis ci-dessus.

4.6. Mises en garde spécifiques aux communications illimitées ou incluses

Le Service étant constitué, pour partie, de catégories d'appels inclus, le Client s'engage à adopter un comportement raisonnable, ce qui suppose une durée d'appel qui n'excède pas 2h et un maximum de 99h de communications par mois.

Par nature, sont exclus du bénéfice des d'appels inclus et facturés aux conditions indiquées dans les Tarifs, les appels suivants :

- Les appels vers des serveurs vocaux interactifs ;
 - Les appels vers les numéros courts surtaxés et numéros courts autres que ceux déclarés dans le plan de numérotation du Client ;
 - Les numéros spéciaux (à l'exception des numéros verts).
- Le Client s'interdit toute utilisation illégale, frauduleuse ou déraisonnable du Service, telle que notamment :
- Permettre son utilisation (et/ou mettre à disposition les Équipements SFR), à titre gratuit ou onéreux, par un tiers ;
 - L'utiliser pour constituer une ou plusieurs passerelles de réacheminement de communications Voix ;
 - L'utiliser pour re-router l'acheminement des appels émis ou reçus vers une plate-forme téléphonique ;
 - L'utiliser de manière ininterrompue, notamment dans le cadre d'une composition automatique et en continu de numéros ;
 - Utiliser le Service pour connecter un automate d'appel et/ou pour procéder régulièrement à des envois en masse de messages, par fax, notamment à des fins publicitaires.
 - Utiliser le Service pour assurer une activité qui lui serait incompatible (centre d'appel, centre d'envoi de fax, etc.), notamment compte tenu de l'usage raisonnable auquel s'est engagé le Client.

4.7. Responsabilité du Client à la Mise en Service

Le Client s'engage, sans délai après la Mise en Service, à effectuer des appels de test vers les numéros d'urgence (SAMU, Police, Pompiers,...), et à s'assurer que les appels arrivent bien au centre d'urgence rattaché à sa ville. Dans le cas contraire, le Client s'engage à ouvrir un ticket d'incident conformément à la procédure décrite dans les Conditions Particulières Voix et Data Fixe.

De même, SFR ne saurait être tenue responsable des détériorations et/ou interruptions résultant des opérations effectuées par le Client dans le cadre de sa connexion au Service, ou en cas d'interruption résultant de toute cause extérieure à l'Opérateur, telle notamment que l'interruption de fourniture de courant électrique. Le Client reconnaît avoir pris connaissance que l'interruption du Service, pour quelle que cause que ce soit, entraîne notamment une indisponibilité des numéros d'urgence (SAMU, Police, Pompiers,...).

5. Comment est facturé le Service ?

Dans le cas d'une Commande avec demande d'attribution d'un nouveau numéro, la facturation de l'abonnement, des Options et des frais de mise en service débute à la Mise en service du Service.

Dans le cas d'une Commande avec demande de Portabilité du numéro, la facturation de l'abonnement, des Options et des frais de mise en service débute à la Portabilité du numéro ou au plus tard dans les huit (8) Jours Ouvrés après la Mise en service de l'accès Internet.

La facturation des consommations débute à compter du premier appel émis par le Client sur le Réseau SFR.

SFR pourra, par simple notification au Client, modifier de plein droit et à tout moment les Conditions Tarifaires applicables au Client en cas d'écart constaté entre les conditions d'application des Conditions Tarifaires et la situation réelle.

6. Quel Engagement de Qualité de Service ?

6.1. Prise FTTH

Pour tout incident de Sévérité 1 intervenant sur un Site, SFR s'engage sur un Temps d'Intervention maximal de huit Heures Ouvrées (GTI H+8).

En cas de dépassement, les pénalités suivantes seront applicables :

Dépassement Du d'Intervention Maximal (en Heures Ouvrées)	Temps	Pénalités (en % de l'abonnement mensuel du Service concerné)
De 0 à 8 Heures		10 %
De 8 à 16 Heures		25 %
Plus de 16 Heures		50 %

Une option de GTR 10H est proposée en option du Service. Pour tout incident de Sévérité 1, en cas de dépassement de la GTR souscrite, les pénalités suivantes sont applicables :

Dépassement De la Garantie de Temps de Rétablissement (sur la plage de maintenance)	Pénalités (en % de l'abonnement mensuel du Service concerné)
De 0 à 8 Heures	10 %
De 8 à 16 Heures	25 %
Plus de 16 Heures	50 %

6.2. Prise ADSL

Plusieurs niveaux de GTR sont proposés en option du Service.

Pour tout incident de Sévérité 1, en cas de dépassement de la GTR souscrite, les pénalités suivantes seront applicables :

Dépassement De la Garantie de Temps de Rétablissement (sur la plage de maintenance)	Pénalités (en % de l'abonnement mensuel du Service concerné)
De 0 à 8 Heures	10 %
De 8 à 16 Heures	25 %
Plus de 16 Heures	50 %

7. Quelles spécificités d'annulation de Commande ?

Dans le cas d'un raccordement avec une Prise ADSL en dégroupage sur une ligne active, le Client pourra annuler la Commande avant réception de l'Équipement

Dès réception de l'Équipement par le Client, la Commande du Service ne pourra être annulée et se poursuivra jusqu'à la Mise en service. Les conditions de résiliation du Service tels que listés dans l'article 9 s'appliqueront.

La non-réception de l'Équipement par le Client (refus du colis, retour à l'expéditeur pour délai dépassé) entraînera l'annulation de la Commande.

8. Quelles possibilités d'évolution?

Déménagement ou déplacement d'une Prise

En cas de déménagement ou déplacement d'une Prise, SFR appliquera de plein droit :

- Les mensualités et les frais de Mise en service de la nouvelle Prise ; et
- Des indemnités calculées en fonction de la durée restant à courir jusqu'au terme de la Période Minimale d'Engagement de la Prise initiale, telles que définies ci-dessous :

- + 100% des mensualités restant à courir sur les 6 premiers mois
- + 50% des mensualités restant à courir entrju'au terme le 7^{ème} et le 12^{ème} mois

9. Quelles spécificités de résiliation ?

En cas de résiliation anticipée du Service sur un Site ou du Contrat dans sa totalité, SFR appliquera de plein droit une indemnité variable suivant la Période Minimale d'Engagement et la durée restant à courir jusqu'au terme de celle-ci :

Date de la résiliation

Avant la Date de Mise en Service

500 euros (cinq cents euros)

Après la Date de Mise en Service

100% des mensualités restant à courir sur les 6 premiers mois,
+50% des mensualités restant à courir entre le 7^{ème} et le 12^{ème} mois,
+20% des mensualités restant à courir entre le 13^{ème} mois et le terme de la Période Minimale d'Engagement.

10. DEFINITIONS APPLICABLES

Equipement ou Equipement SFR : désigne tout matériel informatique ou de communications électroniques ou tout autre produit ou logiciel mis à disposition ou utilisé par SFR Business dans le cadre de la fourniture ou de la facturation des services.

Ecrasement : construction du Service sur une paire de cuivre identifiée par un NDI et déjà utilisée pour un service pré-existant qui sera coupé au profit du Service.

FTTH : Accès en Fibre Optique Mutualisée avec Terminaison Optique (FTTH - Fiber To The Home)

Liste noire : liste de numéros de téléphone pour lesquels les appels entrants sont bloqués.

Numéro Fixe : désigne un numéro fixe géographique, commençant par un préfixe 01, 02, 03, 04 ou 05 et rattaché à un Site

Point de Terminaison : désigne le port de l'Équipement SFR sur lequel est

raccordé le terminal analogique du Client. Le Point de Terminaison au Service matérialise la limite de responsabilité de SFR.

Portabilité : désigne l'opération permettant au Client de conserver les numéros géographiques (NDI et SDA) attribués par l'Opérateur Donneur pour sa Ligne

et/ou son Accès vers l'Opérateur Preneur. Un numéro (NDI et SDA) bénéficiant de la portabilité est dit "porté".

Point de Terminaison : désigne le port de l'Équipement SFR sur lequel est

raccordé le PABX du Client. Le Point de Terminaison au Service matérialise la

limite de responsabilité de SFR.**Prise :** désigne l'ensemble constitué par un débit, un Accès, une porte sur le Réseau SFR et un Equipement SFR.

Temps d'Intervention : désigne le délai entre l'heure à laquelle une Interruption de Service est notifiée dans les conditions de l'article « Que faire en cas d'incident ? » des Conditions Particulières Voix et Data Fixe et l'heure à laquelle SFR débute les actions visant au rétablissement du Service (calculé en Heures Ouvrées).

Zone de Numérotation Élémentaire (ZNE) : désigne une zone géographique du territoire français définie par la réglementation et à laquelle sont associés des blocs de numéros de type ZABPQ conformément au plan de numérotation national défini par l'ARCEP.

Zone de Couverture DSL : désigne l'ensemble des communes françaises

Métropolitaines à l'intérieur desquelles SFR est à même de fournir le Service au

Client via un Lien d'Accès DSL

Zone de Couverture FTTH : désigne l'ensemble des communes françaises

Métropolitaines à l'intérieur desquelles SFR est à même de fournir le Service au

Client via un Lien d'Accès FTTH.

Récapitulatif contractuel du 05/03/2026

Offre Ligne Business IP
Tarifs en € ht

SFR Business, marque du groupe SFR, est à destination des entreprises.

Le présent récapitulatif contractuel énonce les principaux éléments de la présente offre de services, comme l'exige le droit de l'UE¹. Il permet de comparer des offres de services. Des informations complètes sur le service figurent dans d'autres documents.

Services et équipement

L'offre **Ligne Business IP** est réservée aux personnes morales disposant d'un SIRET en France Métropolitaine

L'offre Ligne Business IP

L'offre Ligne Business IP se compose de :

- Une Ligne Fixe
- Un forfait : Absolu, Illimité ou compteur

Vos avantages inclus dans cette offre :

- GTI 8 heures du lundi au samedi de 8h à 18h ouvrées (sauf jours fériés) en FTTH
- GTR J+2 lundi au samedi de 8h à 18h ouvrées (sauf jours fériés) en DSL
- L'installation sur site (selon les conditions spécifiques et tarifaires)
- Maintenance du routeur

Option payante :

- GTR 10 heures du lundi au samedi de 8h à 18h ouvrées (sauf jours fériés) en FTTH
- Option GTR 8H lundi au samedi de 8h à 18h ouvrées (sauf jours fériés) en DSL
- Option GTR 4H lundi au samedi de 8h à 18h ouvrées (sauf jours fériés) en DSL
- Option GTR 4H 24H/24 7J/7

Le service et les options sont sous réserve de l'éligibilité de la zone.

Équipement :

Le routeur est loué par SFR Business

Tarifs :

- Se référer aux conditions tarifaires du bon de commande

En cas de réclamation, vous pouvez effectuer une demande auprès du Service Clients en appelant le **1025** (Service gratuit + prix d'un appel)

Durée, Résiliation

Durée

L'offre est souscrite pour une durée indéterminée assortie d'une période d'engagement de 24 mois minimum à compter de la souscription.

Une fois la période d'engagement terminée, l'offre se poursuit pour une durée indéterminée si le Client ne souscrit pas une nouvelle période minimum d'engagement.

Résiliation

Le Client peut mettre fin au contrat d'abonnement :

- Via une demande dans l'Espace Client « Vos demandes administratives » dans l'Assistance
- Par lettre recommandée avec accusé de réception adressée au Service Clients,

La résiliation intervient après un préavis de trente (30) jours calendaires calculé à compter de la réception de la confirmation écrite du Client de sa demande de résiliation.

Entre la demande de résiliation et sa prise d'effet, le Client reste redevable des redevances mensuelles dues au titre du contrat ainsi que des communications éventuellement passées et des options souscrites.

Lorsque le Client résilie avant la fin de la période minimale d'engagement, sauf cas de force majeure ou autres cas listés au sein des Conditions Générales de vente SFR Business, les redevances mensuelles restant dues jusqu'à l'expiration de cette période deviennent immédiatement exigibles.

¹ Article 102, paragraphe 3, de la directive (UE) 2018/1972 du Parlement européen et du Conseil du 11 décembre 2018 établissant le code des communications électroniques européen (JO L 321 du 17.12.2018, p.36).

Autres informations utiles

SFR Business vous accompagne :

En boutique
Retrouvez la boutique la plus proche de chez vous, sur le site boutique.sfr.fr/fr
Par téléphone
Service Client Entreprises dédié depuis un poste fixe ou un mobile : 1025 ou 01 73 60 1025 Depuis l'étranger : +33 1 73 60 1025 Service client ouvert du lundi au samedi de 8h à 20H et le samedi de 9h à 17h. Service gratuit + prix d'un appel
En Ligne
Depuis notre site web : sfrbusiness.fr/ Depuis nos pages assistances : sfrbusiness.fr/assistance/ Depuis votre Espace Client Entreprise accessible depuis le site web sfrbusiness.fr/
Par courrier et courriel
Adresse postale : SFR BUSINESS DIRECTION RELATION CLIENT TSA 34384 77438 MARNE LA VALLEE CEDEX 2 Adresse email : relationclientsentreprise@sfr.com

Envoyé en préfecture le 15/09/2026

Reçu en préfecture le 15/09/2026

Publié le

ID : 025-212503676-20260831-2026_011-AR

Berger
Levrault**SFR BUSINESS**

SFR Business, marque du groupe SFR, est à destination des entreprises

Réengagement au contrat
Mobile**Avec ou sans évolution tarifaire****Le Présent avenant est conclu entre :****Le Client**

Dénomination sociale	Raison Sociale	COMMUNE DE MANDEURE			SIREN	212503676
	Forme juridique	Collectivité territoriale			RCS	Non inscrit
Adresse du siège	N°	34	Rue	RUE DE LA LIBERATION		
	Code postal	25350	Ville	MANDEURE		

Et SFR

Dénomination sociale	Raison Sociale	SFR			SIREN	343 059 564
	Forme juridique	S.A. au capital de 3 423 265 598,40 euros			RCS	Paris
	TVA	FR 71 343 059 564 - mars 2012				
Adresse du siège	N°	16	Rue	Rue du Général Alain de Boissieu		
	Code postal	75015	Ville	Paris		

Préambule

SFR et le Client ont signé un contrat référencé relatif à la fourniture du Service Ligne Business 3G et/ou Box4G.

Contrat référencé	1032676	Date de signature du contrat	25/07/2023
--------------------------	---------	-------------------------------------	------------

Période minimale d'engagement

Le présent Avenant a pour objet le réengagement de chacun des Accés pour une nouvelle Période Minimale d'Engagement à compter de la date d'entrée en vigueur du présent Avenant (une seule case à cocher) :

☐ 24 mois - ☒ 36 mois

Ce réengagement est assorti de nouvelles conditions tarifaires (une seule case à cocher) :

☐ OUI - ☒ NON**Conditions tarifaires**

Dans le cas de réengagement avec évolutions tarifaires, les Conditions Tarifaires du Contrat sont supprimées et remplacées par celles annexées au présent Avenant.

Ces nouvelles Conditions Tarifaires seront applicables dans un délai de trente (30) jours suivant la date d'entrée en vigueur du présent Avenant.

ACCORD DES PARTIES (fait en 2 exemplaires)

Le présent Avenant entre en vigueur à compter de la date de signature par les parties.

Par la signature de ce présent Avenant, le Client reconnaît avoir pris connaissance et accepter les Conditions Générales SFR Business et ses annexes, les Conditions Particulières, les Conditions Spécifiques, annexes associées, Conditions Tarifaires applicables au Service(s) commandé(s), sans qu'il soit nécessaire qu'ils soient séparément et spécifiquement signé.

Les autres dispositions du Contrat non modifiées par le présent Avenant demeurent inchangées et de plein effet.

Commentaires :

Réengagement du contrat 36 mois avec conservation des tarifs existants

1032676	200427801Q	0000000012651184	Téléphonie Fixe	Ligne FIXE	0363488378
1032676	200427801Q	0000000012651183	Téléphonie Fixe	Ligne Téléphonie Fixe	0634668670
1032676	200427801A	0000000012540574	Téléphonie Fixe	Ligne Téléphonie Fixe	0626187101
1032676	200427801A	0000000012540575	Téléphonie Fixe	Ligne FIXE	0381347750

Pour le Client, signataire dûment habilitéNom / Prénom PODGORA StéphaneFonction MaireTéléphone 03 81 36 28 80

E-Mail

Fait à Mandeure Date 31/08/26

Signature et Cachet commercial

**Pour SFR,**

Nom

Prénom

Téléphone

Fonction

Fait à Date

Signature et Cachet commercial

PS

CONDITIONS GENERALES DE VENTE DES SERVICES DE COMMUNICATIONS ELECTRONIQUES

SFR BUSINESS – 15 JUIN 2026

Préambule

SFR, Société Anonyme au capital de 3.423.265.720 €, immatriculée au RCS de Paris sous le numéro 343 059 564, dont le siège social est situé 16 rue du Général Alain de Boissieu – 75015 Paris, offre des services de communications électroniques, de connectivité et d'accès aux infrastructures de communications électroniques. SFR est un opérateur de services de communications électroniques au sens de l'article L 33-1 du Code des Postes et Communications Electroniques.

La définition des termes utilisés figure au dernier article des présentes conditions.

ARTICLE PRELIMINAIRE : LOI APPLICABLE ET ATTRIBUTION DE JURIDICTION

Le Contrat est soumis au droit français et interprété conformément à celui-ci.

LA JURIDICTION COMPETENTE EN CAS DE LITIGE SERA LE TRIBUNAL DES ACTIVITES ECONOMIQUES DE PARIS.

1. Services fournis

1.1 Le Client commande un ou plusieurs Services principaux au(x)quel(s) peuvent s'ajouter des Services complémentaires. Dans le cas d'offres groupées, il est rappelé que pour les Organismes à but non lucratif et pour les Micro et Petites Entreprises, les dispositions de l'article L224-42-2 I et III du Code de la consommation trouvent application, sauf renonciation par le Client.

1.2 Les présentes Conditions Générales SFR Business (ci-après « les Conditions Générales » ou « CGV »), sont applicables à tout Bon de Commande, sous réserve des dérogations spécifiquement prévues le cas échéant dans les Conditions Particulières ou Spécifiques des Services.

1.3 Il est précisé que conformément aux dispositions de l'article L224-26-1 du Code de la consommation, les dispositions qui bénéficient aux Micro et Petites Entreprises et Organismes à but non lucratif reprises dans les présentes CGV ne s'appliquent pas aux services de transmission de signaux de machine à machine (« M2M »), au sens du 6° de l'article L32 du Code des Postes et Communications Electroniques et aux communications interpersonnelles non fondées sur la numérotation.

2. Commande de Services

2.1 Les Services Principaux et Complémentaires sont commandés directement auprès de SFR ou auprès d'un Distributeur, selon les cas. SFR peut demander au Client de fournir les documents justificatifs tels que carte d'identité, extrait Kbis, pouvoir.

Pour les Micro et Petites Entreprises et Organismes à but non lucratif, des justificatifs permettant de prendre acte de leur statut peuvent leur être demandés au moment de la souscription ou à tout moment durant la vie du Contrat.

2.2 Le Client déclare : i) accepter les conditions du Contrat dont il reconnaît avoir parfaite connaissance, ii) que les Services répondent à ses besoins et qu'il les commande exclusivement pour son activité professionnelle propre. Le Client déclare et reconnaît en outre, avoir reçu pendant la phase précontractuelle de négociations toutes les informations nécessaires et utiles pour lui permettre de s'engager en toute connaissance de cause.

2.3 Chaque Contrat remplace tous les accords antérieurs conclus par les Parties et relatifs au même objet de manière à constituer l'intégralité de leur consentement eu égard au(x) Service(s) concerné(s).

2.4 Le Client est habilité à commander pour le compte des sociétés qu'il contrôle au sens de l'article L233-3 du Code de commerce et garantit qu'il dispose des droits et pouvoirs nécessaires à cette fin. SFR se réserve le droit de demander au Client des documents justificatifs. Le Client garantit le respect par ces sociétés des obligations définies au Contrat et restera en toute circonstance solidaire de leur exécution et ce même en cas de facturation séparée.

2.5 Le Client s'engage à fournir à SFR toutes les informations utiles à l'exécution d'un Bon de Commande ou à l'exécution d'un Contrat, et met à disposition tous les moyens humains, techniques et matériels nécessaires au fonctionnement des Services ainsi qu'au suivi et à la bonne exécution du Contrat.

2.6 Le Client s'engage à respecter les préconisations de SFR, notamment sur la sécurisation de ses Sites et de ses accès, tant physiques que virtuels (logiques). Les prérequis et obligations techniques à la charge du Client sont décrits dans les Conditions Particulières et Spécifiques de chaque offre, ou dans les spécifications techniques d'accès au service et ce, afin de permettre à SFR de délivrer le Service.

2.7 Le Client éligible au bénéfice du droit de rétractation au sens des articles L.221-18 et suivants du Code de la consommation (voir les définitions) peut se rétracter, sans avoir à supporter d'autres frais que les frais directs de renvoi des équipements, dans un délai de quatorze (14) jours à compter de :

- la réception du bien pour les contrats de vente d'équipements ;

- de la conclusion du contrat pour les prestations de services.

Pour exercer ce droit, le Client peut, au choix : remplir le formulaire de rétractation disponible sur le site Internet de SFR Business ou adresser à SFR toute autre déclaration dénuée d'ambiguïté exprimant sa volonté de se rétracter.

3. Entrée en vigueur et durée

3.1 Le Contrat est valablement formé et prendra effet dès la validation du Bon de Commande par SFR ou à défaut lorsque cette dernière aura commencé à exécuter le Service. Un Bon de Commande pourra être refusé par SFR en cas d'incomplétude, d'altération ou de motif légitime tel que la violation par le Client de ses obligations au titre d'un contrat le liant à SFR.

3.2 Sauf disposition dérogatoire prévue dans les Conditions Particulières ou Spécifiques du Service :

- le Contrat est conclu pour une durée indéterminée, chaque Service commandé étant toutefois soumis à une Période Minimale d'Engagement définie par défaut à douze (12) mois.
- la Période Minimale d'Engagement et la facturation d'un Service prendront effet à compter de sa date de Mise en service.

Au terme de la Période Minimale d'Engagement, sauf résiliation par l'une des Parties dans les conditions de l'article 10 des présentes, ce dernier se poursuivra pour une durée indéterminée.

Il est rappelé que pour les clients bénéficiant du statut de Micro, Petite Entreprise ou d'Organisme à but non lucratif et n'ayant pas expressément renoncé aux dispositions de L224-28 I du Code de la consommation, la Période Minimale d'Engagement pour chaque Service ne peut excéder vingt-quatre mois (24 mois).

4. Conditions financières

4.1 Tarifs applicables

Les Tarifs, ainsi que leurs modalités d'application, sont exprimés en euros hors taxes dans chaque Contrat.

En cas de reconduction tacite du Contrat, les prix standard et non plus les prix remisés, s'appliqueront, sauf accord contraire écrit entre les Parties. Dans l'hypothèse où le taux de remise n'apparaîtrait pas dans les grilles tarifaires correspondantes, les prix standard correspondent au Tarif précédemment appliqué, majoré forfaitairement de quinze pour cent (15%).

4.2 Indexation

4.2.1 Tous les tarifs applicables au Service feront l'objet d'une révision de plein droit et sans formalité, à chaque fin d'année calendaire selon la variation de l'indice SYNTEC révisé calculée comme suit :

$$P = P_o \times S/S_o$$

donc :

P = tarif après révision,

P_o = tarif initial pour la première révision, puis prix issu de la précédente révision pour les révisions suivantes,

S = plus récent indice SYNTEC révisé publié à la date de révision des tarifs,

S_o = valeur de l'indice SYNTEC révisé en vigueur à la date où le Contrat a été établi pour la première révision, puis valeur de l'indice SYNTEC révisé au jour de la précédente révision pour les révisions suivantes,

En cas de disparition ou de remplacement de cet indice, SFR informera le Client du nouvel indice applicable.

4.2.2 Cette clause est applicable par défaut si les Conditions Particulières ou Conditions Spécifiques du Service concerné ne prévoient pas d'ores et déjà une clause d'indexation.

4.2.3 Le Client est informé que l'article 6.2 des présentes n'est pas applicable à une évolution tarifaire mise en œuvre en application de la présente clause d'indexation ou de celle contenue le cas échéant dans les Conditions Particulières ou les Conditions Spécifiques du Service.

4.3 Facturation

4.3.1 Les factures sont exigibles selon les modalités prévues aux Conditions Particulières et/ou Spécifiques de chaque Service commandé. A défaut de mentions dérogatoires dans les Conditions Particulières ou Spécifiques, les factures sont établies par périodicité mensuelle et payables, terme à échoir, dans un délai de quinze (15) jours à compter de leur date d'établissement.

SFR se réserve le droit de n'émettre qu'une (1) seule facture par période de deux (2) ou trois (3) mois si le montant d'une facture mensuelle ne dépasse pas vingt-cinq euros hors taxes (25 € ht).

SFR adressera les factures sous format électronique accessibles sur l'Espace Client et ces dernières resteront accessibles pendant une durée de trois (3) ans. Le Client a la responsabilité de télécharger et de conserver ses factures.

4.3.2 Si le Client est assujéti à la TVA, il s'engage à communiquer à SFR son numéro de SIRET et/ou son numéro de TVA intracommunautaire, ou toutes autres informations requises par la loi notamment dans le cadre de la mise en œuvre de la facture électronique. Si ces références changent en cours de commande ou en cours d'exécution du Contrat, le Client s'engage à en informer SFR dans les meilleurs délais.

4.3.3 Le Client reconnaît être informé et s'engage à respecter les obligations légales issues de la loi sur la généralisation de la facturation électronique dès sa mise en application. En conséquence, le Client s'engage à communiquer à SFR les informations requises et à se doter des outils nécessaires.

4.4 Paiement

Le paiement s'effectuera par prélèvement automatique ou par virement bancaire. En cas d'étude de solvabilité défavorable du Client ou si le montant mensuel prévisionnel de chaque facture au titre d'un Contrat est inférieur à cinq cents (500) euros hors taxes, SFR se réserve le droit de subordonner la Mise en service d'un Service à un paiement par prélèvement automatique, sans préjudice des stipulations qui figurent à l'article 4.6 des présentes Conditions Générales. Toute échéance entamée est due. Le règlement anticipé des factures ne donne droit à aucun escompte. SFR pourra appliquer une compensation sur les factures émises.

4.5 Défaut de paiement

4.5.1 Le Client étant tenu à une obligation de paiement des factures à leur échéance sans laquelle SFR n'aurait pas contracté, il est prévu que dans le cas où un titre de paiement émis au profit de SFR ne serait pas en tout ou partie honoré,

les sommes restant dues à SFR par le Client sont, conformément aux articles L.441-9 et L.441-10 du Code de commerce :

- majorées d'intérêts de retard sur la base du taux d'intérêt appliqué par la Banque centrale européenne à son opération de refinancement la plus récente majorée de dix (10) points de pourcentage, lesdits intérêts de retard ne pouvant toutefois être inférieurs à trois (3) fois le taux d'intérêt légal en vigueur à la date d'émission de la facture concernée ;

- augmentées d'une indemnité forfaitaire de quarante (40) euros, ou d'un montant supérieur sur justificatif, non soumise à TVA et à régler sans délai, pour frais de recouvrement.

Les intérêts de retard sont calculés à compter du jour suivant la date d'échéance du montant non réglé et jusqu'à son paiement intégral.

4.5.2 En cas d'impayé, SFR se réserve le droit de restreindre, suspendre, voire résilier les Services dans les conditions décrites aux articles 9 et 10 ci-dessous.

4.5.3 En cas de contestation de paiement, les sommes facturées au Client restent exigibles par SFR, le montant non contesté restant, en tout état de cause, payable par le Client à son échéance. Les Parties prendront les mesures nécessaires pour que la contestation soit résolue dans les meilleurs délais, étant toutefois précisé que SFR pourra, à l'issue d'un délai raisonnable, accueillir ou définitivement rejeter la contestation.

A l'issue de la phase de contestation, en cas de contestation rejetée par SFR, si le Client a retenu une partie de ses paiements, il paiera, en plus des sommes dues, les intérêts de retard et de recouvrement dus.

SFR décidera de l'imputation des sommes réglées par le Client, étant toutefois précisé que l'imputation pourra se faire par ordre de priorité sur les créances en principal de SFR les plus anciennes.

4.5.4 En cas de défaut de paiement de précédentes factures, le Client ne bénéficie plus du délai de paiement de la ou des factures en cours.

4.6 Dépôt de garantie

SFR se réserve le droit de demander à tout moment au Client la fourniture d'un dépôt de garantie ou d'une garantie autonome à première demande, ou de toute autre garantie permettant la préservation des intérêts de SFR en cas 1) d'étude de solvabilité défavorable du Client, ou 2) en cas de défaillance du Client ou 3) en cas de domiciliation à l'étranger du Client.

Le montant sera défini par SFR (ci-après « Garantie »), soit lors de la commande d'un Service, ou de sa Mise en service, soit en cours d'exécution du Contrat notamment en cas de survenance de l'un des événements suivants :

- changement de délai de règlement à la demande du Client,
- incident de paiement du Client,
- étude de solvabilité défavorable ou dégradation de la santé financière du Client,
- nombre total de Bon de Commande par Contrat supérieur à dix (10),
- cession de Contrat, la garantie devant alors être fournie par le cessionnaire du Contrat.

La Garantie n'est pas productive d'intérêts. Dans l'attente du versement de la Garantie ou en cas de dépassement de la limite d'encours, la fourniture des Services pourra être suspendue. La Garantie pourra être mise en œuvre et ses montants s'imputer sur des sommes dont le Client serait débiteur de SFR, et ce même au titre d'un ou plusieurs autres contrats conclus avec SFR. Le Client s'engage à reconstituer la Garantie à chaque fois que SFR actionnera ladite Garantie. En l'absence de différend entre les Parties, lié ou non à un retard de paiement du Client, SFR restituera ou prononcera la mainlevée de la Garantie trois (3) mois après la fin du ou des Contrat(s) concerné(s).

5 Utilisation des Services

5.1 Conditions d'utilisation

Le Client s'engage à utiliser les Services conformément à leur destination et aux stipulations du Contrat. Toute utilisation du Service est réputée effectuée par le Client qui se porte garant du respect par ses collaborateurs des obligations du Contrat. Le Client demeure seul responsable de l'utilisation des Services, de la nature et du contenu des messages et données hébergés, stockés, transmis ou reçus au moyen des Services. Il ne les utilisera pas, et s'assurera qu'ils ne sont pas utilisés à des fins illicites, contraires à l'ordre public ou à la dignité des personnes, en violation des dispositions des lois ou règlements applicables ou des droits d'un tiers, ni ne causera de perte ou de dommage quels qu'ils soient.

SFR ne peut, en aucune manière, être tenue responsable de quelque dommage que ce soit résultant notamment du non-respect par le Client de la réglementation en vigueur ou des stipulations du Contrat.

Ces conditions d'utilisation s'étendent également aux obligations qui relèvent de la responsabilité du Client d'un usage conforme aux bonnes pratiques en matière de sécurité de l'information et suivant l'état de l'art s'agissant des mesures de sécurité de l'information devant être déployées.

5.2 Mise en garde liée à l'utilisation

Le Client doit adopter un comportement raisonnable, sans utilisation frauduleuse, abusive ou excessive du Service, du Réseau SFR, et/ou des services accessibles via le Service, que cela soit de sa propre volonté ou bien consécutivement à une attaque de sécurité de l'information dont il pourrait faire l'objet. Le Client s'interdit notamment d'utiliser le Service ou s'engage dans le cadre de son utilisation du Service à empêcher :

- l'encombrement du Réseau SFR et/ou des serveurs de messagerie via le publipostage sauvage automatisé ou non (mail bombing, flooding, DoS),
- l'envoi de messages électroniques ou fax non sollicités tels que phishing, smishing, spamming ou fax mailing, et/ou de messages subversifs ou attractifs (tels que teasing ou trolling),
- l'intrusion ou la tentative d'intrusion permettant un accès non autorisé et/ou la prise de contrôle à distance d'une machine d'un tiers (tels que trojan, portscanning),

- l'introduction dans un système informatique d'un tiers afin d'en récupérer son contenu ou la transmission de virus,
- l'acheminement des appels et/ou SMS/MMS détournés ou re-routés vers des plateformes téléphoniques et/ou data ou autres appareils ayant la même fonction se rémunérant directement ou indirectement à la connexion et/ou sur les communications,
- l'utilisation ininterrompue ou à haute fréquence du Service via un système de composition automatique et/ou en continu de numéro(s) (notamment via des pondeuses d'appel),
- l'utilisation à des fins de télé-surveillance ou d'alerte pour personnes âgées, de système d'alarme, de « passerelle » (boîtiers radio, réacheminement), SFR proposant des offres spécifiques pour ces utilisations,
- l'utilisation continue pouvant potentiellement constituer une gêne dans l'utilisation des Services par les autres usagers,
- l'accès à l'Espace Client au moyen d'un automate.

Il est précisé que l'utilisation par le Client des Services en contradiction avec ce qui précède entraînera la suspension des Services conformément à l'article 9.2 des présentes.

Par ailleurs, il appartient au Client de prendre toutes les mesures appropriées afin de s'assurer d'une utilisation conforme des Services par son Gestionnaire et ses Utilisateurs, de protéger ses données, ses logiciels et ses Equipements ou ceux mis à disposition du Client par SFR et de régulièrement procéder à des sauvegardes.

Enfin, le Client s'engage à informer SFR dans les plus brefs délais de toute évolution de son activité, notamment de nature à modifier durablement ses flux de communications et de toute modification des informations le concernant.

5.3 Mise en garde liée au réseau Internet

Le Client reconnaît être pleinement informé du défaut de fiabilité du réseau Internet, et notamment de l'absence de sécurité, de confidentialité, de garantie d'intégrité et de performance. La transmission, l'utilisation ou l'exploitation de données, de services accessibles ou de contenus disponibles via le réseau Internet seront effectuées aux frais et risques exclusifs du Client. A ce titre, SFR ne saurait être tenue responsable des données, services ou contenus que le Client aurait transmis, utilisés, exploités et/ou introduits sur le réseau Internet et des éventuelles conséquences dommageables qui en résulteraient pour le Client ou un tiers.

5.4 SFR n'est pas responsable du contenu des messages et données hébergés, stockés, transmis ou reçus par le Client. Dans le cas où la responsabilité de SFR serait recherchée par un tiers ou par une autorité du fait du contenu des messages et données hébergés, stockés, transmis ou reçus par le Client, celui-ci indemniserait SFR de l'ensemble des conséquences de toute réclamation, action et/ou procédure intentée de ce fait contre SFR.

5.5 SFR suspendra ou interrompra immédiatement, en cas d'injonction d'une autorité publique, tout ou partie des Services et l'accès au Réseau SFR au Client conformément aux termes de l'injonction écrite, et en informera le Client sauf si l'injonction l'interdit expressément. SFR pourra remettre lesdits contenus et/ou messages aux autorités, conformément à la réglementation en vigueur.

5.6 Le Client s'engage à utiliser le Service en France métropolitaine, sauf mention contraire figurant dans les Conditions Particulières du Service concerné.

5.7 Le Client s'interdit toute revente des Services, y compris l'accès au Réseau SFR, notamment en permettant à des tiers d'y accéder moyennant ou non une contrepartie notamment financière.

6 Modification et évolution des conditions contractuelles

6.1 Les Services et les conditions contractuelles sont susceptibles d'évoluer en cours d'exécution du Contrat.

6.2 Conformément aux dispositions de l'article L224-33 du Code de la consommation, tout projet de modification des conditions contractuelles sera notifié au Client de manière claire et compréhensible, sur support durable au moins un mois avant son entrée en vigueur.

Le Client pourra résilier le contrat, sans frais mais sans droit à dédommagement dans un délai de quatre mois suivant la notification du projet de modification.

Ces dispositions ne s'appliquent pas lorsque les modifications envisagées : i) Sont toutes exclusivement au bénéfice du Client ou ; ii) ont un caractère purement administratif et n'ont pas d'incidence négative pour le Client, ou ; iii) découlent directement de la législation applicable.

6.3 Si le Client Micro, Petite Entreprise ou Organisme à but non lucratif n'a pas renoncé expressément à l'application de l'article L 224-42-2 I et III du Code de la consommation, ces dispositions seront applicables à l'intégralité des Services composant une Offre Groupée, en cas de modification des conditions contractuelles de l'un des Services composant l'Offre Groupée. A défaut, l'évolution d'un Service Complémentaire ne permet pas la résiliation d'un Service Principal.

6.4 Il est rappelé que l'ensemble des technologies utilisées sont susceptibles d'évolutions, de remplacement et d'extinction.

Actuellement, la technologie 2G est remplacée au fur et mesure sur le territoire et ne sera plus accessible sur certaines zones dans le courant de l'année 2026, ce que le Client accepte expressément. De façon identique, la technologie 3G est remplacée au fur et mesure sur le territoire et ne sera plus accessible dès fin 2028. Il est précisé également que la technologie ADSL, dépendant du réseau cuivre de l'opérateur historique, n'est plus accessible depuis 2025 (selon les communes), et disparaîtra progressivement pour être arrêtée définitivement sur l'ensemble du territoire métropolitain en 2030.

7 Responsabilité de SFR

7.1 Les Services fournis par SFR sont des services techniques complexes et reposant sur des technologies souvent évolutives et soumises à un certain aléa dont le Client reconnaît avoir connaissance.

7.2 La responsabilité de SFR est limitée aux dommages matériels directs à l'exclusion de tous autres dommages indirects et, en particulier, tout préjudice

commercial, toute perte de chiffre d'affaires, perte d'exploitation, action d'un tiers, atteinte à la réputation, ou perte de données, subies par le Client.

7.3 La responsabilité de SFR ne saurait par ailleurs être engagée et aucune pénalité ne sera encourue par SFR :

- en cas de contraintes ou limites techniques, affectant les Services, et qui seraient imposées à SFR par une autorité publique ou les groupements normatifs compétents ;
- en cas de non-respect par le Client des prérequis et spécifications techniques des Services communiqués par SFR ;
- en cas de mauvaise installation, de mauvais paramétrage, ou de mauvaise utilisation par le Client, des Equipements de SFR ou des Equipements Client ou des Services commandés par le Client ;
- en cas de perturbations (i) dans la fourniture ou l'exploitation des réseaux des opérateurs telecom tiers auxquels est interconnecté le Réseau SFR, ou (ii) des Services fournis par des opérateurs telecom tiers ;
- en cas de perturbations d'énergie, d'interruption d'énergie ou pénurie d'énergie ou en cas de délestage programmé (électricité) ;
- en cas de perturbations ou d'interruptions causées par des opérations de maintenance du Réseau SFR ou d'un réseau de communication électronique d'un opérateur tiers utilisé pour délivrer le Service ;
- en cas de suspension, restriction ou limitation de l'accès aux Services mis en œuvre par SFR, dans les cas prévus au Contrat ;
- en cas de perte ou vol des identifiants et, plus généralement, en cas d'utilisation des Services par une personne non autorisée ou un tiers,
- en cas d'évènement imprévu affectant les infrastructures de SFR ou des opérateurs tiers (incluant notamment le vol de câbles),
- en cas d'évènement affectant les infrastructures du Client (équipements, câble,...)
- en cas de défaillance par le Client dans la mise en œuvre pour son système d'information de mesures de sécurité de l'information,
- en cas du fait d'un tiers, le terme « tiers » désignant toute personne étrangère à la prestation de fourniture de communications électroniques dans le cadre du contrat entre SFR et son Client.

7.4 En cas de survenance d'un incident dans la fourniture du Service, le Client doit se reporter aux stipulations relatives aux tickets d'incidents et à la procédure de traitement des incidents, telles que précisées dans les Conditions Spécifiques ou Particulières du Service concerné. En toute hypothèse, il est expressément convenu que : i) l'ouverture d'un ticket d'incident est un préalable indispensable à la prise en compte et au traitement par SFR de tout incident affectant le Service et ii) en cas de défaut dans l'ouverture de ticket d'incident par le Client, SFR ne pourra pas se voir appliquer une quelconque pénalité ni se voir réclamer d'indemnisation d'aucune sorte au titre de l'incident et de ses conséquences.

7.5 La responsabilité de SFR ne pourra excéder le montant de la somme effectivement réglée par le Client, déduction faite des éventuelles primes et avoirs, au titre du Contrat à l'origine du préjudice, pendant les trois (3) mois précédant le fait générateur, étant précisé que la responsabilité totale et cumulée de SFR est plafonnée à la somme de cinquante mille (50.000) euros pour l'ensemble des préjudices subis par le Client, au titre des Services pendant toute la durée du Contrat. Les préjudices éventuellement subis par le Client et les sociétés qu'il contrôle au sens de l'article L.233-3 du Code de commerce seront additionnés et feront l'objet d'une demande unique du Client qui sera soumise audit plafond, à charge pour ce dernier de répartir ensuite l'indemnisation obtenue.

8. Force majeure

8.1 SFR ne saurait être tenue responsable de dommages, retards, non-exécution(s) ou exécution(s) partielle(s) de ses obligations lorsque ceux-ci résultent d'un événement pouvant être qualifié comme étant un cas de force majeure.

De convention expresse, seront notamment considérés comme des cas de force majeure, outre les cas retenus par la jurisprudence et en particulier la Cour de Cassation :

- la défaillance d'un fournisseur ou d'un opérateur tiers, y compris la fourniture d'énergie ou d'hydrocarbures ;
- les événements naturels tels que : foudre, incendie, inondations, tremblements de terre, intempéries ;
- les faits de guerre, le terrorisme, les émeutes, les attentats, les explosions, les sabotages, les vols de liens d'accès (cuivre, fibre), les actes de vandalisme contre les infrastructures telecom (exemple : les armoires telecom, antennes) ;
- les conflits de travail autres que ceux affectant SFR ;
- la décision ou l'intervention d'une autorité publique imposant la cessation, la suspension et/ou la modification totale ou partielle d'un Service.

8.2 En cas de survenance d'un cas de force majeure, SFR en avisera le Client, (sauf cas de force majeure décrété par l'Etat) dans les plus brefs délais, par courriel.

SFR mettra tout en œuvre pour en réduire autant que possible les conséquences.

8.3 Si un cas de force majeure dure plus de trois (3) mois consécutifs à compter de la date de sa notification au Client, SFR ou le Client pourra résilier de plein droit le Contrat, par lettre recommandée avec avis de réception, sans indemnité pour l'autre Partie. Par dérogation aux conditions du Contrat, la résiliation interviendra à la date de réception de la lettre recommandée.

9. Restriction ou suspension des Services

9.1 En cas :

- d'étude de solvabilité défavorable révélant de graves difficultés économiques du Client (hors procédures collectives), SFR se réserve le droit de restreindre ou de suspendre immédiatement les Services. Elle en informera immédiatement le Client par email ou par tout autre moyen qu'elle jugera utile.

- de non-paiement d'une somme due par le Client au titre du Contrat, SFR adressera une mise en demeure de payer au Client. A défaut de paiement dans un délai de trente (30) jours à compter de la mise en demeure, SFR se réserve le droit de restreindre ou de suspendre immédiatement les Services de plein droit et sans formalité. SFR en informera toutefois immédiatement le Client par email ou par tout autre moyen qu'elle jugera utile.

9.2 Les Parties conviennent qu'en cas d'utilisation non-conforme au contrat, illicite ou frauduleuse des Services, ou en cas de risque corroboré par un faisceau d'indices d'utilisation illicite, frauduleuse ou contraire aux stipulations du Contrat ou en cas d'exigence légale, réglementaire, administrative ou judiciaire, SFR pourra restreindre ou suspendre les Services de plein droit et sans délai. Le Client sera toutefois notifié par email ou par tout autre moyen de ladite suspension.

9.3 Pendant la période de restriction ou de suspension, le Contrat n'est pas résilié. Le Client reste tenu à ses obligations et les Services continuent à lui être facturés. Le cas échéant, les diligences nécessaires au rétablissement des Services pourront être facturées au Client par SFR.

10. Résiliation

10.1 Résiliation pour convenance

Sous peine d'inopposabilité de la résiliation, chaque Partie s'engage à respecter un préavis de résiliation du Contrat de trois (3) mois qui est calculé à partir de la réception du courrier de résiliation adressé par lettre recommandée avec avis de réception, hors application de l'article L.224-33 du Code de la consommation précité en cas d'application de ce dernier.

Le Client reconnaît ne plus pouvoir modifier un Service pendant la période de préavis précitée.

La résiliation d'un Service avant l'expiration de sa Période Minimale d'Engagement rendra immédiatement exigibles les montants dus pour la période qui n'a pas été accomplie, lesdits montants perdant le bénéfice des éventuelles remises accordées par SFR, hors application de l'article L.224-33 du Code de la consommation précité en cas d'application de ce dernier.

10.2 Résiliation pour manquement

En cas de manquement d'une Partie à l'une de ses obligations essentielles au titre du Contrat, l'autre Partie pourra la mettre en demeure d'y remédier dans les trente (30) jours à réception d'une lettre recommandée avec avis de réception. A défaut d'une remédiation intégrale dans le délai précité, il pourra être mis fin au Contrat de plein droit, et la résiliation sera notifiée par une seconde lettre recommandée avec avis de réception. En cas de résiliation mise en œuvre pour des manquements du Client, celle-ci entraîne l'exigibilité immédiate des paiements pour les mois restant dus au titre de la Période Minimale d'Engagement.

Il est précisé que des attitudes menaçantes ou constitutives de violence verbale ou physique de la part du Client, émanant de l'un de ses représentants ou de ses salariés ou préposés ou de ses représentants, de même que toute action de nature hautement répétitive émanant de l'un de ses représentants ou de ses salariés ou préposés en direction de SFR, de ses collaborateurs, Distributeurs ou de leurs représentants constituera un cas de résiliation pour manquement du Client si la situation perdure postérieurement à un délai de 30 jours suivant l'envoi par SFR d'une lettre recommandée avec accusé de réception et justifiera pour SFR de résilier valablement le Contrat de plein droit et sans formalité avec effet trente (30) jours après cet envoi, le temps pour le Client de trouver un nouvel opérateur.

10.3 Règles générales applicables

En cas de résiliation d'un Service principal, tous les Services complémentaires associés seront résiliés de plein droit. Il est précisé que pour les Micro, Petites Entreprises ou les Organismes à but non lucratif, en cas d'absence de renonciation à l'article L.224-42-2 I et III précité, les dispositions de ce dernier s'appliqueront.

En cas de résiliation de Services complémentaires, la notification devra être effectuée par courrier postal ou par voie électronique et n'affectera pas le Service principal qui se poursuivra aux conditions du Contrat.

Tout mois de facturation entamé est dû.

Les Parties sont convenues d'écarter les dispositions des articles 1221 à 1223 du Code Civil.

Les informations sur les procédures de résiliation et, le cas échéant, de restitution de matériel loué ou mis à disposition sont précisées dans les Conditions Particulières encadrant le Service souscrit et/ ou sur une page dédiée à cet effet sur le site www.sfrbusiness.fr.

11. Retard ou échec de portabilité – Retard ou non présentation à un rendez-vous d'installation

11.1 Dans l'hypothèse où le Client fait une demande de portabilité d'un ou plusieurs numéros fixe ou mobile dans le cadre du Service souscrit, il a droit, sur demande, à une indemnité du prix de l'abonnement du numéro concerné (hors options et autres Services) dans les cas et selon les règles suivantes :

1) En cas de retard de portage d'un numéro : par jour de retard, au montant précisé au 1° de l'article L.224-42-1 du Code de la consommation. Le nombre de jours de retard est calculé jusqu'au rétablissement du service par le nouveau fournisseur. L'indemnité n'est due par SFR que si SFR est responsable du retard de portage dudit numéro ;

2) En cas de perte du numéro ayant fait l'objet d'une demande de portabilité pendant la procédure de portage : au montant précisé au 2° de l'article L.224-42-1 du Code de la consommation. L'indemnité n'est due par SFR que si SFR est responsable de la perte du numéro pour le Client.

11.2 En cas de non-présentation à un rendez-vous de service et d'installation : Le Client a droit, sur demande, à une indemnité dont le montant est calculé par jour de retard, tel que précisé au 2° de l'article L.224-42-1 du Code de la consommation. Le nombre de jours de retard est calculé jusqu'à la présentation effective à un nouveau rendez-vous ou, le cas échéant, jusqu'à l'annulation du rendez-vous par le Client.

L'indemnisation est due par SFR au Client, sauf dans les cas :

- de refus de portabilité indiqués dans les Conditions Particulières ou Spécifiques du Service souscrit,
- de demande d'annulation du Client au-delà des délais,
- d'une faute du Client.

11.3 Si le Client souhaite obtenir cette indemnisation, il doit en faire la demande auprès de SFR par le biais de l'ouverture d'un ticket d'incident dans un délai n'excédant pas trente (30) jours à compter du rétablissement du service en cas de retard ou de la confirmation, par SFR, de la perte définitive du numéro pour le Client.

Les indemnités sont versées au Client dans les trente (30) jours suivant sa demande. Le Client peut aussi effectuer cette réclamation par tout moyen permettant la mise en relation avec SFR.

12. Propriété

12.1 Propriété des Equipements SFR

Des Equipements SFR peuvent être mis à disposition du Client, dont SFR conserve la propriété exclusive et insaisissable, et qu'elle peut remplacer à tout moment à son initiative, lorsqu'elle l'estime utile. A ce titre, le Client s'engage à tout mettre en œuvre pour faciliter l'accès de SFR au Site concerné par lesdits remplacements. Le Client a, à sa charge, la fourniture de l'espace et des éléments nécessaires au fonctionnement des Equipements SFR notamment l'alimentation en énergie. Le Client s'engage à ne pas manipuler, débrancher ou déplacer les Equipements de SFR.

Le Client en assure la garde dès leur livraison jusqu'au moment de leur restitution et bénéficie uniquement d'un droit d'utilisation et ce pour les stricts besoins du Service dans le cadre du Contrat.

Le Client ne peut ni intervenir dessus ni les modifier ni les altérer, en ce compris les identifications (logo, stickers,...) y étant apposées par SFR. A défaut d'identification par SFR, le Client devra les signaler comme Equipements SFR, notamment dans le cas d'une procédure collective ou d'une saisie-attribution dont il ferait l'objet.

12.2 Le Client s'engage à alerter SFR de tout évènement affectant ou susceptible d'affecter les Equipements SFR.

12.3 A la cessation du Contrat, au regard des obligations légales et réglementaires applicables, le Client s'engage à restituer les Equipements SFR dans un délai n'excédant pas un mois à compter de la date de cessation du Contrat.

A défaut de restitution dans ce délai, le Client sera redevable d'une pénalité de mille (1 000) euros par Equipement SFR non restitué, assortie de 200 (deux cents) euros par mois de retard et par Equipement SFR non restitué à compter du second mois de retard. S'ajouteront à ces pénalités, pour le cas où SFR se verrait contrainte de récupérer elle-même le ou les Equipement(s) SFR, les frais alors supportés par SFR (en fonction des opérations, et notamment du volume ou du nombre d'Equipements SFR).

Si SFR se voit infliger des amendes au titre du droit de l'environnement, SFR répercutera le montant de ladite amende au Client, à l'euro près et sur simple présentation de ladite amende.

12.4 Propriété Intellectuelle

Le Client bénéficie d'un seul droit d'usage personnel, non exclusif et non cessible, des éléments nécessaire, (notamment les licences sur les logiciels) à l'utilisation des Services par le Client pour ses stricts besoins propres, et ce pour toute la durée du Contrat. Sauf disposition contraire du Contrat, aucun droit de propriété intellectuelle n'est cédé au Client sur les produits et Services, et les éventuels livrables, ainsi que sur les signes distinctifs, propriété de SFR et/ou de ses partenaires/fournisseurs.

Si le Client se voit adresser une réclamation ou une demande par un ayant droit, par voie judiciaire ou extra-judiciaire, portant sur l'un desdits droits ainsi concédés il en informe SFR sans délai, et lui apportera les informations ainsi que l'assistance nécessaire au traitement de cette réclamation ou demande. SFR garantira le Client, le cas échéant, des conséquences pécuniaires mises à sa charge à l'issue d'une décision de justice assortie de l'exécution provisoire ou devenue définitive, à la condition expresse que SFR ait eu le contrôle exclusif de la défense.

Le Client s'interdit de transiger sans l'accord exprès et écrit de SFR.

13. Espace Client et Préconisations

13.1 Espace Client

L'Espace Client est le canal privilégié de communication entre le Client et SFR. Le Client est invité à s'y connecter très régulièrement pour accéder notamment aux notifications de SFR, facilement identifiables par la présence de symboles visuels tels qu'une alarme, et par des mentions telles que :

« Vos notifications. 1. Actions 2. Informations ». Ces notifications peuvent être imprimées par le Client et sont maintenues pendant une durée de 2 ans.

Sous réserve des dispositions complémentaires et/ou dérogatoires figurant dans les Conditions Particulières et/ou Spécifiques applicables au Service concerné, l'Espace Client permet au client :

- de commander les Services et/ou des Options,
- de disposer d'une vue d'ensemble ou détaillée de ses Services et de leur facturation,
- d'effectuer certaines modifications sur ses Services,
- de recevoir les communications personnalisées de la part de SFR, telles que celles portant sur des évolutions de service, des innovations de SFR, le cas échéant, des modifications contractuelles ou tarifaires liées aux évolutions législatives.

13.2 Préconisations pour l'usage des comptes et mots de passe

Il est fortement conseillé d'utiliser des comptes « Utilisateurs » personnels et de proscrire l'usage de comptes génériques.

Le Client et les Utilisateurs peuvent modifier leur mot de passe personnel. L'usage des règles suivantes est préconisé :

- Longueur minimale de 10 caractères
- Combinaison avec au minimum un caractère appartenant à chacune des catégories suivantes :
 - o Majuscules (A-Z)
 - o Minuscules (a-z)
 - o Chiffres (0-9)
 - o Caractères spéciaux
- Les mots de passe pour les comptes à privilèges (tels que les comptes administrateurs) devront excéder les exigences de complexité applicables aux comptes non privilégiés. Leur longueur pourra par exemple être étendue à 16 caractères.

14. Notification - Opposabilité

14.1 Les correspondances entre les Parties sont effectuées par une personne dûment habilitée par la Partie concernée. Les correspondances à l'attention :

- de SFR, sont adressées au Service Client SFR Business (coordonnées mentionnées sur la facture),
- du Client, lui sont adressées à ses coordonnées indiquées dans le Bon de Commande.

14.2 Les Parties reconnaissent expressément qu'ont notamment valeur de preuve équivalente à celle d'un écrit original et bénéficieront à ce titre d'une présomption de validité : messages électroniques échangés entre les Parties dans le cadre du Bon de Commande et de l'exécution des Services, courriers postaux et messages électroniques confirmatifs du Bon de Commande ou de modification des Services émis par SFR, ainsi que tout message ou document communiqué par SFR, y compris via la facture, aux fins d'information ou de modification contractuelle, enregistrements téléphoniques du Client opérés par le Service Client de SFR (après information préalable et accord du Client) dans le cadre du Bon de Commande et de l'exécution des Services, Bon de Commande sur Internet, enregistrements informatiques des opérations effectuées sur l'Espace Client.

14.3 Les Parties conviennent que les données techniques émanant des Equipements SFR et/ou du Réseau SFR permettent d'établir les factures qui feront foi entre elles. Parmi les données techniques, celles relatives au trafic sont conservées par SFR dans les formes et conditions prévues légalement et exposées dans l'annexe Données Personnelles ci après. Les factures du Client (incluant un détail des communications en fonction du Contrat) seront conservées par SFR pour une durée conforme à la réglementation applicable.

14.4 Sauf mentions contraires prévues dans le présent document, les notifications comportant un préavis, une mise en demeure, un paiement, et/ou une contestation de quelque nature que ce soit, doivent être adressées par lettre recommandée avec avis de réception, y compris au format électronique (Lettre recommandée électronique) au Service Client SFR Business. Sauf stipulation contraire prévue au Contrat, les délais courent à compter de la date de réception de la lettre recommandée avec avis de réception.

15. Cession

Toute cession, tout transfert (y compris par voie d'apport, de fusion ou d'absorption du Client), partiel ou total, par le Client, de droits ou d'obligations relatifs au Contrat, aux Services ou à leurs accessoires, est soumis à l'autorisation préalable (d'un minimum de trente (30) jours), expresse et écrite de SFR ; ladite autorisation ne saurait être illégitimement refusée. Afin de permettre au Client de bénéficier d'une continuité de Service, celui-ci accepte d'ores et déjà que SFR puisse librement céder ou transférer tout ou partie de ses obligations, droits, titres ou intérêts en vertu de chaque Contrat ; ladite opération libérera le cédant pour l'avenir.

16. Assurance

Chaque Partie s'engage à détenir auprès d'une compagnie d'assurances notoirement solvable une police d'assurance couvrant les dommages pouvant être occasionnés ou résultant de l'exécution du Contrat, valable pendant toute la durée de chaque Contrat, couvrant les risques associés à leur exécution. Le Client fera son affaire de l'assurance de ses biens et de ceux dont il a la garde.

Les demandes du Client doivent impérativement être adressées à l'adresse suivante : SFR BUSINESS – DIRECTION RELATION CLIENT- Assurances- TSA34384-77438 MARNE-LA-VALLÉE Cedex 2. Le Client doit impérativement communiquer cette adresse à son propre assureur. A défaut, la demande ne pourra pas être traitée.

17. Confidentialité

Toutes les informations émanant d'une Partie que l'autre Partie serait amenée à connaître dans le cadre de l'exécution du Contrat, quel que soit le support ou la forme utilisée pour cette transmission, écrite ou orale, sont considérées comme confidentielles (ci-après « Informations Confidentielles ») et ne pourront en aucun cas être communiquées à des tiers non impliqués dans l'exécution du Contrat. Les stipulations du Contrat sont expressément considérées comme des Informations Confidentielles.

Ne seront toutefois pas considérées comme confidentielles les informations qui :

- Etaient du domaine public au moment de leur divulgation ou sont tombées dans le domaine public sans qu'il y ait eu contravention au Contrat ;
- Etaient connues de la partie destinataire, sans obligation de confidentialité, à la date d'effet du Contrat ;
- Sont divulguées par la partie destinataire avec l'accord écrit préalable de la partie émettrice ;
- Résultent de développements Internes menés par la partie destinataire sans utilisation d'Informations Confidentielles au sens du présent article ;
- Sont communiquées à la partie destinataire ou à ses personnels par des tiers aux présentes sans qu'il y ait contravention à une obligation de confidentialité.

Seront par ailleurs autorisées à être divulguées les Informations Confidentielles :

- Sur exigence légale ;
- Sur décision d'un tribunal administratif ou judiciaire ou d'une autorité administrative indépendante ;
- Sur exigence, requête ou demande d'une autorité régulatrice ou en vertu de toute réglementation applicable ;
- Aux salariés, fournisseurs, prestataires, avocats, experts ou commissaires aux comptes indépendants d'une Partie ayant besoin d'en connaître ;
- Aux prêteurs potentiels de crédit à la Partie souhaitant obtenir un crédit et aux sociétés de son groupe.

A l'expiration ou la résiliation du Contrat pour quelque cause que ce soit, chacune des Parties s'engage à restituer à l'autre les supports contenant des Informations Confidentielles qui sont la propriété de l'autre Partie et lui ont été remises pour les besoins du Contrat, dans le mois suivant la fin des présentes.

La présente clause s'appliquera pendant toute la durée du Contrat et survivra à son terme pendant une durée de trois (3) ans.

18. ENGAGEMENT ETHIQUE ET ANTICORRUPTION

SFR a défini ses engagements en matière d'intégrité et de conformité dans son Code Ethique et son Code de conduite Anticorruption, disponibles sur son site institutionnel (Éthique et conformité | Altice France).

Les Parties au Contrat conviennent de respecter :

(i) L'ensemble des dispositions légales et réglementaires en matière de lutte contre le blanchiment d'argent, le financement du terrorisme, la lutte contre la corruption et le trafic d'influence, incluant le code pénal français, la loi n°2016-1691 du 9 décembre 2016 relative à la transparence, à la lutte contre la corruption et à la modernisation de la vie économique, le « US Foreign Corrupt Practices Act », en ce sens où les Parties reconnaissent l'applicabilité extraterritoriale de cette réglementation, le « UK Bribery Act », si applicable, et toute autre législation et réglementation contre la corruption applicable dans le cadre de l'exécution du Contrat.

(ii) Les dispositions légales et réglementaires nationales, européennes et internationales applicables en matière de sanctions économiques internationales, incluant notamment les embargos, les mesures de restriction ou d'interdiction, ainsi que le gel des avoirs. Chaque Partie déclare et garantit qu'elle-même, ses dirigeants, ses représentants ou ses actionnaires principaux et/ou bénéficiaires effectifs ne font pas l'objet de mesures de sanctions économiques internationales. Elle s'engage à informer sans délai l'autre Partie de tout fait ou changement de situation susceptible de rendre cette déclaration inexacte.

(iii) Les dispositions légales et réglementaires applicables en matière de droits humains, de protection de l'environnement, de santé et de sécurité au travail. Lorsqu'elles y sont soumises, elles s'engagent à mettre en œuvre les obligations prévues par la loi n°2017-399 du 27 mars 2017 relative au devoir de vigilance. Elles reconnaissent également l'importance des principes directeurs des Nations Unies, des lignes directrices de l'OCDE et des conventions fondamentales de l'OIT.

(iv) Les réglementations applicables en matière de contrôle des exportations, y compris celles relatives aux biens à usage militaire et aux biens à double usage. Le fournisseur doit notamment s'abstenir d'exporter, de réexporter, de transférer ou de revendre tout bien, technologie ou service relevant du présent Contrat, sauf avec les autorisations et les licences appropriées, le cas échéant.

Chaque Partie s'engage à exiger de ses dirigeants, salariés, cocontractants, agents, intermédiaires, sous-traitants, fournisseurs, prestataires, et de toute autre tierce partie intervenant dans le cadre du présent Contrat, qu'ils appliquent des standards éthiques et conformité équivalents à ceux prévu au Contrat.

Chaque Partie s'engage à signaler, sans délai, à l'autre Partie tout conflit d'intérêts, avéré ou potentiel, dans le cadre de l'exécution du Contrat.

Les Parties s'engagent à répondre favorablement, dans un délai de 30 jours ouvrés, à toute demande d'information ou tout questionnaire émis afin de vérifier le respect de la présente clause. En cas de manquement (effectif ou présumé) aux engagements prévus dans la présente clause, chaque Partie s'engage à en informer sans délai l'autre Partie, et à signaler tout comportement contraire via le dispositif d'alerte interne mis en place par SFR, accessible à l'adresse suivante : <https://alticefrance.com/dispositif-alerte-interne>.

En cas de non-respect par l'une des Parties de la présente clause, l'autre Partie pourra suspendre ou résilier le Contrat de plein droit, sans qu'aucune indemnité ne puisse être réclamée, et sans préjudice des dommages-intérêts ou autres recours prévus par la loi.

19. REGLEMENT DES LITIGES

19.1 Les Parties s'efforceront de résoudre à l'amiable, dans un délai de deux (2) mois à compter de la date du premier écrit de l'une des Parties constatant l'existence d'un litige, tout différend relatif à la conclusion, l'exécution ou l'interprétation du Contrat.

A DEFAUT D'ACCORD DANS LEDIT DELAI, LE LITIGE SERA SOUMIS AU TRIBUNAL DES ACTIVITES ECONOMIQUES DE PARIS, MEME EN CAS DE REFERE, D'INJONCTION JUDICIAIRE, DE PLURALITE DE DEFENDEURS OU D'APPELS EN GARANTIE.

19.2 De convention expresse entre les Parties, et à peine de forclusion, toute action judiciaire, notamment en demande de dommages et intérêts, devra intervenir dans un délai n'excédant pas 15 (quinze) mois, à compter de la date de survenance du fait générateur, signalé par le Client par l'ouverture d'un ticket d'incident (quand les conditions particulières ou spécifiques du service le prévoient), ou à défaut : à compter de la plainte ou de la réclamation reçue par SFR sur support durable (email ou courrier) ; ou à compter du jour où le Client a eu connaissance de l'incident ou aurait dû en avoir connaissance.

20. DISPOSITIONS FINALES

20.1 L'incapacité ou le retard de l'une ou l'autre Partie à exercer un de ses droits au titre du présent Contrat ne constituera pas ou ne pourra pas être considéré comme une renonciation ou une perte de ce droit. Aucune Partie n'est réputée avoir renoncé à un droit acquis aux termes du Contrat, sauf renonciation expresse écrite et signée.

20.2 Pour l'interprétation du Contrat, le contenu des clauses prévaudra sur leur titre.

20.3 Si une disposition des Conditions Générales est considérée comme invalide par une loi, un règlement ou une décision définitive de juridiction, les autres garderont toute leur force et leur portée.

20.4 Le Client autorise SFR à citer son nom commercial/dénomination sociale/enseigne et faire figurer sa marque et l'objet du Contrat comme référence commerciale.

20.5 SFR pourra recourir à des prestataires pour les besoins des Services.

20.6 Il est précisé que le présent document a vocation à être transmis au Client par voie dématérialisée, qu'il pourra imprimer le cas échéant.

21. ANNUAIRE

Uniquement si le Client donne expressément son accord écrit, ses coordonnées apparaîtront dans l'annuaire. Le Client peut retirer son consentement à tout moment.

DEFINITIONS APPLICABLES AUX CONDITIONS GENERALES SFR BUSINESS

Client : désigne la personne morale titulaire du Contrat et bénéficiant des Services.

Bon de Commande ou Contrat SFR Business : désigne le formulaire SFR, sous format électronique et/ou papier, par lequel le Client commande le Service et communique à SFR les informations et pièces justificatives demandées par SFR.

Compte de facturation : désigne une adresse de facturation et un mode de paiement uniques indiqués dans le Bon de Commande, correspondant à un Site du Client, pour un ou plusieurs Services souscrits, également dénommé « Point de facturation ».

Contrat : désigne le contrat formé après acceptation par SFR d'une commande et portant sur le(s) Service(s) commandé(s) et constitué des documents ci-après présentés par ordre décroissant de prépondérance :

- le Bon de Commande
- Le Récapitulatif contractuel pour les Micro, Petites Entreprises et Organismes à but non lucratif.
- les Conditions Spécifiques applicables aux Services,
- les Conditions Particulières relatives aux Services,
- les Conditions Générales SFR Business,
- les conditions tarifaires, et le catalogue le cas échéant,
- la proposition (ou mémoire) technique et financière établie par SFR et remise au Client

Droit de rétractation : Le Client dispose d'un droit de rétractation, sous réserve de remplir l'ensemble des conditions cumulatives suivantes : 1. L'objet du Contrat avec SFR ne relève pas de l'activité principale professionnelle du Client ; 2. Le Client emploie au plus cinq (5) salariés ; 3. Le Contrat avec SFR a été conclu soit hors établissement, c'est-à-dire en présence physique des Parties dans un lieu distinct de celui où SFR exerce habituellement son activité ; soit au moyen d'une technique de communication à distance ; soit dans un établissement de SFR, immédiatement après que le Client a été sollicité personnellement et individuellement dans un lieu différent.

Distributeur(s) : désigne une société en charge de la distribution des offres SFR Business, agréé par SFR.

Équipement(s) SFR : désigne tout matériel informatique, ou de communications électroniques, ou tout autre équipement ou logiciel mis à disposition ou utilisé par SFR dans le cadre de la fourniture ou la facturation des Services.

Équipement(s) Client : désigne tout matériel informatique, ou de communications électroniques, ou tout logiciel, détenu à quelque titre que ce soit par le Client, à l'exclusion des Équipements SFR. Les Équipements Client relèvent de sa seule et entière responsabilité.

Espace Client : désigne le site web sécurisé de type extranet mis à la disposition du Client permettant notamment à ce dernier de bénéficier d'outils de suivi et gestion des Services commandés auprès de SFR dans les conditions définies à l'article 13 des Conditions Générales.

Gestionnaire : désigne tout représentant du Client agissant en son nom et pour son compte, chargé du suivi de l'exécution du ou des Contrat(s), ainsi que de la commande des Services. Le Gestionnaire sera également l'Administrateur de l'Espace Client. Cette mission d'Administrateur pourra faire l'objet, selon les conditions proposées par SFR, de délégation auprès de sous-gestionnaires.

Heures Ouvrées : désigne la période de 8h à 18h les Jours Ouvrés.

Internet : désigne le regroupement mondial de réseaux à routeurs, privés et publics, qui sont interconnectés au moyen de passerelles et de points d'échanges et qui utilisent tous l'ensemble de protocole TCP/IP.

Jour Ouvré : désigne tout jour à l'exception du samedi, du dimanche et de tout jour férié en France métropolitaine.

Micro et Petite Entreprise : désigne le Client qui est une micro-entreprise (qui occupe moins de 10 personnes et dont le chiffre d'affaires annuel ou le total du bilan annuel n'excède pas 2 millions d'euros), une petite entreprise (qui occupe moins de 50 personnes et dont le chiffre d'affaires annuel ou le total du bilan annuel n'excède pas 10 millions d'euros).

Mise en service : désigne le point de départ de la fourniture d'un Service défini par SFR. Sauf mention contraire dans les Conditions Particulières et/ou Spécifiques concernées, les délais de Mise en Service sont indicatifs.

PS

Offre Groupée : désigne l'offre comprenant au moins un service de communications électroniques auquel sont ajoutés d'autres services tels que des services numériques... ou des équipements terminaux et qui est commercialisée en vertu d'un même contrat ou d'un contrat étroitement lié. Est notamment considérée comme une offre groupée, sans que cette liste ne soit exhaustive, l'offre qui nécessite d'acheter plusieurs produits ou services ensemble ou encore le fait de commercialiser différents services ou produits ensemble à de meilleures conditions tarifaires que celles proposées si les produits ou services sont achetés séparément.

Organisme à but non lucratif : désigne une organisation dont l'objet est de ne pas faire de bénéfices telle qu'une association à but non lucratif, un syndicat, une mutuelle.

Partie(s) : désigne SFR et/ou le Client.

Période Minimale d'Engagement : désigne la durée déterminée et ferme d'engagement du Client au titre d'un ou plusieurs Service(s). Le point de départ de chaque Période Minimale d'Engagement est précisé dans les Conditions Particulières ou Spécifiques du Service concerné.

Réseau SFR : désigne les réseaux, et autres infrastructures de communications électroniques fixe et/ou mobile de SFR, permettant de fournir les Services et/ ou de ses Affiliées même minoritaires.

Service(s) ou Service(s) SFR Business : désigne les services de communications électroniques fixes et/ou mobiles de la gamme SFR Business pouvant être souscrits par le Client, au titre d'un ou plusieurs Contrat(s).

Service Complémentaire ou Option : désigne un Service accessoire à un Service Principal.

Service Principal : désigne un Service commandé lors de la signature du Contrat et tel que défini dans les Conditions Particulières ou Spécifiques du Service.

Site(s) : désigne un établissement du Client, correspondant à une adresse géographique unique.

Société de Altice France : désigne toute personne morale qui soit (i) contrôle SFR, soit (ii) est contrôlée par SFR, soit (iii) est contrôlée par la même entité que celle qui contrôle SFR; étant précisé que le contrôle s'entend au sens de l'article L 233-3 du Code de commerce.

Tarifs : désigne les prix des Services, ainsi que leurs modalités d'application qui sont exprimés en euros hors taxes.

Utilisateur : désigne une personne physique, non titulaire du Contrat, jouissant de l'utilisation du Service commandé par le Client pour les besoins du Client.

Utilisateur Final : utilisateur au sens du 15° bis de l'article L. 32 du code des postes et des communications électroniques.

Les autres termes commençant par une majuscule sont définis, soit dans les présentes Conditions Générales, soit ses Annexes, étant entendu qu'en cas de contradiction, les définitions contenues dans le document de rang supérieur prévaudront.

DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

La présente Annexe a pour objet de définir les conditions dans lesquelles SFR traite, dans le cadre de la commercialisation et de la fourniture des Services, des données à caractère personnel (ci-après les « Données Personnelles ») relatives aux personnes physiques utilisatrices des Services du Client (ci-après « Utilisateurs ») et aux personnes physiques désignées par le Client (ci-après « Interlocuteurs »).

Pour les besoins de la présente Annexe, il est convenu que :

- le « Client » désigne l'entité morale signataire du Contrat, interface entre SFR et les Utilisateurs et les Interlocuteurs, notamment dans le cadre de l'exercice de leurs droits ;
- la « Réglementation Données Personnelles » désigne les législations relatives à la protection des données personnelles applicables et en particulier le Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel (RGPD) et à la libre circulation de ces données et la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés modifiée.
- Les termes figurant à l'article 4 « Définitions » du RGPD ont la même définition dans la présente Annexe.

Les dispositions de la présente Annexe survivent jusqu'à l'échéance de la plus longue des durées de traitements mis en œuvre.

Le Client est informé par SFR sur son Espace Client des mises à jour relatives aux traitements des Données Personnelles nécessaires à la fourniture des Services, au travers de la « Politique de Protection des Données SFR – Version Clients » rubrique « Vos contrats & contacts SFR » / « Base documentaire »

1. SFR agissant en qualité de Responsable de Traitement**1.1. Traitements et rôle de SFR**

Traitement(s) mis en œuvre par SFR en qualité de responsable de traitement :

Traitement 1 : Gestion du compte clientFinalité du traitement :

Le traitement a pour finalité la gestion du compte client du Client tels que la relation commerciale (par exemple des enquêtes de satisfaction), la gestion administrative, la livraison, la facturation, le traitement des incidents techniques, la gestion des réclamations.

Fondement du traitement :

Le traitement répond à des intérêts légitimes propres à SFR et à certaines obligations réglementaires pesant sur elle, ainsi qu'à l'intérêt légitime propre au Client de fournir des moyens de communication à son personnel.

Personnes concernées par le traitement : les Utilisateurs et les Interlocuteurs

Données Personnelles concernées :

Les données d'identité des Interlocuteurs : Nom - Prénom - Adresse postale pro - N° de tel fixe pro - N° de portable pro - @ email pro - Fonction

Les données d'identification des Interlocuteurs : Identifiant et mot de passe du Client, chiffrés par SFR, et utilisés pour se connecter à l'« Espace Client » de SFR Business.

De plus, pour les Services de communications électroniques, les Données Personnelles concernées par ce traitement peuvent être pour :

- Les Services Voix et Data Fixe

Les données de connexion des Utilisateurs définies comme :

- les caractéristiques techniques ainsi que la date, l'heure et la durée de chaque communication ;
- les données relatives aux services complémentaires demandés ou utilisés et leurs fournisseurs ;
- les données permettant d'identifier le ou les destinataires de la communication ;
- les données permettant d'identifier l'origine et la localisation de la communication.

- Les Services Voix et Data Mobile

Les données de connexion des Utilisateurs définies comme :

- les données relatives aux équipements terminaux de communication utilisés ;
- les caractéristiques techniques ainsi que la date, l'heure et la durée de chaque communication ;
- les données relatives aux services complémentaires demandés ou utilisés et leurs fournisseurs ;
- les données permettant d'identifier le ou les destinataires de la communication ;
- les données permettant d'identifier l'origine et la localisation de la communication.

Les données d'identification du terminal : numéro IMEI

Les données d'identification de la ligne mobile : numéro de carte SIM

Les données d'identité des Utilisateurs (uniquement si renseigné par le Client dans l'espace client) : nom et prénom

Les Services de communications électroniques ne sont pas destinés à être utilisés par des enfants au sens du RGPD, ainsi SFR ne collecte pas volontairement des Données Personnelles d'enfants.

Durée de conservation des Données Personnelles susvisées :

- Pour les données de connexion nécessaires notamment à la facturation : pendant un (1) an au titre du Code des Postes et des Communications Electroniques ;
- Pour les données d'identité des Interlocuteurs : pendant la durée du Contrat et pendant une durée additionnelle de cinq (5) ans à compter de la fin de la relation commerciale avec le Client en application des dispositions de l'article L34-1 du Code des postes et communications électroniques. ;
- Pour les données d'identification des Interlocuteurs : pendant la durée du Contrat et pendant une durée additionnelle de un (1) an à compter de la fin de la validité du Contrat ;
- Pour les données d'identification du terminal et les données d'identification de la ligne mobile : pendant la durée du Contrat et pendant une durée additionnelle d'un (1) an à compter de la fin de la relation commerciale avec le Client ;
- Pour les données d'identité des Utilisateurs (si communiquées) : pendant la durée du Contrat.

Si d'autres traitements que celui (ceux) visé(s) ci-dessus sont réalisés, ils sont décrits aux Conditions Particulières et Spécifiques des offres concernées.

1.2. Destinataires

Pour l'exécution du Contrat et, le cas échéant, de certaines mesures précontractuelles, les Données Personnelles sont nécessairement traitées par SFR, ainsi que par les sociétés de Altice France, leurs distributeurs ou prestataires.

Notamment au titre de son obligation d'information, SFR pourra utiliser librement les Données Personnelles des Interlocuteurs à des fins de prospection relative à des produits ou services analogues par email, sauf opposition de la personne concernée auprès du Client. Par ailleurs, le Client se charge d'obtenir le consentement préalable des Interlocuteurs afin que ces derniers puissent faire l'objet de prospections fax, SMS, MMS, e-mail, téléphone, courrier postal ou automate d'appel, sur les autres services que SFR pourrait lui proposer.

Les autres sociétés de Altice France pourront utiliser les Données Personnelles des Interlocuteurs à des fins de prospection par fax, SMS, MMS, e-mail, téléphone, courrier postal ou automate d'appel, sous réserve que le Client ait obtenu le consentement préalable de la personne concernée.

SFR pourra en outre communiquer les Données Personnelles à ses partenaires (comme son réseau de distribution indirecte), afin de réaliser des opérations marketing et commerciales, conjointes ou non, à destination des Interlocuteurs, sous réserve que le Client ait obtenu le consentement préalable de la personne concernée.

1.3. Engagements de SFR à l'égard du Client

SFR s'engage à :

- traiter les Données Personnelles uniquement pour les finalités prévues par le Contrat ;
- notifier à l'autorité nationale de protection compétente dans les meilleurs délais, et, si possible, soixante-douze (72) heures après en avoir pris connaissance, toute violation des Données Personnelles pour laquelle une notification à l'autorité nationale de protection compétente est requise ;
- notifier au Client dans les meilleurs délais toute violation des Données Personnelles pour laquelle une notification aux personnes concernées est requise, afin de permettre au Client d'en informer ces dernières ;
- à prendre les mesures nécessaires pour assurer l'intégrité, la conservation et la sauvegarde des Données Personnelles.

1.4. Engagements du Client à l'égard de SFR

La nature de la relation liant SFR et le Client, établie entre deux personnes morales, chacune mettant en œuvre ses propres traitements, individuellement et séparément, en qualité de responsable de traitement, a notamment pour conséquence, et selon les cas :

- de placer SFR dans une position dans laquelle elle n'est pas en mesure d'identifier les personnes physiques, Utilisateurs et Interlocuteurs, concernées par les traitements mis en œuvre. Cette impossibilité résulte tant de l'absence de lien, notamment contractuel, direct entre SFR et lesdites personnes physiques, que de la nécessaire absence d'information de SFR sur la gestion par le Client de ses ressources humaines, ce au titre du principe de minimisation ;
- en raison de la nature des services fournis, une méconnaissance par les personnes physiques, Utilisateurs et Interlocuteurs, concernées par les traitements mis en œuvre, de l'identité de SFR en tant que fournisseur des Services.

De conséquence, dans le cadre des traitements indépendamment mis en œuvre par le Client, tels que ceux relatifs à la gestion de son personnel, et, le cas échéant, à la gestion de sa téléphonie sur le lieu de travail, celui-ci joue un rôle primordial entre SFR et les Utilisateurs et Interlocuteurs, concernant l'information des personnes concernées, l'exercice de leurs droits, et les éventuelles notifications de violations de Données Personnelles.

A cet effet :

- Le Client garantit à SFR avoir fourni aux Utilisateurs et Interlocuteurs, l'information requise par la Réglementation Données Personnelles et avoir, quand le consentement est nécessaire en application de ladite Réglementation Données Personnelles, obtenu leur consentement pour le traitement.
- Le Client s'engage à transmettre à SFR dans le mois suivant la Commande du Service, ainsi qu'à chaque fois que nécessaire durant l'exécution du Contrat, la liste des Interlocuteurs n'acceptant pas d'être sollicités par Voie Electronique par SFR.
- Le Client s'engage également à informer SFR de tout retrait de consentement d'un Interlocuteur à l'utilisation de ses Données Personnelles à des fins de prospection et de toute opposition d'un Utilisateur ou d'un Interlocuteur au traitement de ses Données Personnelles, si l'Interlocuteur ou l'Utilisateur n'a pas exercé directement son droit auprès de SFR.
- Le Client s'engage à notifier aux personnes concernées dans les meilleurs délais toute violation des Données Personnelles pour lesquelles une notification aux personnes concernées est requise.

Le Client traite également des Données Personnelles des Interlocuteurs désignés par SFR en conformité avec la Réglementation Données Personnelles pour des finalités de gestion de sa relation commerciale avec SFR (en particulier, la gestion du contrat, des factures, et de la comptabilité).

Le Client s'engage à notifier à SFR, par e-mail à l'adresse notificationdp@sfr.com toute violation de Données Personnelles des interlocuteurs désignés par SFR dans des délais et modalités permettant à SFR de remplir ses obligations de Responsable du traitement en sa qualité d'employeur.

Les Interlocuteurs désignés par SFR disposent d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement des Données à caractère personnel les concernant conformément à la Réglementation Données Personnelles qu'ils peuvent exercer selon la procédure définie en interne, SFR informe ses Interlocuteurs désignés de ce traitement ainsi que de leurs droits.

1.5. Exercice des droits des personnes

Les personnes concernées peuvent exercer leurs droits auprès du Client, étant entendu qu'elles conservent la faculté d'entrer directement en contact avec SFR responsable de traitement dont les coordonnées figurent sur le site internet [sfrbusiness.fr \(https://www.sfrbusiness.fr/sfr-politique-de-protection-des-donnees-personnelles.html\)](https://www.sfrbusiness.fr/sfr-politique-de-protection-des-donnees-personnelles.html).

Le Client adressera, dans les plus brefs délais, les demandes des personnes concernées pour l'exercice de leurs droits, à l'adresse suivante : SFR BUSINESS - DIRECTION RELATION CLIENT - TSA 3438477438 MARNE-LA-VALLEE CEDEX 2.

Le Client peut également adresser ces demandes électroniquement via son espace client dans l'onglet « Vos demandes administratives ».

Lorsque les personnes concernées adressent directement leurs demandes d'exercice des droits auprès de SFR, cette dernière donne suite à ces demandes pour satisfaire aux exigences résultant de la Réglementation Données Personnelles.

Le Client apportera son aide à SFR pour répondre aux demandes, reçues par tout moyen, au titre de ses traitements déjà mis en œuvre notamment relatif à la gestion de son personnel. Le Client aidera SFR à vérifier l'intérêt légitime des demandes notamment sur l'identité de la personne dont elles émanent afin de respecter les droits des personnes concernées.

1.6. Localisation et transferts

Dans le cadre de la fourniture des Services, SFR est susceptible de recourir à des prestataires agissant pour son compte et sous sa responsabilité en France ou à l'étranger. Si ces prestataires sont situés en dehors de l'Union européenne et dans un pays n'assurant pas un niveau de protection adéquate au sens de la Réglementation Données Personnelles, ils auront alors préalablement signé les « clauses contractuelles types » rédigées par la Commission européenne. Le recours à ces prestataires est nécessaire à la bonne exécution du Contrat passé entre SFR et le Client.

A la date de signature du Contrat, le Client reconnaît et accepte que les Données Personnelles puissent être accessibles depuis principalement le Maroc ainsi que potentiellement Israël pour des opérations de prospection, Maurice, le Maroc et la Tunisie pour les besoins de traitement des opérations de fidélisation et de télévente, Maurice pour le contrôle des premières factures et des actions de gestion de la fraude, le Maroc pour la gestion de la relation Client.

Si, au cours de l'exécution du Contrat, SFR était amenée à transférer lesdites données vers d'autres pays situés en dehors de l'Union Européenne et n'assurant pas un niveau de protection adéquate au sens de la Réglementation Données Personnelles, les prestataires auront alors préalablement signé les « clauses contractuelles types » rédigées par la Commission européenne. SFR en informera préalablement le Client par tous moyens et notamment via la base documentaire RGPD accessible depuis son Espace Client, afin de permettre à ce dernier d'en informer les Interlocuteurs et les Utilisateurs.

1.7. Devoir de coopération avec les autorités nationales de protection compétentes

Les Parties s'engagent à coopérer avec les autorités de protection des données compétentes, notamment en cas de demande d'information qui pourrait leur être adressée ou en cas de contrôle.

1.8. Sort des Données Personnelles

Sauf durée de conservation plus longue en application d'une nouvelle obligation légale en cours d'exécution du Contrat, SFR s'engage à ne conserver les Données Personnelles que dans la limite des durées de conservation mentionnées à l'article 1 de la présente annexe.

Au terme des durées de conservation spécifiées, SFR s'engage à détruire, avec une solution conforme à la réglementation en vigueur, toutes les Données Personnelles, qu'il a été amené à traiter dans le cadre de la fourniture des Services en application du Contrat et à en fournir la preuve sur demande du Client.

2. SFR agissant en qualité de Sous-Traitant

2.1. Description du traitement faisant l'objet de la sous-traitance

SFR est autorisée à traiter pour le compte du Client les Données Personnelles nécessaires pour fournir les Services décrits en Annexe du Contrat.

La finalité et le fondement du traitement sont la fourniture des Services par SFR au Client selon les instructions de ce dernier. Le cas échéant, des traitements spécifiques peuvent être décrits aux Conditions Particulières et Spécifiques SFR Business des offres concernées ou tout autre document décrivant l'offre SFR Business.

Les catégories de personnes concernées : les Utilisateurs et les Interlocuteurs.

2.2. Obligations de SFR agissant en tant que sous-traitant à l'égard du Client

SFR s'engage à :

- fournir au Client les garanties suffisantes quant aux mesures techniques et organisationnelles mises en œuvre, en termes de formation des membres du personnel de SFR affecté aux Services, d'équipements utilisés, de manière à ce que les traitements de Données Personnelles mis en œuvre pour les besoins de l'exécution du présent Contrat répondent aux exigences de la Réglementation Données Personnelles ;
- traiter les Données Personnelles uniquement pour les finalités prévues par le Contrat, exception faite des traitements ultérieurs à des fins statistiques dont le Client reconnaît à SFR la légitimité de les mettre en œuvre ;
- traiter les Données Personnelles conformément aux instructions documentées du Client, au sein desquelles figurent le cas échéant la liste des informations nécessaires, étant précisé que si SFR considère qu'une instruction du Client constitue une violation de la Réglementation Données Personnelles, il en informe immédiatement le Client ;
- mettre à disposition du Client toute information ou document utile, en vue de lui permettre l'accompagnement de toutes formalités ou autres diligences requises en tant que Responsable de traitement, en particulier la réalisation d'analyses d'impact relative à la protection des Données Personnelles et de la consultation préalable de l'autorité nationale de protection compétente ;
- sauf prescription contraire d'une autorité compétente ou d'une réglementation applicable, informer le Client en cas de demande provenant d'une autorité administrative ou judiciaire reçue par SFR à propos du traitement des Données Personnelles qu'il effectue au titre des Services ;
- ne pas conserver les Données Personnelles au-delà de la durée de conservation fixée par le Client au regard des finalités pour lesquelles elles ont été collectées et, en tout état de cause, à ne pas les conserver après la fin du Contrat, sauf en cas de disposition législative ou réglementaire, ainsi que de décision administrative ou judiciaire contraire ;
- à prendre les mesures nécessaires pour assurer l'intégrité, la conservation et la sauvegarde des Données Personnelles.
- tenir par écrit un registre de toutes les catégories d'activités de traitement effectuées comprenant :
 - le nom et les coordonnées du Client pour le compte duquel il agit, et, le cas échéant, du délégué à la protection des données ;
 - les catégories de traitements effectués ;
 - le cas échéant, les transferts de Données Personnelles vers un pays tiers ou à une organisation internationale, y compris l'identification de ce pays tiers ou de cette organisation internationale et, le cas échéant, les documents attestant de l'existence de garanties appropriées ;
 - dans la mesure du possible, une description générale des mesures de sécurité techniques et organisationnelles.

2.3. Obligations du Client à l'égard de SFR

Le Client s'engage notamment à :

- documenter avec toutes les précisions nécessaires les instructions qu'il donne à SFR, afin que SFR traite les Données Personnelles conformément à ces instructions ;
- insérer dans le registre des activités de traitement, que le Client effectue pour son compte en application de la Règlementation Données Personnelles, notamment l'objet et la durée du traitement, sa nature et sa finalité ainsi que le type de Données Personnelles et les catégories de personnes concernées ;
- procéder ou faire procéder aux diligences nécessaires en vue de mener une analyse d'impact et, le cas échéant, consulter l'autorité nationale de protection compétente, lorsque le traitement envisagé sera susceptible d'engendrer un risque élevé pour les droits et libertés des personnes concernées tel qu'identifié par l'autorité nationale de protection compétente, et, plus généralement, dès lors qu'il implique la mise en place de technologies considérées comme particulièrement intrusives (géolocalisation, biométrie, profilage) ou porte sur des données jugées sensibles (notamment origines géographiques ethniques, santé, mais également données bancaires ou numéro de sécurité sociale) ;

2.4. Sécurité et confidentialité des Données Personnelles

En termes de mesures techniques et organisationnelles relatives à la sécurité et la confidentialité des Données Personnelles, SFR s'engage à :

- s'assurer de la sécurité tant physique que matérielle de ses locaux, de façon à empêcher la destruction, la perte, l'altération, la divulgation ou à l'accès par des personnes non autorisées des Données Personnelles dont SFR a eu communication, qu'il stocke ou, plus généralement, qu'il traite pour le compte du Client ;
- respecter les instructions éventuellement convenues entre SFR et le Client dès lors que le Client les aura exprimées, à défaut suivant les mesures de protection des données présentées dans le Plan d'Assurance Sécurité (PAS) SFR Business notamment quant aux mesures techniques et organisationnelles à respecter et ce, en vue de garantir un niveau de sécurité adapté et proportionné au risque, y compris entre autres, selon les besoins :
 - le cas échéant, la pseudonymisation et le chiffrement des Données Personnelles ;
 - les moyens permettant de garantir la confidentialité, l'intégrité, la fiabilité, la sécurité, la disponibilité, la traçabilité et la résilience constantes des systèmes et des services de traitement ;
 - les moyens permettant de rétablir la disponibilité des Données Personnelles et l'accès à celles-ci dans des délais appropriés en cas d'incident physique ou technique ;
 - une procédure visant à tester, à analyser et à évaluer régulièrement l'efficacité des mesures techniques et organisationnelles pour assurer la sécurité du traitement.
- à respecter les obligations suivantes et à les faire respecter par son personnel :
 - ne prendre aucune copie des documents et supports d'informations qui lui sont confiés, à l'exception de celles nécessaires à l'exécution du Contrat ;
 - ne pas utiliser les documents et informations traités à des fins autres que celles spécifiées au Contrat ;
 - ne pas divulguer ces documents ou informations à d'autres personnes, qu'il s'agisse de personnes privées ou publiques, physiques ou morales, sauf dans les cas prévus par le Contrat ; et
 - prendre toutes mesures permettant d'éviter toute utilisation détournée ou frauduleuse des fichiers informatiques en cours d'exécution du Contrat.

2.5. Notification d'une violation des Données Personnelles

Si un incident de sécurité, une divulgation non-autorisée et/ou une violation des Données Personnelles survenaient de manière accidentelle ou illicite, SFR s'engage à :

- notifier, conformément à la législation applicable, au Client toute violation de Données Personnelles dont il a connaissance par tout moyen et dans les meilleurs délais, en communiquant des informations exhaustives afin que le Client puisse respecter ses obligations dans les délais légaux. Cette notification est accompagnée de toute documentation utile afin de permettre au Client, si nécessaire, de notifier cette violation à l'autorité nationale de protection compétente ;
- fournir dans le cadre de la notification :
 - la nature de la violation des Données Personnelles en cause, ainsi que les circonstances qui en sont à l'origine ;
 - les catégories, ainsi que le nombre approximatif à la fois de personnes concernées et d'enregistrements concernés ;
 - le nom et les coordonnées du Délégué à la protection des données auprès duquel des informations complémentaires peuvent être demandées ;
 - les conséquences probables de la violation de Données Personnelles, ainsi que les mesures proposées pour y remédier, y compris celles envisagées en vue d'atténuer les éventuelles conséquences négatives ;
- prendre dans les meilleurs délais les mesures adéquates pour y remédier, y compris toute démarche utile auprès de l'autorité nationale de protection compétente ;
- collaborer avec le Client en vue d'une communication par ce dernier de l'existence de la violation des Données Personnelles auprès des personnes concernées.

2.6. Audits

Le Client pourra après avoir préalablement informé SFR, effectuer un audit RGPD par lui ou par un cabinet d'audit externe (ci-après « l'Auditeur ») suivant les modalités, limites et obligations décrites ci-après. Est considéré comme un audit RGPD, un audit conforme à l'article 28.3 du RGPD permettant de s'assurer du respect de la Règlementation Données Personnelles sur les traitements où SFR agit comme Sous-traitant et le Client comme Responsable de Traitement.

Cet audit pourra se dérouler à travers d'une analyse des traitements opérés par SFR en tant que Sous-traitant et de toutes les mesures techniques et organisationnelles appropriées, garantissant notamment la confidentialité, la sécurité, l'intégrité, la disponibilité, le respect des droits des Personnes concernées en lien avec les exigences du RGPD.

Pendant la durée du Contrat, SFR garantit également la consultation d'informations et documents confidentiels strictement nécessaires et facilement disponibles, permettant de démontrer sa conformité conformément aux exigences de l'article 28 du RGPD.

Cet audit ne pourra excéder une durée maximum d'une (1) journée.

SFR acceptera une demande d'audit si elle estime que celui-ci :

- est légitime et que la demande respecte les modalités définies au présent article,
- porte sur le périmètre des Services objet du Contrat,
- ne va pas à l'encontre d'impératifs business ou opérationnels de SFR. SFR motivera sa réponse,
- ne concerne pas une plateforme mutualisée à plusieurs clients,
- est réalisable techniquement,
- ne constitue pas un risque au niveau de la sécurité des systèmes d'information pour SFR ou pour les clients de SFR.

Identification de l'Auditeur :

L'Auditeur nommé par le Client et tenu au secret professionnel :

- ne pourra pas être un concurrent de SFR ;
- ne pourra pas être un client SFR du Service, objet de l'audit ;
- pourra être refusé pour motif légitime par SFR.

Modalités et conditions génériques d'audit :

- Le Client devra en informer SFR par lettre recommandée avec accusé de réception avec un préavis de trente (30) jours avant la date effective du début de l'audit, en lui indiquant notamment :
 - le Service audité,
 - l'objet et le motif de déclenchement de l'audit,
 - la durée de l'audit dans la limite donnée par la nature d'audit,
 - le(s) Site(s) audité(s),
 - l'identité de la société ou des personnes qui effectueront l'audit.
- Un accord de confidentialité sera signé par le Client, l'Auditeur et SFR.
- Le Client reconnaît que lui-même, ses préposés et ses prestataires y compris l'Auditeur sont tenus à une obligation de confidentialité, et se porte garant du respect de cette obligation par les personnes concernées.
- Si l'audit se déroule dans les locaux de SFR, le Client et/ou l'Auditeur et son personnel seront accompagnés en permanence par au moins un représentant de SFR. L'audit aura lieu aux heures de bureau entre 9h00 et 17h30.
- L'audit ne devra pas interférer avec les activités commerciales de SFR et/ou perturber la fourniture du Service par SFR.
- SFR s'engage à fournir tous moyens et l'assistance nécessaires au bon déroulement des audits.
- Les frais de l'audit seront à la charge exclusive du Client sauf en cas de manquement uniquement du fait du Sous-traitant.
- A l'issue de la procédure d'audit, un exemplaire du rapport d'audit sera remis gratuitement à SFR.
- Dans l'hypothèse de conclusions défavorables du rapport d'audit pour SFR, SFR apportera les mesures techniques ou organisationnelles complémentaires ou les modifiera par rapport à celles mises en place dans les meilleurs délais.

Limites génériques d'audit :

- SFR se réserve le droit de proposer au Client la fourniture de son Plan d'Assurance Sécurité s'il juge qu'il répond aux attentes du Client.
- L'audit pourra avoir lieu au maximum une (1) fois par année contractuelle et à l'issue de la première année de la Durée Initiale du Contrat.
- L'audit du Client doit porter uniquement sur le périmètre des services de l'offre(s) souscrite(s) par le Client.
- Le Client ou l'Auditeur ne pourra, en tout état de cause, avoir accès aux outils, méthodes et savoir-faire propriété de SFR.
- Les manipulations qui s'avèreraient nécessaires, lors de l'audit, seront effectuées par SFR en présence du Client ou de l'Auditeur.
- L'audit peut se dérouler via des outils à distance (téléphone, visioconférence,...). Les outils à distance seront alors ceux de SFR.
- La collecte d'informations pendant l'audit par le Client ou l'Auditeur n'est pas permise et sera considérée comme une violation de ses engagements de confidentialité.

2.7. Droit d'information des personnes concernées

Il appartient au Client de fournir l'information aux personnes concernées en tant que Responsable de traitement, en particulier les employés du Client, par les opérations de traitement au moment de la collecte des Données Personnelles et s'engage à :

- s'assurer que les mentions d'information destinées aux personnes concernées leur sont rendues facilement accessibles et compréhensibles et que ces mentions prévoient les catégories requises par la Réglementation Données Personnelles, en particulier l'identité et les coordonnées du Client en tant que responsable de traitement, le cas échéant celles de son Délégué à la protection des données, les bases juridiques du traitement, la durée de conservation des Données Personnelles ainsi que le droit d'introduire une réclamation auprès de l'autorité nationale de protection compétente ;
- mettre en place en place ou faire mettre en place un système de gestion des réclamations par les personnes concernées, en vue de l'exercice de leurs droits d'accès, de modification, d'effacement, de limitation, de portabilité ou, le cas échéant, d'opposition ou même de retrait de leur consentement ;
- notifier lui-même ou à s'assurer qu'est notifié, notamment par courrier électronique, à la personne concernée toute rectification, tout effacement de ses Données Personnelles ou toute limitation du traitement une fois que l'opération en question aura été effectuée.

2.8. Exercice des droits des personnes

SFR s'engage à coopérer avec le Client et à l'aider à satisfaire aux exigences résultant de la Réglementation Données Personnelles qui incombent à ce dernier, afin notamment de respecter les droits des personnes concernées en application de la Réglementation Données Personnelles.

Dans la mesure du possible, SFR doit aider le Client à s'acquitter de son obligation de donner suite aux demandes d'exercice des droits des personnes concernées : droit d'accès, de rectification, d'effacement et d'opposition, droit à la limitation du traitement, droit de ne pas faire l'objet d'une décision individuelle automatisée (y compris le profilage).

Lorsque les personnes concernées exercent auprès de SFR des demandes d'exercice de leurs droits, SFR adressera ces demandes dès réception par tout moyen, notamment électronique au Client.

2.9. Localisation et transferts

Dans le cadre de la fourniture des Services, SFR est susceptible de recourir à des prestataires agissant pour son compte et sous sa responsabilité en France ou à l'étranger. Si ces prestataires sont situés en dehors de l'Union européenne et dans un pays n'assurant pas un niveau de protection adéquate au sens de la Réglementation Données Personnelles, ils auront alors préalablement signé les « clauses contractuelles types » rédigées par la Commission européenne. Le recours à ces prestataires est nécessaire à la bonne exécution du Contrat passé entre SFR et le Client.

ps

Si pour certaines offres, SFR transfère des Données Personnelles vers d'autres pays situés en dehors de l'Union Européenne et n'assurant pas un niveau de protection adéquate au sens de la Réglementation Données Personnelles, les prestataires auront alors préalablement signé les « clauses contractuelles types » rédigées par la Commission européenne. Les dispositions requises seraient décrites aux Conditions Particulières et Spécifiques SFR Business des offres concernées ou tout autre document décrivant l'offre SFR Business. Si au cours de l'exécution du Contrat, une telle alternative était envisagée, l'information serait préalablement communiquée au Client par la mise à jour de la « Politique de Protection des Données SFR – Version Clients », présente sur son Espace Client, dans la rubrique « Vos contrats & contacts SFR » / « Base documentaire », afin de permettre à ce dernier d'en informer les Interlocuteurs et les Utilisateurs.

2.10. Sous-traitance à des tiers

Conformément à la réglementation Données Personnelles, le Client déclare accorder à SFR au titre d'une autorisation générale la possibilité de sous-traiter une partie de ses obligations au titre du Contrat.

Dans ce cadre, SFR s'engage à ne faire appel qu'à des sous-traitants qui présentent des garanties suffisantes, conformément à celles prévues au titre du présent Contrat, en particulier lorsque ceux-ci interviennent pour les besoins de la mise en œuvre de mesures techniques et organisationnelles appropriées aux traitements de Données Personnelles effectués en application du Contrat. SFR s'en assure pour chaque nouveau sous-traitant et en informe le Client préalablement afin que le Client puisse faire part de ses objections dans un délai ne pouvant toutefois pas excéder quinze (15) jours à l'issue duquel, en cas de silence du Client, le nouveau sous-traitant sera réputé avoir dûment reçu son accord et son agrément.

2.11. Devoir de coopération avec les autorités nationales de protection compétentes

Les Parties s'engagent à coopérer avec les autorités de protection des données compétentes, notamment en cas de demande d'information qui pourrait leur être adressée ou en cas de contrôle.

CONDITIONS PARTICULIERES RELATIVES AUX SERVICES VOIX ET DATA FIXE SFR BUSINESS – juillet 2026

1. Pourquoi des Conditions Particulières voix et data fixe?

Ces Conditions Particulières définissent les conditions et modalités de fourniture des Services Voix et/ou Data Fixe SFR Business. Elles viennent en complément des Conditions Générales de Vente des Services SFR Business. Des Conditions Spécifiques relatives aux Services peuvent les préciser et/ou les amender.

2. Comment commander des Services voix et data fixe ?

En fonction du Service commandé, et sous réserve de disponibilité et de faisabilité technique, le Client devra mentionner dans la Commande, notamment les informations suivantes : le type d'Accès, de Prise ou de Ligne, le débit, les NDI, le type de forfait, les éventuels Services Complémentaires ou Options choisis ainsi que les informations administratives et techniques nécessaires à la Mise en service, sa facturation, etc.

Ces informations, dont certaines seront transmises à l'Opérateur Historique, sont mentionnées dans la Commande sous l'entière responsabilité du Client qui les aura vérifiées et qui en assurera toutes les conséquences, si elles s'avéraient incomplètes et/ou erronées, SFR ne pouvant en aucun cas en être tenue responsable.

Pour tout Service pour lequel SFR n'aura pas reçu dans un délai de six (6) semaines suivant la réception par SFR de la Commande, les informations nécessaires concernant sa configuration et ses conditions techniques de raccordement au Service, ou dans l'hypothèse où SFR ne serait pas autorisée à effectuer son raccordement, SFR se réserve le droit de résilier le Service pour l'Accès, la Ligne ou la Prise concerné, et de facturer au Client les frais de résiliation mentionnés dans les Conditions Spécifiques du Service concerné.

3. Quels sont les Tarifs applicables ?

3.1 Tarifs

Les Tarifs applicables aux Services Principaux et Complémentaires payants sont définis dans la Commande et/ou l'annexe tarifaire signé par le Client lors de la Commande. En outre, lorsque les contraintes techniques ou organisationnelles du site du Client le nécessitent, SFR se réserve la faculté de proposer au Client des Prestations Complémentaires. Ces Prestations sont facturées sur la base des tarifs présents dans la grille ci-après ou sur devis pour les cas non standard. Leur réalisation est conditionnée à l'acceptation préalable du Client. Si le Client refuse la réalisation d'une Prestation Complémentaire proposée dans le but de rendre possible le déploiement du Service, SFR informera le Client de l'annulation de sa Commande, sans frais, ni pénalités.

Prestation		Tarif standard
Dessertes internes (longueurs supérieures : sur devis)		
Desserte cuivre		Standard 0-3 m : inclus Simple de 3 m à 100 m : 250€ Complexe de 101 à 220 m : 500 €
Desserte FTTH		Simple jusqu'à 100 m : inclus Complexe de 101 à 220 m : 190€
Desserte FTTO/E		Simple jusqu'à 30 m : inclus Complexe de 31 à 150 m : 190€
Frais de déploiement sur site situé sur une des îles suivantes : Île de Ré / Île d'Oléron / Île de Noirmoutier / Île d'Aix / Belle-Île-en-Mer / Île de Groix / Île de Bréhat / Île de Sein / Ouessant / Porquerolles		Sur devis
Desserte Imposée par Opérateur Tiers		499€
Déménagements techniques		
Déménagement FTTO/E		intra-bâtiment : 1500 € inter-bâtiment : 1800 €
Déménagement FTTH		intra-bâtiment : 300 € inter-bâtiment : 300 €
Aide à la Mise en Réseau / modification / Interventions diverses		
Raccordement LAN du site Client sur lien nouvellement installé		250€
Assistance téléphonique au raccordement LAN		100€
Forfait Paramétrage Spécifique Data sur CPE (ex : changement DNS, changement plage IP privée...)		0 < 100 équipements : 36€ l'unité > 100 équipements : 26€ l'unité
Kit 4G (antenne déportée CPE + installation)		Standard (voir §4.15) : 700€ Non Standard : Sur devis
Kit 5G (antenne déportée CPE + installation)		Sur devis
Déplacement complémentaire sur demande		250€
Prestations Voix Fixe / Solutions Collaboration		
Ajout IP support Trunk		150€
Suppression IP support Trunk		150€
Changement IP support Trunk		200€
Upgrade de DSO		Offert
Downgrade de DSO		220€
Déménagement administratif PBU		60€
Portabilité séquentielle		200€
Changement d'offre voix avec transfert du plan de numérotation en plusieurs lots		200€ par lot à partir du 2 ^e lot
Interventions HNO		Forfait 2h Au-delà du forfait
Matinée (6H-9H) ou Soirée (18H-21H) en Semaine	Intervention à distance	350€ 100€ par heure supp.
	Intervention sur site Client	700€ 200€ par heure supp.
Nuit (21H-6H) en Semaine	Intervention à distance	500€ 150€ par heure supp.
	Intervention sur site Client	1000€ 300€ par heure supp.
WE et J fériés (9H-18H)		

Dans le cadre d'un déploiement, en cas d'absence ou d'injoignabilité du contact sur site le jour de l'installation, le Client sera facturé d'une pénalité de 350€ au titre du déplacement à tort du technicien n'ayant pu accéder au site Client.

3.2 Comment sont facturés les Services ?

La facturation débutera :

- Pour les Services Mono-sites, à compter de la date de Mise en service de chaque Accès, Ligne ou Prise concerné(e).

- Pour les Services Multi-sites, à compter de la date de Mise en service du deuxième Accès, Ligne ou Prise concerné. Les Accès, Lignes ou Prises suivants seront facturés à compter de leur date de Mise en service respective.

SFR pourra facturer, sur les factures suivantes, tout Service qui n'aurait pas été facturé à la date de facturation prévue ci-dessus.

Nonobstant ce qui précède, la première facture couvrira la période comprise entre la date de Mise en service du premier (ou des deux premiers) Accès, Ligne(s) ou Prise(s) et le début du mois suivant, prorata temporis. Elle inclura les éventuels frais de Mise en service du Service et des Services Complémentaires et/ou Options. Les frais récurrents (abonnements mensuels, forfaits mensuels, etc.) seront facturés mensuellement à terme à échoir à partir de la date de Mise en service de chaque Accès, Ligne ou Prise.

Les frais uniques (Mise en service, modifications, prestations ponctuelles, etc.) seront facturés à terme échu dans la facture du mois suivant.

Les communications facturées à la consommation seront facturées mensuellement à terme échu pour le trafic correspondant au mois qui précède.

En cas d'expiration ou de résiliation du Service, d'un Service Complémentaire et/ou Option et/ou d'une prestation sur un Site ou sur un ensemble de Sites, la dernière mensualité de ce Service, de ce Service Complémentaire ou Option et/ou de cette prestation, sera due pour l'intégralité du mois entamé.

4. Quelles sont les conditions préalables à la Mise en service ?

4.1 Prérequis techniques généraux

SFR pourra réaliser, préalablement à la Mise en service, une étude d'éligibilité et/ou de faisabilité pour vérifier la disponibilité, les conditions et les délais de fourniture du Service et pourra, le cas échéant, effectuer une visite du Site portant sur les conditions de réalisation du raccordement et du câblage du Site.

4.2 Prérequis techniques à la fibre FTTH

4.2.1 Éligibilité

En complément des prérequis décrits à l'article précédent, dans le cas d'une commande sur un accès fibre FTTH, le contrat sera effectif à la date de déploiement du Site, sous réserve de la réalisation de la condition suspensive d'éligibilité du site du Client à la fibre FTTH de SFR, la condition suspensive étant acquise ou non au plus tard à la date mentionnée dans le Bon de Commande.

Une fois le Bon de Commande du site concerné signé par le Client, celui-ci ne pourra plus annuler ledit Bon de Commande. En cas de non-éligibilité du Site à la fibre FTTH de SFR, le Bon de Commande sera caduc. »

4.2.2 Spécificités multi-prise FTTH

Dans le cas d'une commande «multi-prise FTTH», il est indispensable que le Client, s'il a déjà une première Prise FTTH en fourniture la référence précise à SFR, et pour le cas où le Client n'a pas cette première Prise FTTH, SFR pourra la fournir. Les informations communiquées à SFR par le Client demeurent sous sa seule responsabilité.

La capacité d'accès à la fibre étant dépendante de l'Opérateur d'Infrastructure FTTH, SFR ne peut pas s'engager auprès du Client à lui fournir cette multi-prise FTTH. Dans ce cas, SFR informera le Client de l'annulation de sa Commande, sans frais, ni pénalités.

En cas d'échec d'installation dû à une information erronée de la part du Client, SFR facturera les frais éventuels de déplacement du technicien SFR.

4.3 Affectation des Numéros

Dans le cadre de ses Services Voix et/ou Data Fixe, SFR peut être amenée à affecter au Client des Numéros issus du plan national de numérotation dont SFR est attributaire, en conformité avec la décision n° 2025-2215 de l'ARCEP.

Le Client est informé des dispositions suivantes :

- L'affectation des Numéros est effectuée directement par l'Opérateur Attributaire (SFR) au Client.
- Il est interdit de « sous-affecter » en cascade les Numéros, c'est-à-dire mettre à disposition des Numéros à des tiers. Le Client doit utiliser les numéros qui lui ont été affectés pour ses propres besoins.
- Les numéros sont incessibles.

4.4 Portabilité des Numéros

4.4.1 Portabilité Entrante

En cas de Portabilité Entrante vers SFR, SFR se chargera de toutes les démarches auprès de l'Opérateur Donneur qui peut refuser le portage dans les cas suivants :

- le Demandeur n'est pas l'Affectataire de la ligne,
- le numéro porté est inactif au moment de la demande,
- le numéro n'est pas géré par l'Opérateur Donneur,
- une demande de portage est déjà en cours sur le numéro,
- le mandat comporte des données incomplètes ou erronées,
- la date de portage demandée est supérieure à soixante (60) jours calendaires ou inférieure au délai minimal,

- L'offre cible choisie ne peut pas recevoir la portabilité des numéros selon l'éligibilité technique.

- Le RIO est erroné ou n'existe pas.

En cas de refus, au titre de ces motifs, le Client est informé par tout moyen par l'Opérateur Receveur et la responsabilité de SFR ne serait être engagée.

Le Client peut solliciter le portage du nombre de numéros inscrits dans son Contrat. En cas d'inéligibilité ou d'annulation, le Client s'engage également, s'il a acquis auprès de SFR un terminal ou raccordement fixe à l'achat ou à la location, à le restituer en parfait état et dans son emballage d'origine (accessoires inclus). A défaut, le Client se verra facturer de la différence entre le prix de l'équipement Nu et du Prix Payé pour l'acquisition soumise à condition de cet équipement.

4.4.2 Portabilité Sortante

Le Client peut exercer son droit à la conservation de son(ses) Numéro(s) en portant vers un autre Opérateur le(s) Numéro(s) qui lui étal(en)t précédemment fournis par SFR. Dans ce cas, la demande de Portabilité est adressée par le Client à l'Opérateur Receveur et SFR validera l'éligibilité de la demande et indiquera la date du portage conformément à la réglementation en vigueur.

La Portabilité d'un Numéro vers un Opérateur Receveur entraîne la résiliation de ce Numéro auprès de SFR et par conséquent l'application le cas échéant des pénalités de résiliation conformément aux présentes.

SFR, en sa qualité d'Opérateur Donneur, peut être amenée à refuser la portabilité du numéro vers l'Opérateur Receveur pour les raisons suivantes :

- le Demandeur n'est pas l'Affectataire de la ligne
- le numéro porté est inactif au moment de la demande,
- le numéro n'est pas géré par l'Opérateur Donneur,
- une demande de portage est déjà en cours sur le numéro,
- le mandat comporte des données incomplètes ou erronées,
- la date de portage demandée est supérieure à soixante (60) jours calendaires ou inférieure au délai minimal,
- L'offre cible choisie ne peut pas recevoir la portabilité des numéros selon l'éligibilité technique.
- le RIO est erroné ou n'existe pas.

En cas de demande d'annulation d'une portabilité sortante émise par l'Opérateur Receveur dans les délais légaux, la demande de résiliation associée sera de même annulée. Aucune demande d'annulation d'une portabilité sortante ne pourra être traitée directement par SFR, le Client ayant pour seul interlocuteur l'Opérateur Receveur.

Le Client reconnaît être informé que les opérations techniques réalisées le jour du portage peuvent entraîner une interruption de Service dont la durée maximale ne doit pas dépasser 4 heures. Cette interruption ne pourra ouvrir droit à indemnisation pour le Client ou engager la responsabilité de SFR.

4.5 Utilisation et usage des Numéros

Le Client s'engage à respecter les règles d'utilisation des Numéros affectés par SFR et / ou des Numéros en portabilité entrante dont SFR devient Opérateur Exploitant (OPE) en conformité avec les textes réglementaires et légaux, notamment :

- La décision ARCEP n° 2025-2215 (plan de numérotation).
- Le respect des règles encadrant le démarchage téléphonique :
 - le décret n° 2022-1313 codifié aux articles L. 221-16 et -17 du Code de la consommation,
 - les articles R. 223-2 à -9 du Code de la consommation,
 - l'article L. 34-5 du CPCE (loi du 30 juin 2025 sur l'opt-in en vigueur à partir du 11/08/2026)
- La loi Naegelen du 24 juillet 2020 (loi n°2020-901), codifiée à l'article L. 44 du Code des Postes et Communications Electroniques (CPCE),
- Le Code de la consommation : les articles L. 224-43 à L.224-56, vis-à-vis de ses propres clients.

Le Client reconnaît avoir pris connaissance des points ci-dessous :

- Il est interdit de présenter un Numéro mobile commençant par 06 ou en 07 comme identifiant d'appelant depuis un système automatisé d'appels et d'envois de messages (par exemple, numérotation prédictive, appels en masse, messages préenregistrés).
- Il est interdit de présenter un Numéro mobile commençant par 06 ou 07 comme identifiant d'appelant depuis un service de téléphonie fixe ou une plateforme VoIP.
- Il est interdit de présenter un Numéro étranger comme identifiant d'appelant depuis un service de téléphonie fixe ou une plateforme VoIP.
- Il est interdit de présenter un Numéro abrégé du plan de numérotation privé de l'entreprise comme identifiant d'appelant depuis un service de téléphonie fixe ou une plateforme VoIP.
- Il est obligatoire d'utiliser des Numéros polyvalents vérifiés (NPV) pour les appels automatisés et le démarchage téléphonique,
 - à l'exception des systèmes automatisés suivants :
 - systèmes qui émettent des appels ou messages vers moins de 5 numéros sur 30 jours ;
 - systèmes pour lesquels le nombre d'appels ou messages émis est équivalent (à 20% près) ou inférieur au nombre d'appels ou messages reçus sur 30 jours ;

- à l'exception des échanges avec une plateforme technique (numéros commençant par 0937, 0938 et 09390 à 09394),
- Il est obligatoire que les Numéros affichés lors des appels (identifiants d'appelant) soient valides, identifiables et authentifiés selon les mécanismes que les Opérateurs mettent en place pour éviter l'usurpation de Numéro. Ce mécanisme est décrit dans l'article 4.6
- Il est obligatoire que le Numéro affiché soit « joignable ».

Le Client reconnaît avoir pris connaissance des risques en cas de non-conformité à ces règles et des sanctions imposées par l'ARCEP, la DGCCRF, ou les autorités européennes.

Obligations relatives au démarchage téléphonique et autres médias

Le Client doit obtenir un consentement explicite, libre, éclairé et révoquant avant de contacter un particulier par téléphone, SMS, email ou réseaux sociaux. Ce consentement doit être prouvé (formulaire, achat, visite, etc.).

En cas de non-respect, une amende pouvant aller jusqu'à 20 % du chiffre d'affaires annuel du Client pourra être prononcée par la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF)

4.6 Mécanisme d'authentification des Numéros Polyvalents et Spéciaux

Afin de lutter contre l'usurpation de Numéro, renforcer la confiance dans l'identité de l'émetteur de la communication téléphonique (Numéro appelant), les Opérateurs de téléphonie fixe français mettent en place le Mécanisme d'Authentification des Numéros (MAN) afin de vérifier l'authenticité de la provenance des appels reçus. A défaut, l'appel pourra ne pas être acheminé.

Les appels présentant un Numéro mobile et provenant de l'international peuvent être masqués, conformément à la réglementation en vigueur issue de la décision n° 2025-2215 de l'ARCEP.

4.7 Maintien en conformité du Site Client

Le Client doit mettre à disposition de SFR les infrastructures nécessaires (emplacement suffisant et aménagé, alimentation électrique, Desserte Interne, etc.) pour l'hébergement et les raccordements des Equipement(s) SFR, (ci-après « Infrastructures »). Le Client demeure entièrement responsable de l'installation et du maintien en état de fonctionnement desdites Infrastructures et prendra à sa charge les éventuelles autorisations nécessaires à leur maintien en état et à leur ré-installation en cas de dégradation.

A défaut de maintien en fonctionnement par le Client des Infrastructures sur un Site conduisant à une impossibilité pour SFR de fournir le Service pendant une période supérieure à trente (30) jours consécutifs, SFR pourra résilier de plein droit, le Service sur l'Accès, la Ligne ou la Prise concernée par lettre recommandée avec avis de réception et facturer de plein droit au Client les frais de résiliation mentionnés dans les Conditions Spécifiques du Service concerné. En tout état de cause, SFR continuera à facturer le Service dans les conditions prévues au Contrat, jusqu'à la date effective de la résiliation du Service.

4.8 Desserte Interne

Le Client commande à SFR une prestation de câblage de la Desserte Interne (ci-après la « Prestation »), aux conditions financières définies dans la Commande et/ou dans les Conditions Tarifaires.

La Prestation est strictement limitée au câblage de la Desserte Interne et est exécutée pendant les Heures Ouvrées.

La Desserte Interne peut être simple ou complexe ou sur devis, comme décrit dans les deux tableaux figurant dans le chapitre « Définitions » ci-dessous.

Le Client devra, préalablement à la réalisation par SFR de la Prestation, mettre à disposition de SFR les supports nécessaires à la pose du câblage (pénétrations, adductions, fourreaux, chemins de câbles, etc.).

Le Client déclare et garantit disposer des autorisations nécessaires à la réalisation de la prestation étant entendu qu'il lui appartient de conclure avec des tiers concernés y compris le propriétaire du Site le cas échéant, les contrats y afférents. Le Client est également tenu d'informer SFR de l'existence de tout élément pouvant avoir un impact sur la réalisation de la Prestation sur le Site concerné.

Que le Client choisisse la prise FTTH, FTTB ou DSL, il devra nécessairement faire exécuter la prestation par SFR.

Les modalités sont décrites dans le Bon de Commande.

4.9 Fourreau

Le Fourreau est décrit dans le chapitre « Définitions » ci-dessous. Les modalités de réparation éventuelle de fourreau sont précisées dans l'e-devis présenté par le technicien le jour de l'intervention, avant la réalisation des travaux.

4.10 Equipements Client

Le Client demeure entièrement responsable de l'installation, de l'exploitation et de la maintenance des Equipements Client.

Le Client s'engage à ce que les Equipements Client n'interrompent, n'interfèrent ni ne perturbent les services acheminés via le Réseau SFR ou ne portent atteinte à la confidentialité des communications acheminées via ledit Réseau ni ne causent aucun préjudice à SFR ou à tout autre utilisateur du Réseau SFR.

4.11 Conditions de dégroupage des Accès, Lignes ou Prises utilisant la technologie DSL

L'éligibilité du ou des Site(s) à la technologie DSL est essentiellement conditionnée par :

- la possibilité ou non de mettre en œuvre la technologie DSL et un débit suffisant pour supporter la capacité d'écoulement du trafic sur une ou plusieurs paires de cuivre entre l'arrivée de téléphonie fixe sur le ou les Site(s) du Client et les nœuds de raccordement associés, et

- la validation technique préalable de l'Opérateur Historique.

En particulier, le Site devra disposer de lignes téléphoniques en nombre suffisant et le numéro de l'identifiant (NDI) du Site du Client devra être disponible dans les bases de données de l'Opérateur Historique. Dans tous les cas, SFR ne pourra être tenue responsable de la non-éligibilité d'un Site, cette décision ne relevant que de l'Opérateur Historique.

Le Client reconnaît disposer préalablement, à son propre nom, pour chaque Site, d'une ligne téléphonique analogique active et non dégroupée. Le Client fournira à SFR le numéro technique (NDI) identifiant chaque ligne téléphonique par Site, afin que ce numéro serve de référence pour identifier le Site, tester l'éligibilité DSL et permettre la mise en place de l'Accès, de la Ligne ou de la Prise sur une ou plusieurs paires de cuivre disponibles, au niveau de l'arrivée de téléphonie fixe sur le ou les Sites du Client. Lorsque le ou les Sites seront éligibles, SFR procédera à la Mise en service de l'Accès, de la Ligne ou de la Prise sur une ou plusieurs paires de cuivre existantes et disponibles sur chaque Site.

Par sa Commande, le Client donne mandat à SFR pour effectuer auprès de l'Opérateur Historique toutes les démarches et opérations techniques nécessaires à la fourniture du Service et, en particulier, pour les Accès, Lignes ou Prises utilisant la technologie DSL, aux opérations de dégroupage partiel ou total des lignes téléphoniques dont il est titulaire et qui supportent un contrat d'abonnement au service téléphonique compatible de l'Opérateur Historique ou d'un opérateur alternatif revendant l'abonnement au service de téléphonie de l'Opérateur Historique (ci-après désignés « Opérateur du Service de Téléphonie »).

La mise en œuvre des opérations techniques de dégroupage entraînera la résiliation des services haut débit fournis directement ou indirectement par l'Opérateur Historique ou un autre opérateur et supportés par la ligne téléphonique considérée, dans les conditions contractuelles souscrites auprès de ces derniers. Néanmoins, dans le cas d'un dégroupage partiel, le contrat d'abonnement du Client au service téléphonique de l'Opérateur du Service de Téléphonie et les droits et obligations qu'il emporte, n'est pas modifié. La ligne téléphonique servira de support, dédié ou non, à la prise à disposition du Service. Elle devra être utilisée avec au maximum trois (3) prises téléphoniques et trois (3) Equipements Client (fax, minitel, téléphone, ...) branchés sur l'ensemble de ces prises. Le Client ne devra pas utiliser de systèmes de téléalarme sur la ligne téléphonique.

Le Client s'engage à résilier les offres, autres que le service téléphonique, souscrites auprès des prestataires tiers sur la ligne téléphonique et garantit l'Opérateur du Service de Téléphonie et SFR contre tout recours ou actions de ces derniers.

En cas de résiliation du contrat d'abonnement au service téléphonique par l'Opérateur du Service de Téléphonie ou par le Client, le Service ne pourra plus être fourni ; dans ce cas, le Client sera redevable (i) des indemnités de résiliation anticipée définies dans le Conditions Spécifiques du Service concerné, (ii) augmentées des éventuels frais facturés par l'Opérateur Historique à SFR.

L'Opérateur Historique, en sa qualité de propriétaire des câbles et équipements qu'il a installés pour raccorder le local du Client, reste responsable de leur entretien. L'Opérateur Historique intervient aux jours et heures ouvrés de ses services techniques. En conséquence, le Client veillera à assurer aux personnes mandatées par l'Opérateur Historique, et qui justifient de leur qualité, la possibilité d'accéder aux locaux où sont installés les ouvrages nécessaires à la fourniture de l'accès. Le Client veillera également à informer les personnes mandatées par l'Opérateur Historique de l'existence et de l'emplacement des canalisations et équipements de toute nature (gaz, électricité, eau...) et de tous autres facteurs de risque lors des interventions.

Par ailleurs, le Client est responsable de la conformité aux normes en vigueur de son installation électrique, et des câbles et équipements terminaux raccordés au réseau. Sur demande de l'Opérateur Historique ou de SFR, le Client prend toutes les mesures nécessaires pour mettre fin à toute perturbation du Réseau ou du Service qu'il lui serait imputable. Le Client renonce à toute action directe à l'encontre de l'Opérateur Historique et/ou de SFR du fait des opérations de dégroupage visées au présent article.

En dégroupage partiel, le Client signale les dysfonctionnements du service téléphonique à l'Opérateur du Service de Téléphonie et les dysfonctionnements des services haut débit à SFR. En dégroupage total, le Client signale tout dysfonctionnement du Service à SFR.

Le Client accepte que, en cas de litige relatif au traitement d'une Commande et/ou de contestation, les documents contractuels signés entre SFR et le Client pourront être communiqués à des opérateurs tiers. Le traitement des situations ayant conduit à exiger de la part du Client la communication desdits documents peut conduire à un report de la date de Mise en service, sans responsabilité de la part de SFR.

4.12 Envoi de l'Équipement SFR

Si l'Équipement SFR est envoyé au Client, son envoi est effectué à l'adresse du Client indiquée sur la Commande. Il appartient au Client de vérifier le contenu du colis au moment de la livraison et, le cas échéant, de formuler ses réserves au transporteur et de les confirmer par lettre recommandée avec avis de réception dans un délai de trois (3) jours à compter de la livraison. En cas d'absence, la livraison s'effectuera par l'avis de mise à disposition. Le transfert de risques de l'Équipement SFR est effectué en faveur du Client à la date de son expédition. Le Client est en charge de l'installation de l'Équipement SFR.

4.13 Difficultés exceptionnelles de raccordement

Si l'étude de faisabilité fait apparaître des difficultés exceptionnelles de raccordement ou des nécessités d'autorisation spécifiques, ou s'il s'avère finalement qu'il est impossible de raccorder le Site au Service dans les conditions prévues dans la Commande, celle-ci sera annulée pour le Site concerné sans que le Client ne puisse prétendre à aucune indemnité de ce fait, et SFR s'efforcera de proposer au Client une solution alternative de raccordement, au prix et aux conditions contractuelles et techniques applicables pour cette nouvelle solution qui fera alors l'objet d'une nouvelle Commande.

4.14 Fourniture d'adresse IP publique (Pack IPV4)

Le plan d'adressage IPV4 public devenant une ressource de plus en plus rare, il est de la responsabilité du Client de compléter et signer le formulaire RIPE afin de justifier la consommation des adresses IP publiques. Ce formulaire RIPE est disponible dans l'Espace Client du Client dans la rubrique « Vos contrats & Contacts SFR » / « Base Documentaire » ; le formulaire dûment complété et signé doit être retourné à l'adresse mail suivante : retour-formulaire-RIPE@sfr.com.

4.15 Prestations de Desserte avec Installation de l'Antenne déportée

Sur le réseau mobile 4G, pour un Site avec une Prise 4G Max (offres IPnet ou INTERNET CONNECT), l'éligibilité radio à une adresse donnée est fournie par SFR à titre indicatif. Elle correspond à la couverture radio via le réseau mobile SFR à l'extérieur des bâtiments. Cette indication ne constitue pas une garantie contractuelle de la qualité du signal à l'intérieur des bâtiments, à l'endroit précis où l'Équipement SFR sera installé chez le Client.

En cas des difficultés liées aux lieux et en particulier aux conditions de réception du service de radiotéléphonie dont SFR n'est pas responsable, SFR propose des prestations complémentaires de desserte avec une antenne déportée. Ces prestations sont proposées lors de l'installation de la prise 4G par l'intervenant technique

Prestation standard :

Cette prestation payante et forfaitaire couvre la fourniture et la pose du kit d'antenne à savoir :

- La fourniture d'une antenne omnidirectionnelle – montage sur équerre hors de portée humaine.
- La fourniture d'un câble coaxial de longueur maximale de 40 mètres, adaptable sur site grâce à un connecteur inclus.
- La pose de l'ensemble par un technicien mandaté selon les modalités suivantes. Préconisations pour la pose de l'antenne : Travaux sous hauteur de 3,00m (en intérieur ou en façade), avec percement murs ou cloisons d'une épaisseur inférieure à 40 cm ; y compris dans un mur en béton armé ou autre. Pose du câble coaxial en apparent collé et/ou à l'intérieur d'un chemin de câble existant (y compris éventuelle dépose/repose de quelques dalles de faux-plafond/faux-plancher).

Prestation sur devis :

- Cette prestation payante couvre les modalités d'installation autres que standard. La fourniture et l'installation du kit antenne par SFR sont conditionnées par la validation préalable du devis proposé par SFR au client..

Sur le réseau mobile 5G, pour un Site avec une Prise 5GMax (offres IPnet ou INTERNET CONNECT), l'éligibilité radio à une adresse donnée est fournie par SFR à titre indicatif. Elle correspond à la couverture radio via le réseau mobile SFR à l'extérieur des bâtiments. Cette indication ne constitue pas une garantie contractuelle de la qualité du signal à l'intérieur des bâtiments, à l'endroit précis où l'équipement SFR sera installé chez le Client.

En cas des difficultés liées aux lieux et en particulier aux conditions de réception du service de radiotéléphonie dont SFR n'est pas responsable, SFR propose une prestation complémentaire de desserte avec une antenne déportée.

Cette prestation payante couvre la fourniture et la pose du kit antenne, à savoir :

- La fourniture d'une antenne omnidirectionnelle outdoor et son système de fixation
 - La fourniture de 4 câbles coaxiaux de longueur maximale 50m chacun
 - La pose de l'ensemble par SFR
- Pour cette prestation, un devis sera proposé au Client. L'installation du kit par SFR est conditionnée à la validation par le Client du devis présenté.

Le Client déclare et garantit disposer des autorisations nécessaires à la réalisation de la prestation étant entendu qu'il lui appartient de conclure avec des tiers concernés y compris le propriétaire du Site le cas échéant, les contrats y afférents. Le Client est également tenu d'informer SFR de l'existence de tout élément pouvant avoir un impact sur la réalisation de la Prestation sur le Site concerné.

Cette prestation permet de déporter la position de l'antenne de l'Équipement SFR pour une meilleure réception du signal radio mobile disponible ; mais ne constitue pas une garantie ou un engagement de couverture radio sur le Site du Client. Toute demande de ré-intervention sur Site suite à l'installation ou de prestation différente à celle décrite ci-dessus fera l'objet d'un devis complémentaire et éventuellement d'une étude sur mesure qui sera communiquée au Client.

L'antenne installée est vendue au Client. La propriété de l'antenne ne sera transférée au Client qu'au jour du paiement intégral du prix (principal, frais et taxes compris) conformément au délai de paiement convenu dans les présentes. En conséquence, le Client s'engage à prendre toute mesure utile pour éviter leur saisie par des tiers et s'interdit de céder ces éléments pendant toute la durée de validité de la présente clause de réserve de propriété.

En cas de non-paiement à l'échéance, SFR sera en droit de reprendre les Produits livrés, dans le cadre notamment des dispositions des articles L.624-9 et suivants du Code de commerce.

Le transfert des risques s'opère au jour de l'installation de l'antenne sur le Site du Client.

Le Client en tant que propriétaire de l'antenne installée devra assurer sa maintenance.

4.16 Prestations de Desserte Imposée par un Opérateur Tiers

Lorsque la réalisation de la Desserte Interne ou du raccordement du Site nécessite l'intervention de l'Opérateur Historique ou de tout autre Opérateur Tiers (notamment Orange), les prestations correspondantes feront l'objet d'une facturation forfaitaire décrite dans le paragraphe 3.1 – Tarifs > Desserte Imposée par Opérateur Tiers.

Ce forfait est applicable dans tous les cas où l'Opérateur Tiers confirme la nécessité d'une intervention au moyen d'un POC (Plan d'Opération Client) ou d'un devis, préalablement signé ou validé par le Client.

Cette signature vaut acceptation expresse du périmètre des travaux ainsi que du forfait appliqué par SFR.

En cas de refus par le Client, SFR pourra annuler la Commande du Site concerné sans pénalité pour SFR.

5. Quelles sont les conditions d'accès au Site du Client ?

Pour toute intervention justifiée par le Contrat, le Client doit permettre à SFR d'accéder librement au Site, pendant la Plage de Maintenance souscrite par le Client. Si, lors d'un rendez-vous fixé avec le Client, SFR ne peut accéder au Site, SFR pourra facturer au Client un forfait de déplacement du technicien. Tout délai contractuel sera suspendu jusqu'à ce que SFR ait pu accéder au Site pour réaliser l'intervention prévue.

Le Client est tenu d'informer SFR de l'existence et de l'emplacement des canalisations de toute nature et de tout autre facteur de risque pouvant survenir sur le Site où est réalisée l'intervention. Le Client déclare disposer des autorisations nécessaires à cet effet et reconnaît devoir entretenir et maintenir en bon état les locaux ainsi que l'environnement technique et informatique du Site au sein duquel sont installés les Equipements SFR.

SFR reste étrangère à tout litige pouvant naître entre le Client et le propriétaire du Site ou toute personne à l'intérieur du Site, à l'occasion de ses interventions sur Site.

6. Quelles sont les conditions de Mise en service ?

La Mise en service d'un Service, d'un Service Complémentaire et/ou d'une Option prend effet :

- Pour les Services, Services Complémentaires ou Options Monosites, à compter de la date à laquelle le Service est accessible sur l'Interface Client de l'Equipement SFR depuis l'Accès, la Ligne ou la Prise.

- Pour les Services, Services Complémentaires ou Options Multisites, à compter de la date à laquelle le Service est accessible sur l'Interface Client de l'Equipement SFR entre le premier Accès, Ligne ou Prise et le deuxième Accès, Ligne ou Prise équipé du même Service.

A ce titre, il appartient au Client d'assurer le raccordement de son réseau privé et des Equipements Client à l'Equipement SFR, au moyen d'un branchement sur l'Interface Client mis à sa disposition, ou à défaut d'autoriser SFR à procéder, sous la seule responsabilité du Client, à ce raccordement lors de l'installation de l'Equipement SFR. Dans tous les cas, le Client effectuera, à ses frais, les installations nécessaires et se procurera les équipements et logiciels, qui ne sont pas inclus dans le Service, que nécessite ledit raccordement à l'Equipement SFR.

Par ailleurs, SFR ne prend pas en charge le paramétrage et la fourniture des éléments du LAN (Local Area Network) ou du PABX du Client, ni la conception de l'architecture des installations du Client.

Par défaut, toute Mise en service est réalisée pendant les Heures Ouvrées. Pour toute demande de Mise en service en dehors des Heures Ouvrées, un devis précisera le surcoût applicable aux frais de Mise en service standard.

Durant la phase de Mise en service, le Client désignera un correspondant, interlocuteur unique du responsable de déploiement SFR. Sa mission principale sera de fournir à SFR toutes les informations nécessaires au déploiement du Service et d'assurer la coordination des correspondants installation, et en particulier :

- les informations techniques nécessaires pour la configuration des Equipements SFR,
- les coordonnées d'un correspondant installation sur chaque Site pouvant accueillir les intervenants de SFR.

Dans l'hypothèse où SFR ne pourrait effectuer la Mise en service (ou la recette de Portabilité) pour une raison imputable au Client, tel que le non-respect des conditions préalables à la Mise en service, impossibilité d'accès au Site, etc., le Client s'engage à y remédier sans délai, sous son entière responsabilité et à ses propres frais.

SFR proposera alors au Client un nouveau rendez-vous de Mise en service. Chaque intervention fera l'objet d'une facturation au Client d'un forfait de déplacement du technicien. SFR se réserve le droit de facturer le Service au Client à compter de la date de Mise en service initialement prévue. Le Client ne pourra refuser plus d'une fois un rendez-vous proposé par SFR, étant entendu que ces date et heure de disponibilité ne pourront être éloignées de plus de quarante-huit (48) heures du rendez-vous initialement proposé.

Dans l'hypothèse où, en raison du refus non motivé du Client de remédier à tout événement qui lui serait imputable, SFR devrait renoncer à une Mise en service, SFR pourra résilier de plein droit, le Service sur la Prise, l'Accès ou la Ligne concerné, par lettre recommandée avec avis de réception et facturer au Client les frais de résiliation mentionnés dans les Conditions Spécifiques du Service concerné.

En cas de refus du Client de raccorder l'un de ses Accès, Prises et/ou Lignes, selon le choix de SFR, ou en cas d'annulation de Commande avant la Mise en Service en dehors des dispositions prévues dans les présentes Conditions Particulières ou dans les Conditions Spécifiques du Service concerné, SFR se réserve le droit d'appliquer sur le ou lesdits Accès, Prise(s) et/ou Ligne(s) les frais d'annulation de Commande prévus dans la grille ci-après pour chaque prise annulée.

Offre	Montant de la pénalité d'annulation avant Mise en Service de l'Accès, Prise(s) et/ou Ligne(s)
Connect & iPnet	
Prise xDSL, FTTH, 4G, 5G	500 €
Prise FTTO, FTTE	5000 €
Prise Internationales	12 mensualités du service*
Lan To Lan	100% des mensualités composées du montant total des abonnements sur la durée d'engagement prévue au Bon de Commande
SDnet (Essentiel et Intégral)	Se référer aux Conditions Spécifiques du service SDnet

* Mensualité composée du montant de l'abonnement à l'Accès, la Prise et/ou Ligne correspondant(e) prévue au Bon de Commande

En cas de travaux complémentaires et exceptionnels nécessaires à la Mise en Service, le Client sera préalablement informé par SFR de leur nécessité ainsi que de leur coût estimatif.

Lorsque ces travaux sont pris en charge par SFR, ceux-ci ne seront facturés au Client qu'en cas d'annulation de la Mise en Service postérieure à l'accord exprès du Client sur le lancement du déploiement et après engagement effectif desdits travaux par SFR. Les sommes correspondantes seront alors dues par le Client et s'ajouteront aux pénalités d'annulation prévues par les présentes Conditions Particulières.

SFR s'engage à recueillir l'accord préalable et exprès du Client avant tout lancement de la Mise en Service.

Une fois le Service Mis en Service, SFR mettra à disposition du Client, par tout moyen, un avis de Mise en service (ci-après « Avis »). Dans le cas des Commandes passées via l'Espace Client, l'Avis de Mise en service sera matérialisé sur l'Espace Client par le statut « en service »

Le Client disposera d'un délai de sept (7) Jours Ouvrés à compter de la date de l'Avis pour contester la Mise en service, en motivant ses réserves par écrit de l'existence d'Anomalies Majeures. A réception par SFR de ces réserves, SFR pourra décider de suspendre le Service sur, l'Accès, la Prise ou la Ligne concerné.

En cas de réserves acceptées par SFR, cette dernière proposera au Client un rendez-vous pour une nouvelle activation du Service dont la date ne sera pas éloignée de plus de sept (7) Jours Ouvrés de la date d'acceptation de la réserve. Une fois ces Anomalies Majeures corrigées, un nouvel Avis sera émis par SFR. A défaut de réponse ou de réserve par écrit du Client dans le délai de réponse de sept (7) jours susmentionné ou en cas de réserve mal fondée ou en cas d'utilisation du Service sur un Accès, une Prise ou une Ligne par le Client, le Service sera réputé Mis en Service tacitement pour l'Accès, la Prise ou la Ligne concerné et la date de Mise en service sera la première des deux dates entre la date de l'Avis et la date de début d'exploitation du Service sur l'Accès, la Prise ou la Ligne par le Client.

Au cas où des Anomalies Mineures apparaîtraient, les Parties définiront d'un commun accord leur délai de correction. Lesdites Anomalies Mineures ne pourront faire obstacle à la Mise en service.

La Mise en service de l'ensemble des Accès, Prises, ou Ligne(s) définis dans la Commande devra avoir lieu dans les six (6) mois à compter de la date de conclusion de ladite Commande. Au terme de cette période, le Client sera facturé pour l'ensemble desdits Accès, Prise(s), ou Ligne(s), ceci même en cas de retard de déploiement, sauf si ce retard est imputable à SFR.

7. Mises en garde

Pour les Prises Data sur le réseau mobile, le Client aura accès, selon les Services commandés, aux réseaux GSM/2G/GPRS/Edge/ 3G/3G+/Dual Carrier/4G/4G+/5G en fonction de leur zone respective de couverture et de leur disponibilité. Les débits varient sensiblement en fonction du réseau. En cas d'indisponibilité d'un des réseaux supervisés, le Client pourra être basculé sur un autre de ces réseaux disponibles, sous réserve que la sélection du Réseau mobile SFR par l'Equipement SFR soit paramétrée pour s'effectuer automatiquement. Dans les autres cas que ceux précités, la communication ou connexion sera interrompue.

A l'international,

l'accès se fait aux conditions techniques de l'Opérateur Tiers. La liste des Opérateurs Tiers est disponible auprès de l'interlocuteur commercial. Le Client est informé que lorsqu'il se situe en zone frontalière en France métropolitaine, son Equipement SFR est susceptible de basculer sur un réseau mobile d'un Opérateur Tiers,

Le Réseau Mobile de SFR étant mutualisé entre tous les Clients SFR, la Bande Passante est une Bande Passante théorique maximale de référence, non garantie. La Bande Passante disponible peut varier de la Bande Passante de référence selon notamment le nombre d'utilisateurs connectés à un même instant, leur usage du Réseau de SFR et les services qu'ils ont commandés auprès de SFR.

Usages interdits

Le Client et ses Utilisateurs s'interdisent toute utilisation illégale ou frauduleuse ou déraisonnable du Service, telle que notamment :

- Permettre son utilisation à titre gratuit ou onéreux par un tiers ;
- L'utiliser pour constituer une ou plusieurs passerelles de réacheminement de communications Voix ou Data ;

- L'utiliser pour l'envoi de tout type de SMS/MMS pour acheminer des communications Data et/ou accéder à Internet et/ou avoir des usages illégaux de type Streaming ou Peer to Peer.

8. Y-a-t-il des Engagements de Qualité de Service ?

8.1 Où sont-ils définis ?

Les engagements de qualité de service sont définis dans les Conditions Spécifiques du Service concerné, sous réserve d'en bénéficier.

8.2 Comment sont-ils calculés ?

Le point de départ des engagements de qualité de service est calculé en fonction de la Plage de Maintenance souscrite par le Client.

8.3 Les délais de Mise en service

Ils sont calculés à compter de la date de validation par SFR de la Commande qui n'interviendra qu'à réception de l'ensemble des documents, complets et signés, et la date de Mise en service du Service.

Sauf accord contraire des parties, les délais de Mise en Service définis dans les Conditions Spécifiques, la Commande ou toute autre Annexe du Service concerné s'appliquent uniquement aux cas suivants :

- Commande unitaire d'un Accès, Ligne, Prise, Option et/ou Service Complémentaire

- Premier Accès, Ligne, Prise, Option et/ou Service Complémentaire mis en service dans le cadre d'une Commande simultanée respectivement de plusieurs Accès, Lignes, Prises, Options et/ou Services Complémentaires.

Dans ce dernier cas, les délais de Mise en Service des Accès, Lignes, Prises, Options et/ou Services Complémentaires suivants seront définis au moyen d'un planning de Mise en Service défini conjointement entre SFR et le Client.

Ce planning pourra faire l'objet d'une Annexe au présent Contrat.

- Déploiement de l'offre Pack Business Unifié : 30 Jours ouvrés à la réception du bon de commande auprès du chef de projets avec toutes les informations nécessaires et requises dans le dossier.

- Déploiement d'un lien Data et d'un PBU : 72 jours ouvrés à la réception du bon de commande auprès du chef de projets avec toutes les informations nécessaires et requises dans le dossier.

8.4 Les délais de Temps de Rétablissement

Ils sont calculés entre l'heure à laquelle une Interruption de Service est notifiée par le Client à SFR et validée par SFR dans les conditions de l'article « Que faire en cas d'incident ? » ci-dessous et l'heure à laquelle SFR notifie au Client le rétablissement du Service concerné. Ils sont calculés en Heures Ouvrées, Heures Ouvrables ou en Heures selon la Plage de Maintenance souscrite par le Client.

8.5 La disponibilité annuelle du Service

Elle correspond au cumul des durées d'interruption du Service sur une année calendaire (ou au prorata de l'année calendaire pour la première et la dernière année de Mise en service).

Le Taux de Disponibilité est calculé selon la formule suivante :

$$1(\text{un}) - \left(\frac{\text{nombre de minutes d'interruptions du Service concerné}}{\text{nombre de minutes totales de la période concernée}} \right)$$

8.6 Comment sont calculées les durées d'Interruption ?

La date et l'heure de début de l'incident, qui permettra de calculer la période d'indisponibilité et de vérifier le respect des engagements contractuels de qualité de service par SFR, est la date et l'heure d'ouverture du Ticket d'incident par SFR. Les Interruptions et les temps de rétablissement seront décomptés entre la date et l'heure d'ouverture du Ticket d'incident par SFR et la date et l'heure de clôture du Ticket d'incident concerné, par SFR, déduction faite des périodes de gels du Ticket d'incident, décrites à l'Article « Que faire en cas d'incident ? ».

8.7 Quelles sont les modalités de versement des pénalités ?

Les pénalités en cas de non-respect des engagements de qualité de service sont définies dans les Conditions Spécifiques du Service concerné. Seuls les incidents de Sévérité 1 avec Interruption totale du Service sur un Site sont pris en compte dans le calcul des engagements de Garantie de Temps de Rétablissement (GTR) et de Taux de Disponibilité.

Les pénalités de retard visées dans les Conditions Spécifiques du Service concerné sont prises en compte et appliquées à compter du 7^e (septième) Jour de retard après la date convenue de Mise en service.

Le montant cumulé des pénalités sur une Prise, un Accès ou une Ligne, relatives à une année donnée ne pourra excéder 100 % du montant d'une redevance mensuelle du Service pour l'Accès, la Prise ou la Ligne concerné.

Le montant cumulé des pénalités, pour l'ensemble des Prises, Accès ou Lignes au titre d'un même Service, relatives à une année calendaire donnée ne pourra excéder 10% des factures réglées par le Client au cours de ladite année pour ledit Service.

Dans le cas d'un incident affectant simultanément plusieurs engagements de qualité de service sur une Prise, un Accès ou une Ligne au titre d'un même Service ou dans le cas d'un incident affectant les engagements de qualité de service sur plusieurs Prises, Accès ou Lignes au titre dudit Service, un seul engagement sera pris en compte pour déterminer les pénalités applicables, étant entendu que sera retenu l'engagement le plus avantageux pour le Client.

Lorsque les conditions d'attribution seront remplies, le Client pourra, sans formalité supplémentaire, demander à SFR le montant des pénalités correspondantes. Ce montant sera déduit par SFR de la (des) prochaine(s) facture(s) du Client pour le Service concerné.

Les éventuelles pénalités au titre des engagements de qualité de service définis dans les Conditions Spécifiques du Service concerné constitueront la seule obligation et indemnisation due par SFR, et l'unique compensation et recours du Client, au titre de la qualité du Service et du délai de Mise en service.

La responsabilité de SFR ne pourra être engagée et aucune indemnité ne sera due lorsque le non-respect des engagements résultera :

- d'un cas de force majeure ou de suspension des Services tel(s) que défini(s) dans les Conditions Générales de Vente SFR Business,
- du fait d'un tiers ou du fait du Client et, en particulier, du non-respect par le Client de ses obligations préalables à la Mise en service du Service, ou de toute autre obligation contractuelle du Client.,
- du fait d'un service autre que ceux fournis par SFR au titre du Contrat
- de l'absence de communication ou de communication incomplète ou erronée à SFR,
- de l'absence de contact Client ou d'impossibilité d'accéder aux Sites, aux locaux ou aux Equipements SFR lors de l'installation, la Mise en service, la modification ou l'intervention pour la résolution d'un incident.,
- de difficultés exceptionnelles et, en particulier, de l'existence de contraintes particulières (tels qu'une saturation sur une infrastructure de l'opérateur historique) ou de la nécessité de mettre en œuvre des moyens spéciaux (tels que accès réglementé, interdiction de passage, obstacles naturels, configurations architecturales non accessibles par des moyens usuels) non imputables à SFR.
- d'opérations de maintenance et d'évolution du Réseau programmées, ou d'interventions d'urgence dûment justifiées qui nécessiteraient de suspendre partiellement ou complètement le Réseau ou le Service.

Concernant l'offre PBU, si le délai de déploiement annoncé par le chef de projets est dépassé, SFR se voit reverser en fonction de Pénalités = 5%

Plafond des pénalités d'un PBU = 50 % de l'abonnement mensuel s'il y a trop de retard annoncé ou en fonction des différents points cités dans l'article 8.7.

9. Que faire en cas d'incident

9.1 Comment signaler un incident ?

Les incidents pourront :

- soit être signalés par le Client à SFR,
- soit, lorsque le Client bénéficie d'un Service ou d'une Option incluant une supervision proactive, être détectés pour partie proactivement par les équipements de supervision de SFR,

Dans le cas d'un incident signalé par le Client, SFR fournit un point d'entrée qui assure l'accueil, la prise en compte et le suivi des notifications d'incidents tels que définis ci-après. Ce point d'entrée est accessible 24h/24 et 7j/7 pour l'enregistrement de l'incident. Le Client fournira à ce point d'entrée toutes les informations requises pour traiter l'incident, telles que, sans que ce soit limitatif: le nom de l'interlocuteur Client déclarant l'incident, le Service impacté, la description, la localisation et les conséquences de l'incident, les coordonnées de la personne à tenir informée, etc.

Avant de signaler un incident, le Client s'assurera qu'il ne se situe pas sur ses propres équipements et/ou sur ses Sites. SFR rappelle que le Client ne doit en aucun cas débrancher, couper l'alimentation, modifier le câblage ou modifier la configuration des Equipements SFR.

9.2 Comment est réalisé le traitement d'un incident ?

Dans le cas d'un incident signalé par le Client, SFR procédera préalablement à une qualification de l'appel du Client comme suit :

- Identification de l'appelant
 - Identification du Contrat et de la Plage de Maintenance souscrite,
 - Identification des Sites impactés (pré-localisation de l'incident).
- Une fois la qualification de l'appel effectuée, SFR ouvrira un Ticket d'incident enregistré dans son système de gestion des incidents, en attribuant à l'incident un niveau de priorité, conformément à la classification suivante :
- Sévérité 1 : Interruption totale du Service sur un Accès, une Ligne ou une Prise
 - Sévérité 2 : Interruption partielle du Service sur un Accès, une Ligne ou une Prise (par ex. passage en mode secours, indisponibilité du secours, débit dégradé, dégradation des indicateurs de performances, mauvais fonctionnement d'un type de flux, ...)
 - Sévérité 3 : Dégradation mineure du Service
 - Sévérité 4 : sans impact Client

Dans le cas d'un incident détecté proactivement par SFR, un Ticket d'incident sera automatiquement ouvert par SFR, conformément à la classification ci-dessus.

Pour tout Ticket d'incident enregistré dans le système de gestion des incidents, la date et l'heure mentionnées sur le Ticket d'incident constituera le point de départ du calcul de la durée de l'incident.

Une fois l'origine de l'incident identifiée, SFR réalisera les actions visant à le corriger : la résolution de l'incident pourra nécessiter la sollicitation du Client pour obtenir ou confirmer des informations, réaliser des tests, et/ou accéder à des Sites ou des Equipements SFR situés sur les Sites du Client. A ce titre, le décompte de la durée de l'incident sera gelé :

- pendant toute période où SFR ne peut obtenir, après en avoir fait la demande, les accès à des Sites ou des Equipements SFR nécessaires à la résolution de l'incident, et ce jusqu'à ce que SFR obtienne l'accès physique auxdits Sites et Equipements,

- pendant toute période où le Client ne peut assister SFR notamment pour confirmer un incident, répondre à des questions, communiquer des informations ou réaliser des tests,
- pendant toute la période située en-dehors de la Plage de Maintenance commandée par le Client pour le Service, l'Accès, la Ligne ou la Prise concerné(e).

Tout signalement d'incident qui s'avérerait ne pas relever du périmètre de responsabilité de SFR et/ou être consécutif à un usage non conforme à l'objet et aux dispositions du Contrat, pourra donner lieu à facturation.

9.3 Comment est réalisée la clôture d'un incident ?

La clôture d'un incident sera faite par SFR comme suit :

- Information du Client (par téléphone ou e-mail),
- Confirmation par le Client de la résolution de l'incident,
- Détermination de la durée de l'incident,
- Clôture et archivage du Ticket d'incident

A défaut de confirmation ou de contestation motivée par le Client de la résolution de l'incident sous un délai de 24h suivant l'information donnée par SFR, l'incident sera réputé résolu et SFR clôturera le Ticket d'incident.

10. Quelles sont les conditions d'Evolution ?

Au cours du Contrat le Client aura la faculté de faire évoluer le Service. Toute demande devra être formulée auprès de SFR soit par téléphone, avec une confirmation par écrit, soit directement par courrier et SFR informera le Client de la date et des conditions d'application de l'évolution. SFR pourra procéder à une étude de faisabilité de l'évolution demandée en vue de poursuivre l'exécution du Contrat, à des conditions à définir au cas par cas.

Par défaut, toute évolution est réalisée pendant les Heures Ouvrées. Pour toute demande d'évolution en dehors des Heures Ouvrées, SFR confirmera la faisabilité et un devis précisera le surcoût applicable aux frais standard de l'évolution. Le Client est informé que, pendant les opérations d'évolution, le Service peut être amené à subir des interruptions.

11. Quelle est la Durée du Contrat ?

En application de l'Article « Quelle durée pour le(s) Contrat(s) » des Conditions Générales, le Contrat est conclu pour la Période Minimale d'Engagement indiquée dans la Commande et court à compter de la date de Mise en service du premier Accès, Ligne ou Prise. A défaut, la Période Minimale d'Engagement sera de trois (3) ans.

La Période Minimale d'Engagement de chaque Accès, Ligne, Prise, Option et/ou Service Complémentaire inclus dans la Commande initiale sera identique à la Période Minimale d'Engagement du Contrat et court à compter de la date de Mise en service dudit Accès, Ligne ou Prise.

Sur les Accès, Lignes ou Prises ayant fait l'objet de modifications ou d'ajouts en cours du Contrat, conformément aux dispositions de l'Article « Evolutions » des présentes Conditions Particulières, le Service sera reconduit pour une nouvelle Période Minimale d'Engagement dont la durée sera indiquée dans la Commande relative à ces ajouts ou modifications ou, à défaut, de douze (12) mois.

12. Quelles sont les obligations en cas de Résiliation ?

Si, suite à une résiliation, le Service continue à être utilisé par le Client et/ou si des communications continuent à être effectuées par le Client sur le Réseau au-delà du préavis de trois (3) mois, SFR facturera le Service utilisé et/ou lesdites communications aux mêmes conditions tarifaires que celles précédemment appliquées.

SFR pourra, dès le terme ou la résiliation du Service et/ou d'un Service Complémentaire ou Option, supprimer de son serveur, le cas échéant, toutes les adresses électroniques, les courriers électroniques ainsi que le ou les sites Web concernés du Client.

Dans le cadre de la mise à disposition de l'Équipement par SFR et dans le cas d'expiration ou de résiliation du contrat SFR, quelle qu'en soit la cause, de même qu'en cas d'évolution du service entraînant un changement de l'Équipement, le client restituera l'Équipement dans un délai maximum de un (1) mois* à compter de la date effective de l'expiration du contrat.

A défaut de restitution de l'Équipement dans le délai susvisé, le client sera redevable sans délai à SFR des sommes suivantes:

- Dans le cadre des offres de Ligne Business IP, Téléphonie Fixe, Pack Business Entreprise, Pack Business Unifié, Téléphonie Fixe sur réseau mobile, Pack Business Corporate: cinq cent euros hors taxes (500 € HT) pour chaque routeur et cent euros hors taxes (100€ HT) pour chaque terminal téléphonique,
- Dans le cadre des offres Connect, Ipnnet, Box Business, Access Max, SDNet, LAN Wifi Essentiel, Lan-to-Lan, SIS Evolution et Intégral : deux cent euros hors taxes (200€ HT) pour les abonnements inférieurs ou égaux à 200€ et milles cinq cent euros hors taxes (1500 €) pour les abonnements supérieurs à 200€

*En cas de litige sur la date de retour de l'Équipement, il appartient au client de prouver qu'il a renvoyé lesdits Équipements à SFR dans le délai susvisé.

13. Traitement des données à caractère personnel

Outre, le traitement « Gestionnaire du compte client » identifié dans les Conditions Générales de Ventes des Services SFR Business, sur lequel SFR se positionne en tant que Responsable de Traitement, les Parties ont identifiés le traitement suivant :

Traitement 2 : Acheminement des communications électroniques

Les messages transmis via un service de communications électroniques sont de la responsabilité de la personne dont ils émanent. A ce titre, l'opérateur est soumis aux principes de secret des correspondances, de neutralité, et de sécurité des communications prévus aux articles L34-1 et L33-1 du Code des postes et des télécommunications. Les données à caractère personnel contenues dans les messages transmis par le Bénéficiaire et/ou les Sociétés Bénéficiaires via les Services fournis, n'entrent donc pas dans le champ du présent document.

Le présent document s'intéresse par conséquent uniquement aux données à caractère personnel du Bénéficiaire et des Sociétés Bénéficiaires dont l'opérateur est destinataire pour les besoins de la fourniture des Services, ainsi qu'aux données issues de son activité d'opérateur. Sur lesdites données, l'opérateur agit en qualité de responsable de traitement, ce dernier étant autonome quant aux finalités et aux moyens mis en œuvre sur les traitements qu'il est amené à effectuer dans le cadre de la commercialisation et de la bonne exécution des Services.

Finalité du traitement :

La finalité du traitement porte sur l'acheminement des communications électroniques émises et reçues par le Bénéficiaire, les Utilisateurs et les Interlocuteurs, via les Services, incluant :

- l'acheminement des communications électroniques
- la recherche des infractions
- la commercialisation de services additionnels

Fondement du traitement

Le traitement est nécessaire à l'exécution du contrat conclu entre les parties, répond par ailleurs à des intérêts légitimes propres à SFR et au respect d'obligations légales pesant sur elle, ainsi qu'aux intérêts légitimes propres au Bénéficiaire de fournir des moyens de communication à son personnel.

Identification des Données Personnelles concernées :

Les Données Personnelles concernées par ce traitement sont :

- les données de connexion définies comme :
 - ✓ les informations permettant d'identifier l'utilisateur ;
 - ✓ les données relatives aux équipements terminaux de communication utilisés ;
 - ✓ les caractéristiques techniques ainsi que la date, l'heure et la durée de chaque communication ;
 - ✓ les données relatives aux services complémentaires demandés ou utilisés et leurs fournisseurs ;
 - ✓ les données permettant d'identifier le ou les destinataires de la communication ;
 - ✓ les données permettant d'identifier l'origine et la localisation de la communication.

Durée de conservation des Données Personnelles susvisées :

- pour les données de connexion, pendant un (1) an au titre du Code des Postes et des Communications Electroniques.

Si d'autres traitements que celui (ceux) visé(s) ci-dessus sont réalisés, ils sont décrits aux Conditions Particulières et Spécifiques des offres concernées.

14. DEFINITIONS APPLICABLES AUX SERVICES VOIX ET DATA FIXE

Accès : désigne tout circuit de télécommunications ou toute autre capacité, produit par SFR ou loué à un Opérateur de Boucle Locale, qui permet de raccorder un Site au Réseau de SFR.

Affectataire : désigne l'utilisateur final d'un Numéro. IL bénéficie de l'utilisation exclusive d'un numéro qui lui a été affecté par un Opérateur Exploitant.

Anomalie ou Défaut : désigne la déviation d'un Service par rapport à ses spécifications techniques, inhérente au Service et imputable à SFR. Une Anomalie ou un Défaut est réputé Majeur quand il empêche toute utilisation du Service concerné par le Client. A défaut, il est réputé Mineur.

Bande Passante : quantité maximale de données pouvant être transmises au cours d'une unité de temps pour une communication, le plus souvent exprimée en Bits par seconde. Elle détermine le nombre et le type de communications simultanées possibles.

Boucle Locale : désigne tout circuit de télécommunications ou toute autre capacité, loué à un Opérateur de Boucle Locale (OBL) qui permet de raccorder un Site au Réseau de SFR.

Desserte Interne : désigne l'ensemble des supports et travaux nécessaires à l'acheminement du Service entre le Point d'Entrée du Service et l'Équipement SFR d'accès. La Desserte Interne peut être « Simple » (incluant la desserte inférieure à 3 m) ou « Standard » ou « Complexe » ou « Classique », ou « Sur devis ».

Desserte Interne « Sur-devis » : désigne la desserte hors des critères ci-dessous ou effectuée dans les cas d'exclusions ci-dessous.

Desserte interne en cuivre (DSL)	Simple	Complexe
Type de câble	Catégorie 5 ou 6, 4 paires	
Longueur de câble	< 100 m	< 220 m
Type de pose	Câble apparent, collé ou agrafé	
Existence chemin de câble	Existant de type cablofil, goulotte, fourreau, gaine... avec dépose et repose de faux plancher / faux plafond	Existant (cf simple) ou Création possible avec dépose et repose de faux plancher / faux plafond
Travaux sous hauteur	< 3 m	< 3 m en intérieur
Percement cloison	Percement mur de façade et au besoin cloison avec épaisseur < 11 cm	Percement mur (autre que façade) avec épaisseur entre 11 cm et 40 cm
Exclusions	Autres travaux tels que : Travaux de terrassement ou de génie civil, Travaux nécessitant l'utilisation d'échafaudage ou de nacelle ; déplacement de mobiliers	

Desserte interne en câble coax (FTTB) ou en fibre optique (FTTH)	Simple	Complexe
Type de câble	Fibre ISH si FTTH ou Coax si FTTb	
Longueur de câble	< 100 m et < 30m à l'intérieur du bâtiment /logement du Client	< 220m et < 30m à l'intérieur du bâtiment / logement du Client
Type de pose	Câble apparent, collé ou agrafé	
Existence chemin de câble	Existant de type cablofil, goulotte, fourreau, gaine... avec dépose et repose de faux plancher / faux plafond < 10m2	Existant (cf simple) ou Création possible à nu (goulotte PVC blanc, gaine PVC gris) avec dépose et repose de faux plancher / faux plafond > 10m2
Travaux sous hauteur	< 3 m, nacelle comprise, si raccordement sur poteau	< 3 m en intérieur
Percement cloison	Percement mur de façade et au besoin cloison avec épaisseur < 11 cm	Percement mur (autre que façade) avec épaisseur entre 11 cm et 40 cm
Exclusions	Autres travaux tels que : Travaux de terrassement ou de génie civil, Travaux nécessitant l'utilisation d'échafaudage ou de nacelle ; déplacement de mobiliers	

Desserte interne en fibre dédiée (FTTE/FTTO)	Simple	Complexe
Type de câble	Fibre monomode	
Longueur de câble	< 30 m	< 150 m
Type de pose	Câble apparent, collé ou agrafé	
Existence chemin de câble	Existant de type cablofil, goulotte, fourreau, gaine... + création possible	
Travaux sous hauteur	< 3 m, nacelle comprise, si raccordement sur poteau	
Percement cloison	Percement mur de façade et au besoin une cloison	Oui, épaisseur < 40 cm y compris dans mur porteur ou en béton armé
Exclusions	Autres travaux dont : travaux de terrassement ou de génie civil ; travaux hors immeuble en domaine privé ; travaux nécessitant l'utilisation d'échafaudage ou de nacelle ; travaux incluant des difficultés particulières (faux plafond, moulures, bâtiment classé, etc) ; déplacement de mobiliers.	

Éligibilité à la fibre FTTH de SFR : Un site est éligible si les conditions cumulatives suivantes sont réunies : (i) l'Opérateur d'Infrastructure FTTH a déployé l'adresse du client ou du Site ET (ii) SFR a raccordé son Réseau sur la zone.

Fourreau : conduit souterrain dans lequel passent les câbles de fibre optique ou coaxial, raccordant une propriété privée (domaine privé) à la voie publique (domaine public).

FTTH : Accès en Fibre Optique Mutualisée avec Terminaison Optique (FTTH - Fiber To The Home)

Heures : désigne, selon la Plage de Maintenance souscrite, Heures Ouvrées, Heures Ouvrables ou heures.

Heures Ouvrables : désigne la période de 8h à 18h les Jours Ouvrables

Interruption : désigne une coupure franche et continue de plus d'une minute du Service sur un Site, exclusivement imputable au Réseau SFR..

Heures Ouvrées : désigne la période de 8h à 18h les Jours Ouvrés.

Jour Ouvrable : désigne tout jour à l'exception du dimanche et de tout autre jour férié en France.

Jour Ouvré : désigne tout jour à l'exception du samedi et du dimanche et de tout autre jour férié en France.

Interface Client : désigne le point de démarcation du Service fourni par SFR, matérialisée par une prise Ethernet sur l'Équipement SFR.

Multi-prise FTTH : désigne une Prise FTTH installée dans un local client déjà équipé d'une première Prise FTTH.

« Numéro Polyvalent » : a remplacé le Numéro géographique et désigne un numéro à 10 chiffres commençant par 01, 02, 03, 04, 05 ou 09.

« Numéro Polyvalent Vérifié (NPV) » : désigne un Numéro à 10 chiffres commençant par 01, 02, 03, 04, 05 ou 09, pouvant être utilisé comme identifiant d'appelant par des systèmes automatisés d'appels et d'envois de messages et il est issu de tranche dédiée de numéros utilisables pour les échanges avec des systèmes automatisés.

OBL : désigne l'opérateur de boucle locale auquel est raccordé le Client.

Opérateur Donneur : désigne l'Opérateur de communications électroniques d'origine du Client avant la Portabilité ; c'est-à-dire l'Opérateur à partir duquel un numéro est porté

Opérateur Receveur : désigne le nouvel Opérateur de communications électroniques du Client après la Portabilité, c'est-à-dire l'Opérateur auprès duquel le Client souscrit un nouveau contrat et vers lequel un numéro est porté

Opérateur Exploitant (OPE) : désigne l'Opérateur qui fournit un service de téléphonie au Client et ayant un contrat actif avec le Client. L'Opérateur Exploitant peut fournir un service de téléphonie avec des Numéros dont il est l'Opérateur Attributaire ou des Numéros portés

Opérateur Attributaire : désigne l'Opérateur auquel l'autorité de régulation (ARCEP en France) a officiellement attribué des tranches de Numéros conformément aux dispositions du Plan de Numérotation en vigueur.

Opérateur Historique : pour la France, Orange.

Opérateur d'Infrastructure FTTH (OI) : tout opérateur désigné pour déployer l'Infrastructure FTTH de la zone incluant l'adresse concernée.

Opérateur Tiers : désigne l'opérateur de communications électroniques autre que SFR.

Plage de Maintenance : désigne l'une des plages de maintenance suivantes :

Heures Ouvrées
Heures Ouvrables
Etendue 24h/24, 7j/7

Point d'Entrée du Service : désigne le point de démarcation entre les supports nécessaires à l'acheminement du Service qui relèvent de la responsabilité du Client (notamment Desserte Interne) et ceux qui relèvent de la responsabilité de SFR ou de l'Opérateur Tiers (notamment Boucle Locale, tête de câble de l'Opérateur Tiers, éléments situés en dehors du domaine privé auquel appartient le Site Client).

Le Point d'Entrée du Service est matérialisé :

- Pour les Accès, Prises ou Lignes DSL, LS et/ou Commutés, par la tête de câble de l'Opérateur Historique, située sur le Site Client ou sur le domaine privé auquel appartient le Site Client ;

- Pour les Accès, Prises ou Lignes en Fibre dédiée ou en Fibre mutualisée, par la frontière entre le domaine public et le domaine privé auquel appartient le Site Client.

Prise FTTH : désigne un Équipement installé dans un local client et raccordé à la fibre optique déployée par l'Opérateur d'Infrastructure (OI).

RIO : signifie Relevé d'Identité Opérateur. C'est un code unique et personnel composé de 12 caractères (lettres et chiffres) qui identifie la ligne téléphonique mobile ou fixe. Le RIO est essentiel pour la portabilité du numéro. Lors d'une demande de portabilité, il doit être communiqué à l'Opérateur Receveur.

Pour distinguer un RIO d'un Numéro fixe d'un RIO d'un Numéro mobile, le premier caractère du RIO fixe est une lettre comprise entre F et Z.

RIPE : Réseaux IP Européens

Réseau mobile SFR : le réseau de radiotéléphonie de SFR est composé des réseaux suivants, dans la limite des zones couvertes, avec équipements

compatibles : GSM/2G/GPRS/Edge/3G/3G+/Dual Carrier/4G/4G+ et 5G, de SFR. Le Client accède à tout ou partie de ces réseaux en fonction de leur zone respective de couverture, de leur disponibilité et des Services commandés.

Service (ou Option) Multisite : désigne un Service, un Service Complémentaire ou une Option, tels que définis par SFR au sein du Contrat, visant à établir des communications entre au moins deux Accès, Prises ou Lignes disposant du même Service.

Service (ou Option) Monosite : désigne un Service, un Service Complémentaire ou une Option, tels que définis par SFR au sein du Contrat, ne visant pas à établir des communications entre plusieurs Accès, Prises ou Lignes disposant du même Service.

ANNUAIRE

Le Client est informé que, pour les Services de Voix Fixe et sauf avis contraire expressément formulé de sa part, ses coordonnées figurent sur la liste annuaire des abonnés au Service tenue par SFR (ci-après « la Liste ») et pourront être transmises à des sociétés éditant ou fournissant des services d'annuaires ou de renseignements téléphoniques (ci-après « les Editeurs »). Le Client est informé qu'il peut gratuitement, à tout moment et dans le respect des articles R10 et suivants du Code des postes et des communications électroniques, exercer les droits suivants sur les données de la Liste le concernant :

- inscription en Liste Rouge,
- parution Annuaires sans Recherche Inversée,
- parution Annuaires sans prospection,
- parution Annuaires sans restriction,
- parution Annuaires sans prénom complet,
- parution Annuaires sans adresse complète (à l'exception des entreprises offrant des biens et services au grand public pour lesquelles la parution de l'adresse est obligatoire).

Les options complémentaires suivantes peuvent également être souscrites auprès du Service Client de SFR :

- parution coordonnées utilisateur,
- parution activité professionnelle.

Le Client est informé qu'il peut, dans les conditions prévues par la réglementation relative aux traitements de données à caractère personnel, rectifier, compléter, clarifier, mettre à jour ou effacer les données de la Liste le concernant directement par téléphone en contactant le 0811 907 907, par mail via l'adresse: relationclientsentreprises@sfr.com ou en envoyant un courrier postal à :

SFR BUSINESS - DIRECTION RELATION CLIENT - TSA34384 - 77438 MARNE-LA-VALLE CEDEX 2Le Client est informé que certaines mentions, telles que la profession ou l'activité des personnes, sont insérées sous la responsabilité du demandeur. Le Client est informé que le délai de parution ou de transmission des informations le concernant auprès des différents Editeurs dépend du support, des conditions et fréquences de parution propres à ces derniers. En conséquence, l'opérateur ne s'engage sur aucun délai de parution des données du Client. Le Client est informé que les Editeurs peuvent mettre en place, sous leur entière responsabilité, des règles éditoriales contraignantes et peuvent procéder à des traitements sur certaines des données transmises.

Pour les Services Mobile, le Client est informé que ses coordonnées ne figurent sur aucune base annuaire, ni ne sont transmises à aucun Editeur, sauf demande expresse contraire de sa part formulée via la commande d'un Service Complémentaire.

CONDITIONS SPECIFIQUES DU SERVICE « TELEPHONIE FIXE SUR RESEAU MOBILE » Mars 2026

1. Pourquoi des Conditions Spécifiques ?

Les présentes Conditions Spécifiques définissent les conditions et modalités selon lesquelles SFR fournira au Client le Service Principal « Téléphonie fixe sur réseau mobile » (ci-après « le Service »).

Elles viennent en complément des Conditions Particulières Voix et Data Fixe et des Conditions Générales SFR Business.

2. Que comprend le Service ?

Le Service consiste à fournir au Client un service de téléphonie fixe, avec ou sans accès Internet, opéré directement via le Réseau Mobile SFR.

Le Service se décline suivant deux formules au choix du Client, éventuellement cumulables, sur un même Site :

- Une ou plusieurs Lignes Business 4G (anciennement nommée « Ligne Téléphonique »)
- Une Box 4G

Le Service dit « sur Site » n'étant pas délivré sur l'ensemble des zones couvertes par le Réseau Mobile SFR, sa fourniture suppose l'éligibilité du Site conformément aux conditions préalables à la Mise en Service définies aux présentes. Le Client ne peut commander le Service que pour son propre Site et uniquement pour l'exercice de son activité professionnelle.

2.1 Lignes Business 4G

La formule « Ligne Business 4G » comprend :

- Une Ligne Téléphonique sans raccordement filaire où le service de téléphonie est opéré via le Réseau Mobile SFR ;
- Un Numéro Fixe associé à ladite Ligne Téléphonique ;
- La possibilité d'émettre et/ou de recevoir des appels voix depuis/vers le Site ;
- L'accès aux fonctionnalités évoluées listées ci-après ;
- Le « SAV Echange Entreprises » décrit ci-après.

2.2 Box 4G

La formule « Box 4G » permet de doter un Site d'une solution regroupant une Ligne Téléphonique et un Accès à Internet en très haut débit basé sur un routeur 4G connecté au Réseau Mobile SFR.

La Box 4G comprend :

- Un Accès très haut débit mobile en Dual Carrier ou 4G / 4G+ avec trois (3) forfaits disponibles :
 - (1) Box 4G maîtrise : forfait mensuel de volume de données de 50 Go avec un bridage du débit au-delà ;
 - (2) Box 4G confort : forfait mensuel de volume de données de 50 Go avec facturation des Ko supplémentaires en fonction des conditions tarifaires applicables et un bridage du débit au-delà de 100 Go ;
 - (3) Box 4G illimité : forfait illimité de volume de données ;

- Une Ligne Téléphonique sans raccordement filaire où le service de téléphonie est opéré via le Réseau Mobile SFR ;

- Un Numéro Fixe associé à la Ligne Téléphonique ;
- La possibilité d'émettre et/ou de recevoir des appels voix, depuis/vers le Site ;
- L'accès aux fonctionnalités évoluées listées ci-après ;
- Le « SAV Echange Entreprises » décrit ci-après ;
- En option une adresse IP fixe publique décrite ci-après.

2.3 Fonctionnalités téléphoniques évoluées

SFR connecte le Site à la plate-forme de téléphonie hébergée de SFR afin de permettre l'acheminement des appels et l'accès aux fonctionnalités évoluées suivantes :

Appels Sortants	Présentation/masquage du numéro Présentation d'un numéro fixe
Appels Entrants	Signal d'appel Renvoi d'appels⁽¹⁾
Facilités Téléphoniques	Bis Rappel au dernier appelant Répertoire téléphonique disponible sur le terminal Accès au journal des appels (reçus, émis, manqués) sur le terminal Répondeur vocal ⁽²⁾

⁽¹⁾ Le renvoi d'appels sera facturé selon les tarifs du Service (non disponible pour les numéros internationaux).

⁽²⁾ Le répondeur vocal comprend la possibilité d'écouter en direct un message, que le correspondant est en train de laisser, et de reprendre l'appel à tout moment. Les messages peuvent être pris en compte jusqu'à une durée totale de 240 minutes d'enregistrement, chaque message non lu pouvant être conservé pendant 60 jours et chaque message lu archivé pendant un an.

2.4 Option adresse IP fixe publique

En option sur la formule Box 4G, SFR met à disposition du Client une adresse IP publique fixe IPv4. Celle-ci permet au Client muni d'un LAN privé de surfer sur Internet ou de rendre visibles plusieurs serveurs et applications définis par des ports de communications distincts grâce à un paramétrage du routeur 4G qui reste sous l'entière responsabilité du Client.

Cette option doit être souscrite simultanément à la souscription du Service Box 4G.

L'ajout de l'option IP fixe sur une box 4G déjà souscrite n'est donc pas possible.

6.1 Débit du Réseau

Le Réseau Mobile de SFR étant mutualisé entre tous les Clients SFR, la Bande Passante est une Bande Passante théorique maximale de référence, non garantie.

La Bande Passante disponible peut varier de la Bande Passante de référence selon notamment le nombre d'utilisateurs connectés à un même instant, leur usage

du Réseau de SFR et les services qu'ils ont commandés auprès de SFR.

Le Client est informé qu'en cas d'encombrement du réseau sur une zone donnée, certaines connexions et/ou débits peuvent être ralentis.

2.5 Annuaire Universel

Si le Client ne les modifie pas dans le Bon de Commande, et sous réserve que la raison sociale soit identique, SFR reprendra les informations figurant dans les Annuaire.

Dans le cas où le Client a demandé à SFR de faire figurer le nom des personnes physiques utilisatrices, il s'engage à bien avoir préalablement recueilli leur consentement et garantit SFR contre tout recours ou action qu'elles pourraient intenter.

2.6 Le service « SAV Echange Entreprises »

2.6.1 Description

Le service « SAV Echange Entreprises » (ci-après « SAV Echange Entreprises ») est ouvert à tout Client ayant souscrit le Service

Le « SAV Echange Entreprises » permet au Client de demander le remplacement d'un Terminal défectueux par un Terminal identique (ou de gamme équivalente) d'aspect neuf dans la limite des Terminaux disponibles. Ce remplacement se fera dans un délai de vingt-quatre (24) Heures Ouvrées, pour peu que la demande soit adressée à SFR Business avant 18h00 un jour ouvrable pour une livraison en France métropolitaine (Corse exclue).

2.6.2 Conditions

Le « SAV Echange Entreprises » est accessible uniquement en France métropolitaine et ne bénéficie qu'aux seuls Terminaux ayant été acquis il y a moins de vingt-quatre (24) mois.

Sont exclues du « SAV Echange Entreprises », les pannes résultant :

- De l'intervention d'une personne n'y étant pas habilitée par le constructeur ;
- D'un choc ;
- D'une mauvaise utilisation ;
- D'une exposition à l'humidité (oxydation).

Sont par ailleurs exclus, les Postes Téléphoniques qui ne peuvent plus être identifiés ou pour lesquels aucun justificatif valide n'est présenté.

Le « SAV Echange Entreprises » se déroule de la manière suivante :

- Le Client contacte le numéro dédié ;
- SFR vérifie que le Terminal est éligible et propose l'échange ;
- Le Client reçoit à l'adresse indiquée, dès le lendemain de son appel, quand celui-ci est intervenu avant 18h un Jour Ouvrable, un Terminal de remplacement accompagné d'un courrier d'échange ;
- Le Client retourne à SFR Business, sous un délai de sept (7) jours calendaires, le Terminal défectueux dans les conditions décrites dans le courrier de retour (avec tous ses accessoires, tels que la batterie et le

chargeur, ainsi qu'une copie de sa facture d'achat), étant précisé que tout objet manquant sera facturé.

2.6,3 Mises en garde

Les personnalisations éventuellement effectuées par l'Utilisateur sur le Poste Téléphonique défectueux (telles que les répertoires et les téléchargements) ne sont pas transférées sur le Poste Téléphonique remis en échange, ce que le Client reconnaît et accepte.

La Carte SIM doit être conservée afin d'être utilisée dans le Terminal d'échange.

La remise d'un Terminal d'échange ne modifie nullement la date limite de validité du « SAV Echange Entreprises » attachée au Terminal initialement acquis, elle demeure inchangée.

Si, durant la période de garantie du Terminal initialement acquis, le Terminal d'échange s'avérerait également défectueux, ce dernier pourra être éligible au « SAV Echange Entreprises » sur présentation du justificatif d'achat initial accompagné d'une copie du bordereau « SAV Echange Entreprises ».

La propriété du Terminal défectueux est transmise à SFR dès sa remise à SFR, ledit Terminal ne pouvant être ensuite repris.

3. Quelles conditions préalables à la Mise en Service ?

3.1 Eligibilité du Site

Le Site doit être éligible au Réseau Mobile SFR : Les Lignes Business 4G ou/et la Box 4G constituent des services dits sur Site qui reposent sur une technologie cellulaire. La Ligne Business 4G utilise les technologies 2G/3G/4G du Réseau Mobile SFR et la Box 4G les technologies 3G/3G+/Dual Carrier/4G/4G+ du Réseau Mobile SFR. Le bon fonctionnement du Service dépend donc de la qualité de couverture du Site. Le service de téléphonie fixe n'étant pas délivré sur l'ensemble des zones couvertes par le Réseau Mobile SFR, leur fourniture au Client suppose qu'une étude de faisabilité technique préalable ait validé l'éligibilité du Site.

3.2 Portabilité du numéro fixe

La portabilité du numéro est réalisée conformément aux dispositions du Code des Postes et des Communications Electroniques.

L'attention du Client est particulièrement attirée sur ce qui suit: en signant le Bon de Commande, le Client donne mandat à SFR pour réaliser la portabilité de son numéro qui y est indiqué et résilier son contrat avec l'opérateur donneur, toute demande de portabilité emportant résiliation.

4. Quelles spécificités de Mise en Service et d'utilisation ?

4.1 Fourniture des Terminaux

Dans le cadre de la souscription du Service par le canal de télévente ou de vente directe, il est entendu que SFR se réserve la possibilité de fournir directement au Client les Terminaux conformément aux modalités et conditions tarifaires.

4.2 Tests

Le Client s'engage à réaliser, dans un délai de cinq (5) Jours Ouvrés à partir de la notification de l'activation du Service, toutes les démarches nécessaires pour s'assurer du bon fonctionnement du Service et notamment de la bonne couverture du Réseau Mobile SFR sur son Site.

A l'issue dudit délai :

- Si le Client a constaté que le Service ne fonctionne pas correctement (couverture ou débits insuffisants par exemple) en le faisant connaître à SFR, il pourra le résilier sans frais ;
- A défaut, SFR procédera à la Mise en Service via la portabilité ou l'attribution des Numéros Fixes.

4.3 Utilisation du Service

Le Client et ses Utilisateurs s'interdisent toute utilisation illégale ou frauduleuse ou déraisonnable du Service, telle que notamment :

- Permettre son utilisation à titre gratuit ou onéreux, par un tiers ;
- L'utiliser pour constituer une ou plusieurs passerelles de réacheminement de communications Voix ou Data ;
- L'utiliser pour l'envoi de tout type de SMS/MMS, pour acheminer des communications Data et/ou accéder à Internet et/ou avoir des usages illégaux de type Streaming ou Peer to Peer ;
- Avoir une utilisation non-conforme d'un logiciel mis à disposition par SFR, compte tenu de sa destination ou de sa licence d'utilisation. Il est par ailleurs rappelé qu'un tel logiciel reste la propriété exclusive, incessible et insaisissable de son éditeur qui peut le remplacer à tout moment, en cas de défaillance constatée de celui-ci ou ceux-ci ou dans le cadre d'évolutions techniques ou commerciales. Le Client s'engage à laisser les mentions de propriété éventuellement apposées.

Dans le cas d'une souscription à un forfait box 4G illimité, en cas d'usages en continu fortement consommateurs de bande passante (de type peer-to-peer ou téléchargement par exemple) de nature à saturer le réseau sur une zone donnée, et pouvant nuire aux utilisateurs SFR sur cette zone, le Client sera notifié par email de son usage déraisonnable. Faute de remédiation, le Client est informé que le bénéfice de la data mobile en illimité lui sera supprimé, et l'accès internet sera limité mensuellement à 200 Go pour une durée de 3 mois.

Il est formellement interdit au Client d'affecter un numéro d'urgence comme numéro abrégé, SFR ne pouvant être tenue pour responsable en cas de violation de cette interdiction.

Le Client est seul responsable de tout préjudice, direct ou indirect, matériel ou immatériel, causé à un tiers du fait de l'utilisation du Service par les Utilisateurs. Par ailleurs, le Client s'engage à respecter les lois et règlements en vigueur quant à l'utilisation du Service. À ce titre, le Client garantit SFR contre tout recours de tiers, et ce sous quelque législation que ce soit, dès lors que l'action à l'encontre de SFR serait liée à son

utilisation du Service. Le Client déclare en être **totale**ment informé et l'avoir accepté. SFR se réserve la possibilité de suspendre et/ou de résilier l'accès au Service voire le Service lui-même lorsque le Client ne respecte les interdictions concernant l'usage du Service. Le Client se porte garant du respect par son Gestionnaire et ses Utilisateurs des obligations mentionnées aux présentes.

4.4 Support et assistance

Un support technique est disponible au 08.11.907.907 (du lundi au samedi de 8h à 19h) ainsi qu'une rubrique assistance pour répondre aux interrogations sur le fonctionnement du Service à l'adresse <https://www.sfrbusiness.fr/assistance/box-4g/>.

4.5 Carte SIM

4.5.1 La Carte SIM est un Equipement SFR. SFR pourra mettre à jour, à distance via le Réseau mobile SFR, certaines de ses données afin de permettre des améliorations techniques.

4.5.2 La carte SIM fournie avec le routeur 4G ne peut être utilisée que dans cette dernière et pas dans un autre équipement du Client. Le client déclare en être **totale**ment informé et l'avoir accepté. Sfr se réserve la possibilité de suspendre et/ou de résilier l'accès au Service voire le Service lui-même lorsque le client ne respecte pas cette interdiction.

4.5.3 La composition successive de trois (3) codes d'initialisation (code PIN) erronés entraînera la neutralisation de la Carte SIM. Une réinitialisation est possible sur demande aux Tarifs. La désactivation du code PIN est aux risques du Client.

4.5.4 En cas de perte ou de vol de la Carte SIM, le Client doit en informer immédiatement SFR par téléphone afin que le Service puisse être immédiatement suspendu, et le confirmer par lettre recommandée avec accusé de réception (en cas de vol, une copie du dépôt de plainte doit être jointe). En cas de contestation, la suspension du Service est réputée avoir été effectuée à la date de réception de cette lettre par SFR. Il est toutefois rappelé que pendant la période de suspension du Service, le Contrat reste en vigueur et les sommes dues à ce titre sont facturées au Client. Le Service suspendu est remis en service sur simple demande écrite du Client aux Tarifs, SFR se réservant le droit de modifier le **numéro d'appel attaché au Service qui a été suspendu**.

4.5.5 Afin de protéger le Client en cas de vol, les Terminaux sont dotés d'une protection interdisant leur usage sur un autre réseau que le Réseau Mobile SFR. **Sous réserve de n'avoir aucun impayé**, le Client peut toutefois en demander la désactivation. Celle-ci sera facturée aux Tarifs lorsque demandée dans les trois (3) mois suivant la Commande du Service (sans frais dès le quatrième).

4.6 Mises en garde spécifiques aux communications illimitées ou incluses

Pour les Services comportant (i) un nombre illimité de communications Voix et/ou Data et/ou de SMS, (ii) des

catégories d'appels Voix et/ou de communications Data et/ou de SMS inclus, le Client s'engage à adopter un comportement raisonnable, ce qui suppose une durée d'appel n'excédant pas 2h et un maximum de 99h de communication par mois et par Ligne Téléphonique. Par nature, sont notamment exclus du bénéfice de ces Services et décomptés du forfait ou facturés aux Tarifs:

- Les appels vers des serveurs vocaux interactifs, les appels vers le Service Client SFR Business et vers Info Conso ;
- Les appels vers une tranche satellitaire, ou à partir d'un réseau satellitaire, les appels vers les numéros spéciaux et vers les numéros courts surtaxés et numéros courts autres que ceux déclarés dans le plan de numérotation du Client ;
- Les numéros d'accès wap et web, ainsi que les communications fax/data, les connexions wap CSD ;
- La visio ;
- Les SMS surtaxés.

Les SMS émis ou reçus via un automate et/ou un dispositif automatique d'envoi ou de réception de SMS/MMS sont donc exclus.

5. Quelle Période Minimale d'Engagement ?

Sauf stipulation contraire dans le Bon de Commande, le Service est soumis à une Période Minimale d'Engagement de vingt-quatre (24) mois à compter de sa Mise en Service.

Sauf stipulation contraire dans le Bon de Commande, les Lignes Business 4G ou Box 4G qui seraient ajoutées en cours d'exécution du Contrat sont également soumises à une Période Minimale d'Engagement de vingt-quatre (24) mois par Service de téléphonie fixe à compter de leur date de Mise en Service respective.

6. Quelles évolutions ?

6.1 Evolution à l'initiative de SFR

SFR recherchant à améliorer constamment le Service, le Client accepte toute évolution technique et/ou technologique poursuivant cette finalité (les conditions de fourniture du Service peuvent en ce sens être modifiées).

De même, SFR se réserve à tout moment la possibilité de faire évoluer tout ou partie des fonctionnalités et des conditions d'accès au Service, voire suspendre, supprimer ou désactiver l'accès à tout ou partie du Service.

6.2 Déménagement d'un Site

Dans l'hypothèse d'un déménagement :

- Le Client est tenu de prévenir SFR, par tout moyen, puis de confirmer par lettre recommandée avec avis de réception dans un délai d'un (1) mois ;
- SFR se réserve le droit de refuser cette demande de déménagement si le nouveau Site devait ne pas répondre aux conditions d'éligibilité décrites ci-dessous.

7. Comment est facturé le Service ?

La facturation des consommations, des abonnements des Accès et/ou Lignes Business 4G, des Options, des forfaits de communications et des frais de Mise en Service, débute à compter du premier appel émis par le Client sur le Réseau SFR.

SFR pourra, par simple notification au Client, modifier de plein droit et à tout moment les Conditions Tarifaires applicables au Client en cas d'écart constaté entre les conditions d'application des Conditions Tarifaires et la situation réelle.

8. Quelles spécificités concernant la résiliation ?

8.1 Résiliation avant la Mise en Service

Sauf résiliation visée à l'article 4.2, si le Client résilie sa Commande avant l'activation du Service, il devra s'acquitter de frais forfaitaires de résiliation de deux cents euros HT (200€ HT) par Ligne Business 4G et de trois cents euros HT (300€ HT) par Box 4G.

8.2 Résiliation après la Mise en Service

Lorsque le Client résilie tout ou partie du Service avant la fin de sa Période Minimale d'Engagement, les mensualités restantes deviennent immédiatement exigibles dans les conditions définies au Contrat.

9. Définitions applicables

Carte SIM (Subscriber Identity Module) : Carte à microprocesseur qui constitue un module identifiant et individualisant l'Utilisateur sur le Réseau Mobile SFR, quel que soit le Terminal utilisé, pour émettre et recevoir des communications ou des informations.

Data : échange de données informatiques.

IMEI (International Mobile Equipment Identity) :

Numéro de quinze caractères identifiant un terminal de façon unique et servant à sa gestion administrative.

Ligne Téléphonique : désigne tout accès téléphonique permettant l'acheminement des communications téléphoniques en provenance ou à destination des Numéros Fixes du Client raccordés à un Poste Téléphonique...

Numéro Fixe : numéro fixe géographique, commençant par un préfixe 01, 02, 03, 04 ou 05, attribué ou porté en fonction de la ZNE du Site auquel il est rattaché.

Poste Téléphonique : poste fixe sélectionné par SFR Business, compatible avec le Service et fourni par SFR ou son fournisseur agréé.

Réseau Mobile SFR : réseau radiotéléphonique composé des réseaux GSM/GPRS/Edge/3G/3G+/Dual Carrier/4G/4G+ de SFR (le Client accède à tout ou partie de ces réseaux en fonction de leur zones respectives de couverture, de leur disponibilité et des Services commandés).

Site : site physique du Client, nécessairement en France métropolitaine, sur lequel est fourni le Service.

Terminal : désigne l'équipement actif de terminaison (Poste Téléphonique ou routeur 4G) mis à disposition par SFR ou son fournisseur agréé dans le cadre du Service.

PS



SFR Business, une marque de la société SFR

Zone de Numérotation Elémentaire (ZNE) : zone géographique du territoire français définie par la réglementation et à laquelle sont associés des blocs de numéros de type ZABPQ conformément au plan de numérotation national défini par l'ARCEP.

Envoyé en préfecture le 15/09/2026
Reçu en préfecture le 15/09/2026
Publié le 15/09/2026
ID : 025-212503676-20260831-2026_011-AR

PS

Récapitulatif contractuel du 05/03/2026

Offre Téléphonie Fixe Sur Réseau Mobile

Tarifs en € HT

SFR Business, marque du groupe SFR, est à destination des entreprises.

Le présent récapitulatif contractuel énonce les principaux éléments de la présente offre de services, comme l'exige le droit de l'UE¹. Il permet de comparer des offres de services. Des informations complètes sur le service figurent dans d'autres documents.

Services et équipement

L'offre Téléphonie Fixe Sur Réseau Mobile est réservée aux personnes morales disposant d'un SIRET en France Métropolitaine

1. L'offre Téléphonie Fixe Sur Réseau Mobile

L'offre de Téléphonie Fixe Sur Réseau Mobile se compose de :

- **D'une Box 4G avec trois forfaits :**
 - Maîtrise
 - Confort
 - Illimité
- **D'une Ligne Business 4G avec trois forfaits :**
 - Absolu
 - Illimité
 - Compteur
- Des équipements :
 - Routeur 4G
 - Un terminal

Option payante :

- Adresse IP Fixe publique

Tarifs :

- Se référer aux conditions tarifaires du bon de commande

En cas de réclamation, vous pouvez effectuer une demande auprès du Service Clients en appelant le 1025 (Service **gratuit + prix d'un appel**)

Durée, Résiliation

1. Durée

L'offre est souscrite pour une durée indéterminée assortie d'une période d'engagement de 24 mois minimum à compter de la souscription.

Une fois la période d'engagement terminée, l'offre se poursuit pour une durée indéterminée si le Client ne souscrit pas une nouvelle période minimum d'engagement.

2. Résiliation

Le Client peut mettre fin au contrat d'abonnement :

- Via une demande dans l'Espace Client « Vos demandes administratives » dans l'Assistance
- Par lettre recommandée avec accusé de réception adressée au Service Clients,

La résiliation intervient après un préavis de trente (30) jours calendaires calculé à compter de la réception de la confirmation écrite du Client de sa demande de résiliation.

Entre la demande de résiliation et sa prise d'effet, le Client reste redevable des redevances mensuelles dues au titre du contrat ainsi que des communications éventuellement passées et des options souscrites.

Lorsque le Client résilie avant la fin de la période minimale d'engagement, sauf cas de force majeure ou autres cas listés au sein des Conditions Générales de vente SFR Business, les redevances mensuelles restant dues jusqu'à l'expiration de cette période deviennent immédiatement exigibles.

Autres informations utiles

SFR Business vous accompagne :

En boutique
Retrouvez la boutique la plus proche de chez vous, sur le site boutique.sfr.fr/fr
Par téléphone
Service Client Entreprises dédié depuis un poste fixe ou un mobile : 1025 ou 01 73 60 1025 Depuis l'étranger : +33 1 73 60 1025 Service client ouvert du lundi au samedi de 8h à 20h et le samedi de 9h à 17h. Service gratuit + prix d'un appel
En Ligne
Depuis notre site web : sfrbusiness.fr/ Depuis nos pages assistances : sfrbusiness.fr/assistance/ Depuis votre Espace Client Entreprise accessible depuis le site web sfrbusiness.fr/
Par courrier et courriel
Adresse postale : SFR BUSINESS DIRECTION RELATION CLIENT TSA 34384 77438 MARNE LA VALLEE CEDEX 2 Adresse email : relationclientsentreprises@sfr.com

¹ Article 102, paragraphe 3, de la directive (UE) 2018/1972 du Parlement européen et du Conseil du 11 décembre

2018 établissant le code des communications électroniques européen (JO L 321 du 17.12.2018, p.36).

ps

Le Présent avenant est conclu entre :

Le Client

Dénomination sociale	Raison Sociale	COMMUNE DE MANDEURE		SIREN	212503676
	Forme juridique	Collectivité territoriale		RCS	Non inscrit
Adresse du siège	N°	34	Rue	RUE DE LA LIBERATION	
	Code postal	25350	Ville	MANDEURE	

Et SFR

Dénomination sociale	Raison Sociale	SFR		SIREN	343 059 564
	Forme juridique	S.A. au capital de 3 423 265 598,40 euros		RCS	Paris
	TVA	FR 71 343 059 564 - mars 2012			
Adresse du siège	N°	16	Rue	Rue du Général Alain de Boissieu	
	Code postal	75015	Ville	Paris	

Préambule

SFR et le Client ont signé un contrat référencé relatif à la fourniture du Service Téléphonie SIP.

Contrat référencé	1028913	Date de signature du contrat	25/07/2023
-------------------	---------	------------------------------	------------

Période minimale d'engagement

Le présent Avenant a pour objet le réengagement du site principal et du ou des site(s) distant(s) associé(s) pour une nouvelle Période Minimale d'Engagement à compter de la date d'entrée en vigueur du présent Avenant (une seule case à cocher) :

☐ 12 mois - ☐ 24 mois - ☒ 36 mois - ☐ 48 mois

Ce réengagement est assorti de nouvelles conditions tarifaires (une seule case à cocher) :

☐ OUI - ☒ NON

Conditions tarifaires

Dans le cas de réengagement avec évolutions tarifaires, les Conditions Tarifaires du Contrat sont supprimées et remplacées par celles annexées au présent Avenant.

Ces nouvelles Conditions Tarifaires seront applicables dans un délai de trente (30) jours suivant la date d'entrée en vigueur du présent Avenant.

ACCORD DES PARTIES (fait en 2 exemplaires)

Le présent Avenant entre en vigueur à compter de la date de signature par les parties.

Les autres dispositions du Contrat non modifiées par le présent Avenant demeurent inchangées et de plein effet.

Commentaires :

Réengagement du contrat 36 mois avec conservation des tarifs existants

Pour le Client, signataire dûment habilité

Nom / Prénom PODGORA Stephane
Fonction Maire
Téléphone 03 81 36 28 80
E-Mail
Fait à Mandeure Date 31/08/26

Signature et Cachet commercial



Pour SFR,

Nom _____
Prénom _____
Téléphone _____
Fonction _____
Fait à _____ Date _____

Signature et Cachet commercial

CONDITIONS GENERALES DE VENTE DES SERVICES DE COMMUNICATIONS ELECTRONIQUES

SFR BUSINESS – 15 JUIN 2026

Préambule

SFR, Société Anonyme au capital de 3.423.265.720 €, immatriculée au RCS de Paris sous le numéro 343 059 564, dont le siège social est situé 16 rue du Général Alain de Boissieu – 75015 Paris, offre des services de communications électroniques, de connectivité et d'accès aux infrastructures de communications électroniques. SFR est un opérateur de services de communications électroniques au sens de l'article L 33-1 du Code des Postes et Communications Electroniques.

La définition des termes utilisés figure au dernier article des présentes conditions.

ARTICLE PRELIMINAIRE : LOI APPLICABLE ET ATTRIBUTION DE JURIDICTION

Le Contrat est soumis au droit français et interprété conformément à celui-ci.

LA JURIDICTION COMPETENTE EN CAS DE LITIGE SERA LE TRIBUNAL DES ACTIVITES ECONOMIQUES DE PARIS.

1. Services fournis

1.1 Le Client commande un ou plusieurs Services principaux au(x)quel(s) peuvent s'adjoindre des Services complémentaires. Dans le cas d'offres groupées, il est rappelé que pour les Organismes à but non lucratif et pour les Micro et Petites Entreprises, les dispositions de l'article L224-42-2 I et III du Code de la consommation trouvent application, sauf renonciation par le Client.

1.2 Les présentes Conditions Générales SFR Business (ci-après « les Conditions Générales » ou « CGV »), sont applicables à tout Bon de Commande, sous réserve des dérogations spécifiquement prévues le cas échéant dans les Conditions Particulières ou Spécifiques des Services.

1.3 Il est précisé que conformément aux dispositions de l'article L224-26-1 du Code de la consommation, les dispositions qui bénéficient aux Micro et Petites Entreprises et Organismes à but non lucratif reprises dans les présentes CGV ne s'appliquent pas aux services de transmission de signaux de machine à machine (« M2M »), au sens du 6° de l'article L32 du Code des Postes et Communications Electroniques et aux communications interpersonnelles non fondées sur la numérotation.

2. Commande de Services

2.1 Les Services Principaux et Complémentaires sont commandés directement auprès de SFR ou auprès d'un Distributeur, selon les cas. SFR peut demander au Client de fournir les documents justificatifs tels que carte d'identité, extrait Kbis, pouvoir.

Pour les Micro et Petites Entreprises et Organismes à but non lucratif, des justificatifs permettant de prendre acte de leur statut peuvent leur être demandés au moment de la souscription ou à tout moment durant la vie du Contrat.

2.2 Le Client déclare : i) accepter les conditions du Contrat dont il reconnaît avoir parfaite connaissance, ii) que les Services répondent à ses besoins et qu'il les commande exclusivement pour son activité professionnelle propre. Le Client déclare et reconnaît en outre, avoir reçu pendant la phase précontractuelle de négociations toutes les informations nécessaires et utiles pour lui permettre de s'engager en toute connaissance de cause.

2.3 Chaque Contrat remplace tous les accords antérieurs conclus par les Parties et relatifs au même objet de manière à constituer l'intégralité de leur consentement eu égard au(x) Service(s) concerné(s).

2.4 Le Client est habilité à commander pour le compte des sociétés qu'il contrôle au sens de l'article L.233-3 du Code de commerce et garantit qu'il dispose des droits et pouvoirs nécessaires à cette fin. SFR se réserve le droit de demander au Client des documents justificatifs. Le Client garantit le respect par ces sociétés des obligations définies au Contrat et restera en toute circonstance solidaire de leur exécution et ce même en cas de facturation séparée.

2.5 Le Client s'engage à fournir à SFR toutes les informations utiles à l'exécution d'un Bon de Commande ou à l'exécution d'un Contrat, et met à disposition tous les moyens humains, techniques et matériels nécessaires au fonctionnement des Services ainsi qu'au suivi et à la bonne exécution du Contrat.

2.6 Le Client s'engage à respecter les préconisations de SFR, notamment sur la sécurisation de ses Sites et de ses accès, tant physiques que virtuels (logiques). Les prérequis et obligations techniques à la charge du Client sont décrits dans les Conditions Particulières et Spécifiques de chaque offre, ou dans les spécifications techniques d'accès au service et ce, afin de permettre à SFR de délivrer le Service.

2.7 Le Client éligible au bénéfice du droit de rétractation au sens des articles L.221-18 et suivants du Code de la consommation (voir les définitions) peut se rétracter, sans avoir à supporter d'autres frais que les frais directs de renvoi des équipements, dans un délai de quatorze (14) jours à compter de :

- la réception du bien pour les contrats de vente d'équipements ;
- de la conclusion du contrat pour les prestations de services.

Pour exercer ce droit, le Client peut, au choix : remplir le formulaire de rétractation disponible sur le site Internet de SFR Business ou adresser à SFR toute autre déclaration dénuée d'ambiguïté exprimant sa volonté de se rétracter.

3 Entrée en vigueur et durée

3.1 Le Contrat est valablement formé et prendra effet dès la validation du Bon de Commande par SFR ou à défaut lorsque cette dernière aura commencé à exécuter le Service. Un Bon de Commande pourra être refusé par SFR en cas d'incomplétude, d'altération ou de motif légitime tel que la violation par le Client de ses obligations au titre d'un contrat le liant à SFR.

3.2 Sauf disposition dérogatoire prévue dans les Conditions Particulières ou Spécifiques du Service :

- le Contrat est conclu pour une durée indéterminée, chaque Service commandé étant toutefois soumis à une Période Minimale d'Engagement définie par défaut à douze (12) mois.
- la Période Minimale d'Engagement et la facturation d'un Service prendront effet à compter de sa date de Mise en service.

Au terme de la Période Minimale d'Engagement, sauf résiliation par l'une des Parties dans les conditions de l'article 10 des présentes, ce dernier se poursuivra pour une durée indéterminée.

Il est rappelé que pour les clients bénéficiant du statut de Micro, Petite Entreprise ou d'Organisme à but non lucratif et n'ayant pas expressément renoncé aux dispositions de L224-28 I du Code de la consommation, la Période Minimale d'Engagement pour chaque Service ne peut excéder vingt-quatre mois (24 mois).

4 Conditions financières

4.1 Tarifs applicables

Les Tarifs, ainsi que leurs modalités d'application, sont exprimés en euros hors taxes dans chaque Contrat.

En cas de reconduction tacite du Contrat, les prix standard et non plus les prix remisés, s'appliqueront, sauf accord contraire écrit entre les Parties. Dans l'hypothèse où le taux de remise n'apparaîtrait pas dans les grilles tarifaires correspondantes, les prix standard correspondent au Tarif précédemment appliqué, majoré forfaitairement de quinze pour cent (15%).

4.2 Indexation

4.2.1 Tous les tarifs applicables au Service feront l'objet d'une révision de plein droit et sans formalité, à chaque fin d'année calendaire selon la variation de l'indice SYNTEC révisé calculée comme suit :

$$P = P_0 \times S/S_0$$

donc :

P = tarif après révision,

P₀ = tarif initial pour la première révision, puis prix issu de la précédente révision pour les révisions suivantes,

S = plus récent indice SYNTEC révisé publié à la date de révision des tarifs,

S₀ = valeur de l'indice SYNTEC révisé en vigueur à la date où le Contrat a été établi pour la première révision, puis valeur de l'indice SYNTEC révisé au jour de la précédente révision pour les révisions suivantes,

En cas de disparition ou de remplacement de cet indice, SFR informera le Client du nouvel indice applicable.

4.2.2 Cette clause est applicable par défaut si les Conditions Particulières ou Conditions Spécifiques du Service concerné ne prévoient pas d'ores et déjà une clause d'indexation.

4.2.3 Le Client est informé que l'article 6.2 des présentes n'est pas applicable à une évolution tarifaire mise en œuvre en application de la présente clause d'indexation ou de celle contenue le cas échéant dans les Conditions Particulières ou les Conditions Spécifiques du Service.

4.3 Facturation

4.3.1 Les factures sont exigibles selon les modalités prévues aux Conditions Particulières et/ou Spécifiques de chaque Service commandé. A défaut de mentions dérogatoires dans les Conditions Particulières ou Spécifiques, les factures sont établies par périodicité mensuelle et payables, terme à échoir, dans un délai de quinze (15) jours à compter de leur date d'établissement.

SFR se réserve le droit de n'émettre qu'une (1) seule facture par période de deux (2) ou trois (3) mois si le montant d'une facture mensuelle ne dépasse pas vingt-cinq euros hors taxes (25 € ht).

SFR adressera les factures sous format électronique accessibles sur l'Espace Client et ces dernières resteront accessibles pendant une durée de trois (3) ans. Le Client a la responsabilité de télécharger et de conserver ses factures.

4.3.2 Si le Client est assujéti à la TVA, il s'engage à communiquer à SFR son numéro de SIRET et/ou son numéro de TVA intracommunautaire, ou toutes autres informations requises par la loi notamment dans le cadre de la mise en œuvre de la facture électronique. Si ces références changent en cours de commande ou en cours d'exécution du Contrat, le Client s'engage à en informer SFR dans les meilleurs délais.

4.3.3 Le Client reconnaît être informé et s'engage à respecter les obligations légales issues de la loi sur la généralisation de la facturation électronique dès sa mise en application. En conséquence, le Client s'engage à communiquer à SFR les informations requises et à se doter des outils nécessaires.

4.4 Paiement

Le paiement s'effectuera par prélèvement automatique ou par virement bancaire. En cas d'étude de solvabilité défavorable du Client ou si le montant mensuel prévisionnel de chaque facture au titre d'un Contrat est inférieur à cinq cents (500) euros hors taxes, SFR se réserve le droit de subordonner la Mise en service d'un Service à un paiement par prélèvement automatique, sans préjudice des stipulations qui figurent à l'article 4.6 des présentes Conditions Générales. Toute échéance entamée est due. Le règlement anticipé des factures ne donne droit à aucun escompte. SFR pourra appliquer une compensation sur les factures émises.

4.5 Défaut de paiement

4.5.1 Le Client étant tenu à une obligation de paiement des factures à leur échéance sans laquelle SFR n'aurait pas contracté, il est prévu que dans le cas où un titre de paiement émis au profit de SFR ne serait pas en tout ou partie honoré,

les sommes restant dues à SFR par le Client sont, conformément aux articles L.441-9 et L.441-10 du Code de commerce :

- majorées d'intérêts de retard sur la base du taux d'intérêt appliqué par la Banque centrale européenne à son opération de refinancement la plus récente majoré de dix (10) points de pourcentage, lesdits intérêts de retard ne pouvant toutefois être inférieurs à trois (3) fois le taux d'intérêt légal en vigueur à la date d'émission de la facture concernée ;

- augmentées d'une indemnité forfaitaire de quarante (40) euros, ou d'un montant supérieur sur justificatif, non soumise à TVA et à régler sans délai, pour frais de recouvrement.

Les intérêts de retard sont calculés à compter du jour suivant la date d'échéance du montant non réglé et jusqu'à son paiement intégral.

4.5.2 En cas d'impayé, SFR se réserve le droit de restreindre, suspendre, voire résilier les Services dans les conditions décrites aux articles 9 et 10 ci-dessous.

4.5.3 En cas de contestation de paiement, les sommes facturées au Client restent exigibles par SFR, le montant non contesté restant, en tout état de cause, payable par le Client à son échéance. Les Parties prendront les mesures nécessaires pour que la contestation soit résolue dans les meilleurs délais, étant toutefois précisé que SFR pourra, à l'issue d'un délai raisonnable, accueillir ou définitivement rejeter la contestation.

A l'issue de la phase de contestation, en cas de contestation rejetée par SFR, si le Client a retenu une partie de ses paiements, il paiera, en plus des sommes dues, les intérêts de retard et de recouvrement dus.

SFR décidera de l'imputation des sommes réglées par le Client, étant toutefois précisé que l'imputation pourra se faire par ordre de priorité sur les créances en principal de SFR les plus anciennes.

4.5.4 En cas de défaut de paiement de précédentes factures, le Client ne bénéficie plus du délai de paiement de la ou des factures en cours.

4.6 Dépôt de garantie

SFR se réserve le droit de demander à tout moment au Client la fourniture d'un dépôt de garantie ou d'une garantie autonome à première demande, ou de toute autre garantie permettant la préservation des intérêts de SFR en cas 1) d'étude de solvabilité défavorable du Client, ou 2) en cas de défaillance du Client ou 3) en cas de domiciliation à l'étranger du Client.

Le montant sera défini par SFR (ci-après « Garantie »), soit lors de la commande d'un Service, ou de sa Mise en service, soit en cours d'exécution du Contrat notamment en cas de survenance de l'un des événements suivants :

- changement de délai de règlement à la demande du Client,
- incident de paiement du Client,
- étude de solvabilité défavorable ou dégradation de la santé financière du Client,
- nombre total de Bon de Commande par Contrat supérieur à dix (10),
- cession de Contrat, la garantie devant alors être fournie par le cessionnaire du Contrat.

La Garantie n'est pas productive d'intérêts. Dans l'attente du versement de la Garantie ou en cas de dépassement de la limite d'encours, la fourniture des Services pourra être suspendue. La Garantie pourra être mise en œuvre et ses montants s'imputer sur des sommes dont le Client serait débiteur de SFR, et ce même au titre d'un ou plusieurs autres contrats conclus avec SFR. Le Client s'engage à reconstituer la Garantie à chaque fois que SFR actionnera ladite Garantie. En l'absence de différend entre les Parties, lié ou non à un retard de paiement du Client, SFR restituera ou prononcera la mainlevée de la Garantie trois (3) mois après la fin du ou des Contrat(s) concerné(s).

5 Utilisation des Services

5.1 Conditions d'utilisation

Le Client s'engage à utiliser les Services conformément à leur destination et aux stipulations du Contrat. Toute utilisation du Service est réputée effectuée par le Client qui se porte garant du respect par ses collaborateurs des obligations du Contrat. Le Client demeure seul responsable de l'utilisation des Services, de la nature et du contenu des messages et données hébergés, stockés, transmis ou reçus au moyen des Services. Il ne les utilisera pas, et s'assurera qu'ils ne sont pas utilisés à des fins illicites, contraires à l'ordre public ou à la dignité des personnes, en violation des dispositions des lois ou règlements applicables ou des droits d'un tiers, ni ne causera de perte ou de dommage quels qu'ils soient.

SFR ne peut, en aucune manière, être tenue responsable de quelque dommage que ce soit résultant notamment du non-respect par le Client de la réglementation en vigueur ou des stipulations du Contrat.

Ces conditions d'utilisation s'étendent également aux obligations qui relèvent de la responsabilité du Client d'un usage conforme aux bonnes pratiques en matière de sécurité de l'information et suivant l'état de l'art s'agissant des mesures de sécurité de l'information devant être déployées.

5.2 Mise en garde liée à l'utilisation

Le Client doit adopter un comportement raisonnable, sans utilisation frauduleuse, abusive ou excessive du Service, du Réseau SFR, et/ou des services accessibles via le Service, que cela soit de sa propre volonté ou bien consécutivement à une attaque de sécurité de l'information dont il pourrait faire l'objet. Le Client s'interdit notamment d'utiliser le Service ou s'engage dans le cadre de son utilisation du Service à empêcher :

- l'encombrement du Réseau SFR et/ou des serveurs de messagerie via le publipostage sauvage automatisé ou non (mail bombing, flooding, DoS),
- l'envoi de messages électroniques ou fax non sollicités tels que phishing, smishing, spamming ou fax mailing, et/ou de messages subversifs ou attractifs (tels que teasing ou trolling),
- l'intrusion ou la tentative d'intrusion permettant un accès non autorisé et/ou la prise de contrôle à distance d'une machine d'un tiers (tels que trojan, portscanning),

- l'introduction dans un système informatique d'un tiers afin d'en récupérer son contenu ou la transmission de virus,
- l'acheminement des appels et/ou SMS/MMS détournés ou re-routés vers des plateformes téléphoniques et/ou data ou autres appareils ayant la même fonction se rémunérant directement ou indirectement à la connexion et/ou sur les communications,
- l'utilisation ininterrompue ou à haute fréquence du Service via un système de composition automatique et/ou en continu de numéro(s) (notamment via des pondeuses d'appel),
- l'utilisation à des fins de télésurveillance ou d'alerte pour personnes âgées, de système d'alarme, de « passerelle » (boîtiers radio, réacheminement), SFR proposant des offres spécifiques pour ces utilisations,
- l'utilisation continue pouvant potentiellement constituer une gêne dans l'utilisation des Services par les autres usagers,
- l'accès à l'Espace Client au moyen d'un automate.

Il est précisé que l'utilisation par le Client des Services en contradiction avec ce qui précède entraînera la suspension des Services conformément à l'article 9.2 des présentes.

Par ailleurs, il appartient au Client de prendre toutes les mesures appropriées afin de s'assurer d'une utilisation conforme des Services par son Gestionnaire et ses Utilisateurs, de protéger ses données, ses logiciels et ses Equipements ou ceux mis à disposition du Client par SFR et de régulièrement procéder à des sauvegardes.

Enfin, le Client s'engage à informer SFR dans les plus brefs délais de toute évolution de son activité, notamment de nature à modifier durablement ses flux de communications et de toute modification des informations le concernant.

5.3 Mise en garde liée au réseau Internet

Le Client reconnaît être pleinement informé du défaut de fiabilité du réseau Internet, et notamment de l'absence de sécurité, de confidentialité, de garantie d'intégrité et de performance. La transmission, l'utilisation ou l'exploitation de données, de services accessibles ou de contenus disponibles via le réseau Internet seront effectuées aux frais et risques exclusifs du Client. A ce titre, SFR ne saurait être tenue responsable des données, services ou contenus que le Client aurait transmis, utilisés, exploités et/ou introduits sur le réseau Internet et des éventuelles conséquences dommageables qui en résulteraient pour le Client ou un tiers.

5.4 SFR n'est pas responsable du contenu des messages et données hébergés, stockés, transmis ou reçus par le Client. Dans le cas où la responsabilité de SFR serait recherchée par un tiers ou par une autorité du fait du contenu des messages et données hébergés, stockés, transmis ou reçus par le Client, celui-ci indemniserait SFR de l'ensemble des conséquences de toute réclamation, action et/ou procédure intentée de ce fait contre SFR.

5.5 SFR suspendra ou interrompra immédiatement, en cas d'injonction d'une autorité publique, tout ou partie des Services et l'accès au Réseau SFR au Client conformément aux termes de l'injonction écrite, et en informera le Client sauf si l'injonction l'interdit expressément. SFR pourra remettre lesdits contenus et/ou messages aux autorités, conformément à la réglementation en vigueur.

5.6 Le Client s'engage à utiliser le Service en France métropolitaine, sauf mention contraire figurant dans les Conditions Particulières du Service concerné.

5.7 Le Client s'interdit toute revente des Services, y compris l'accès au Réseau SFR, notamment en permettant à des tiers d'y accéder moyennant ou non une contrepartie notamment financière.

6 Modification et évolution des conditions contractuelles

6.1 Les Services et les conditions contractuelles sont susceptibles d'évoluer en cours d'exécution du Contrat.

6.2 Conformément aux dispositions de l'article L224-33 du Code de la consommation, tout projet de modification des conditions contractuelles sera notifié au Client de manière claire et compréhensible, sur support durable au moins un mois avant son entrée en vigueur.

Le Client pourra résilier le contrat, sans frais mais sans droit à dédommagement dans un délai de quatre mois suivant la notification du projet de modification.

Ces dispositions ne s'appliquent pas lorsque les modifications envisagées : i) Sont toutes exclusivement au bénéfice du Client ou ; ii) ont un caractère purement administratif et n'ont pas d'incidence négative pour le Client, ou ; iii) découlent directement de la législation applicable.

6.3 Si le Client Micro, Petite Entreprise ou Organisme à but non lucratif n'a pas renoncé expressément à l'application de l'article L. 224-42-2 I et III du Code de la consommation, ces dispositions seront applicables à l'intégralité des Services composant une Offre Groupée, en cas de modification des conditions contractuelles de l'un des Services composant l'Offre Groupée. A défaut, l'évolution d'un Service Complémentaire ne permet pas la résiliation d'un Service Principal.

6.4 Il est rappelé que l'ensemble des technologies utilisées sont susceptibles d'évolutions, de remplacement et d'extinction.

Actuellement, la technologie 2G est remplacée au fur et mesure sur le territoire et ne sera plus accessible sur certaines zones dans le courant de l'année 2026, ce que le Client accepte expressément. De façon identique, la technologie 3G est remplacée au fur et mesure sur le territoire et ne sera plus accessible dès fin 2028. Il est précisé également que la technologie ADSL, dépendant du réseau cuivre de l'opérateur historique, n'est plus accessible depuis 2025 (selon les communes), et disparaîtra progressivement pour être arrêtée définitivement sur l'ensemble du territoire métropolitain en 2030.

7 Responsabilité de SFR

7.1 Les Services fournis par SFR sont des services techniques complexes et reposant sur des technologies souvent évolutives et soumises à un certain aléa dont le Client reconnaît avoir connaissance.

7.2 La responsabilité de SFR est limitée aux dommages matériels directs à l'exclusion de tous autres dommages indirects et, en particulier, tout préjudice

commercial, toute perte de chiffre d'affaires, perte d'exploitation, action d'un tiers, atteinte à la réputation, ou perte de données, subies par le Client.

7.3 La responsabilité de SFR ne saurait par ailleurs être engagée et aucune pénalité ne sera encourue par SFR :

- en cas de contraintes ou limites techniques, affectant les Services, et qui seraient imposées à SFR par une autorité publique ou les groupements normatifs compétents ;
- en cas de non-respect par le Client des prérequis et spécifications techniques des Services communiqués par SFR ;
- en cas de mauvaise installation, de mauvais paramétrage, ou de mauvaise utilisation par le Client, des Equipements de SFR ou des Equipements Client ou des Services commandés par le Client ;
- en cas de perturbations (i) dans la fourniture ou l'exploitation des réseaux des opérateurs telecom tiers auxquels est interconnecté le Réseau SFR, ou (ii) des Services fournis par des opérateurs telecom tiers ;
- en cas de perturbations d'énergie, d'interruption d'énergie ou pénurie d'énergie ou en cas de délestage programmé (électricité) ;
- en cas de perturbations ou d'interruptions causées par des opérations de maintenance du Réseau SFR ou d'un réseau de communication électronique d'un opérateur tiers utilisé pour délivrer le Service ;
- en cas de suspension, restriction ou limitation de l'accès aux Services mis en œuvre par SFR, dans les cas prévus au Contrat ;
- en cas de perte ou vol des identifiants et, plus généralement, en cas d'utilisation des Services par une personne non autorisée ou un tiers,
- en cas d'évènement imprévu affectant les infrastructures de SFR ou des opérateurs tiers (incluant notamment le vol de câbles),
- en cas d'évènement affectant les infrastructures du Client (équipements, cable,...)
- en cas de défaillance par le Client dans la mise en œuvre pour son système d'information de mesures de sécurité de l'information,
- en cas du fait d'un tiers, le terme « tiers » désignant toute personne étrangère à la prestation de fourniture de communications électroniques dans le cadre du contrat entre SFR et son Client.

7.4 En cas de survenance d'un incident dans la fourniture du Service, le Client doit se reporter aux stipulations relatives aux tickets d'incidents et à la procédure de traitement des incidents, telles que précisées dans les Conditions Spécifiques ou Particulières du Service concerné. En toute hypothèse, il est expressément convenu que : i) l'ouverture d'un ticket d'incident est un préalable indispensable à la prise en compte et au traitement par SFR de tout incident affectant le Service et ii) en cas de défaut dans l'ouverture de ticket d'incident par le Client, SFR ne pourra pas se voir appliquer une quelconque pénalité ni se voir réclamer d'indemnisation d'aucune sorte au titre de l'incident et de ses conséquences.

7.5 La responsabilité de SFR ne pourra excéder le montant de la somme effectivement réglée par le Client, déduction faite des éventuelles primes et avoirs, au titre du Contrat à l'origine du préjudice, pendant les trois (3) mois précédant le fait générateur, étant précisé que la responsabilité totale et cumulée de SFR est plafonnée à la somme de cinquante mille (50.000) euros pour l'ensemble des préjudices subis par le Client, au titre des Services pendant toute la durée du Contrat. Les préjudices éventuellement subis par le Client et les sociétés qu'il contrôle au sens de l'article L.233-3 du Code de commerce seront additionnés et feront l'objet d'une demande unique du Client qui sera soumise audit plafond, à charge pour ce dernier de répartir ensuite l'indemnisation obtenue.

8. Force majeure

8.1 SFR ne saurait être tenue responsable de dommages, retards, non-exécution(s) ou exécution(s) partielle(s) de ses obligations lorsque ceux-ci résultent d'un événement pouvant être qualifié comme étant un cas de force majeure.

De convention expresse, seront notamment considérés comme des cas de force majeure, outre les cas retenus par la jurisprudence et en particulier la Cour de Cassation :

- la défaillance d'un fournisseur ou d'un opérateur tiers, y compris la fourniture d'énergie ou d'hydrocarbures ;
- les événements naturels tels que : foudre, incendie, inondations, tremblements de terre, intempéries ;
- les faits de guerre, le terrorisme, les émeutes, les attentats, les explosions, les sabotages, les vols de liens d'accès (cuivre, fibre), les actes de vandalisme contre les infrastructures telecom (exemple : les armoires telecom, antennes) ;
- les conflits de travail autres que ceux affectant SFR ;
- la décision ou l'intervention d'une autorité publique imposant la cessation, la suspension et/ou la modification totale ou partielle d'un Service.

8.2 En cas de survenance d'un cas de force majeure, SFR en avisera le Client, (sauf cas de force majeure décrété par l'Etat) dans les plus brefs délais, par courriel.

SFR mettra tout en œuvre pour en réduire autant que possible les conséquences.

8.3 Si un cas de force majeure dure plus de trois (3) mois consécutifs à compter de la date de sa notification au Client, SFR ou le Client pourra résilier de plein droit le Contrat, par lettre recommandée avec avis de réception, sans indemnité pour l'autre Partie. Par dérogation aux conditions du Contrat, la résiliation interviendra à la date de réception de la lettre recommandée.

9. Restriction ou suspension des Services

9.1 En cas :

- d'étude de solvabilité défavorable révélant de graves difficultés économiques du Client (hors procédures collectives), SFR se réserve le droit de restreindre ou de suspendre immédiatement les Services. Elle en informera immédiatement le Client par email ou par tout autre moyen qu'elle jugera utile.

- de non-paiement d'une somme due par le Client au titre du Contrat, SFR adressera une mise en demeure de payer au Client. A défaut de paiement dans un délai de trente (30) jours à compter de la mise en demeure, SFR se réserve le droit de restreindre ou de suspendre immédiatement les Services de plein droit et sans formalité. SFR en informera toutefois immédiatement le Client par email ou par tout autre moyen qu'elle jugera utile.

9.2 Les Parties conviennent qu'en cas d'utilisation non-conforme au contrat, illicite ou frauduleuse des Services, ou en cas de risque corroboré par un faisceau d'indices d'utilisation illicite, frauduleuse ou contraire aux stipulations du Contrat ou en cas d'exigence légale, réglementaire, administrative ou judiciaire, SFR pourra restreindre ou suspendre les Services de plein droit et sans délai. Le Client sera toutefois notifié par email ou par tout autre moyen de ladite suspension.

9.3 Pendant la période de restriction ou de suspension, le Contrat n'est pas résilié. Le Client reste tenu à ses obligations et les Services continuent à lui être facturés. Le cas échéant, les diligences nécessaires au rétablissement des Services pourront être facturées au Client par SFR.

10. Résiliation

10.1 Résiliation pour convenance

Sous peine d'innoposabilité de la résiliation, chaque Partie s'engage à respecter un préavis de résiliation du Contrat de trois (3) mois qui est calculé à partir de la réception du courrier de résiliation adressé par lettre recommandée avec avis de réception, hors application de l'article L.224-33 du Code de la consommation précité en cas d'application de ce dernier.

Le Client reconnaît ne plus pouvoir modifier un Service pendant la période de préavis précitée.

La résiliation d'un Service avant l'expiration de sa Période Minimale d'Engagement rendra immédiatement exigibles les montants dus pour la période qui n'a pas été accomplie, lesdits montants perdant le bénéfice des éventuelles remises accordées par SFR, hors application de l'article L.224-33 du Code de la consommation précité en cas d'application de ce dernier.

10.2 Résiliation pour manquement

En cas de manquement d'une Partie à l'une de ses obligations essentielles au titre du Contrat, l'autre Partie pourra la mettre en demeure d'y remédier dans les trente (30) jours à réception d'une lettre recommandée avec avis de réception. A défaut d'une remédiation intégrale dans le délai précité, il pourra être mis fin au Contrat de plein droit, et la résiliation sera notifiée par une seconde lettre recommandée avec avis de réception. En cas de résiliation mise en œuvre pour des manquements du Client, celle-ci entraîne l'exigibilité immédiate des paiements pour les mois restant dus au titre de la Période Minimale d'Engagement.

Il est précisé que des attitudes menaçantes ou constitutives de violence verbale ou physique de la part du Client, émanant de l'un de ses représentants ou de ses salariés ou préposés ou de ses représentants, de même que toute action de nature hautement répétitive émanant de l'un de ses représentants ou de ses salariés ou préposés en direction de SFR, de ses collaborateurs, Distributeurs ou de leurs représentants constituera un cas de résiliation pour manquement du Client si la situation perdure postérieurement à un délai de 30 jours suivant l'envoi par SFR d'une lettre recommandée avec accusé de réception et justifiera pour SFR de résilier valablement le Contrat de plein droit et sans formalité avec effet trente (30) jours après cet envoi, le temps pour le Client de trouver un nouvel opérateur.

10.3 Règles générales applicables

En cas de résiliation d'un Service principal, tous les Services complémentaires associés seront résiliés de plein droit. Il est précisé que pour les Micro, Petites Entreprises ou les Organismes à but non lucratif, en cas d'absence de renonciation à l'article L.224-42-2 I et III précité, les dispositions de ce dernier s'appliqueront.

En cas de résiliation de Services complémentaires, la notification devra être effectuée par courrier postal ou par voie électronique et n'affectera pas le Service principal qui se poursuivra aux conditions du Contrat.

Tout mois de facturation entamé est dû.

Les Parties sont convenues d'écarter les dispositions des articles 1221 à 1223 du Code Civil.

Les informations sur les procédures de résiliation et, le cas échéant, de restitution de matériel loué ou mis à disposition sont précisées dans les Conditions Particulières encadrant le Service souscrit et/ ou sur une page dédiée à cet effet sur le site www.sfrbusiness.fr.

11. Retard ou échec de portabilité – Retard ou non présentation à un rendez-vous d'installation

11.1 Dans l'hypothèse où le Client fait une demande de portabilité d'un ou plusieurs numéros fixe ou mobile dans le cadre du Service souscrit, il a droit, sur demande, à une indemnité du prix de l'abonnement du numéro concerné (hors options et autres Services) dans les cas et selon les règles suivantes :

1) En cas de retard de portage d'un numéro : par jour de retard, au montant précisé au 1° de l'article L.224-42-1 du Code de la consommation. Le nombre de jours de retard est calculé jusqu'au rétablissement du service par le nouveau fournisseur. L'indemnité n'est due par SFR que si SFR est responsable du retard de portage dudit numéro ;

2) En cas de perte du numéro ayant fait l'objet d'une demande de portabilité pendant la procédure de portage : au montant précisé au 2° de l'article L.224-42-1 du Code de la consommation. L'indemnité n'est due par SFR que si SFR est responsable de la perte du numéro pour le Client.

11.2 En cas de non-présentation à un rendez-vous de service et d'installation : Le Client a droit, sur demande, à une indemnité dont le montant est calculé par jour de retard, tel que précisé au 2° de l'article L.224-42-1 du Code de la consommation. Le nombre de jours de retard est calculé jusqu'à la présentation effective à un nouveau rendez-vous ou, le cas échéant, jusqu'à l'annulation du rendez-vous par le Client.

L'indemnisation est due par SFR au Client, sauf dans les cas :

- de refus de portabilité indiqués dans les Conditions Particulières ou Spécifiques du Service souscrit,
- de demande d'annulation du Client au-delà des délais,
- d'une faute du Client.

11.3 Si le Client souhaite obtenir cette indemnisation, il doit en faire la demande auprès de SFR par le biais de l'ouverture d'un ticket d'incident dans un délai n'excédant pas trente (30) jours à compter du rétablissement du service en cas de retard ou de la confirmation, par SFR, de la perte définitive du numéro pour le Client.

Les indemnités sont versées au Client dans les trente (30) jours suivant sa demande. Le Client peut aussi effectuer cette réclamation par tout moyen permettant la mise en relation avec SFR.

12. Propriété

12.1 Propriété des Equipements SFR

Des Equipements SFR peuvent être mis à disposition du Client, dont SFR conserve la propriété exclusive et insaisissable, et qu'elle peut remplacer à tout moment à son initiative, lorsqu'elle l'estime utile. A ce titre, le Client s'engage à tout mettre en œuvre pour faciliter l'accès de SFR au Site concerné par lesdits remplacements. Le Client a, à sa charge, la fourniture de l'espace et des éléments nécessaires au fonctionnement des Equipements SFR notamment l'alimentation en énergie. Le Client s'engage à ne pas manipuler, débrancher ou déplacer les Equipements de SFR.

Le Client en assure la garde dès leur livraison jusqu'au moment de leur restitution et bénéficie uniquement d'un droit d'utilisation et ce pour les stricts besoins du Service dans le cadre du Contrat.

Le Client ne peut ni intervenir dessus ni les modifier ni les altérer, en ce compris les identifications (logo, stickers,...) y étant apposées par SFR. A défaut d'identification par SFR, le Client devra les signaler comme Equipements SFR, notamment dans le cas d'une procédure collective ou d'une saisie-attribution dont il ferait l'objet.

12.2 Le Client s'engage à alerter SFR de tout évènement affectant ou susceptible d'affecter les Equipements SFR.

12.3 A la cessation du Contrat, au regard des obligations légales et réglementaires applicables, le Client s'engage à restituer les Equipements SFR dans un délai n'excédant pas un mois à compter de la date de cessation du Contrat.

A défaut de restitution dans ce délai, le Client sera redevable d'une pénalité de mille (1 000) euros par Equipement SFR non restitué, assortie de 200 (deux cents) euros par mois de retard et par Equipement SFR non restitué à compter du second mois de retard. S'ajouteront à ces pénalités, pour le cas où SFR se verrait contrainte de récupérer elle-même le ou les Equipement(s) SFR, les frais alors supportés par SFR (en fonction des opérations, et notamment du volume ou du nombre d'Equipements SFR).

Si SFR se voit infliger des amendes au titre du droit de l'environnement, SFR répercutera le montant de ladite amende au Client, à l'euro près et sur simple présentation de ladite amende.

12.4 Propriété Intellectuelle

Le Client bénéficie d'un seul droit d'usage personnel, non exclusif et non cessible, des éléments nécessaire, (notamment les licences sur les logiciels) à l'utilisation des Services par le Client pour ses stricts besoins propres, et ce pour toute la durée du Contrat. Sauf disposition contraire du Contrat, aucun droit de propriété intellectuelle n'est cédé au Client sur les produits et Services, et les éventuels livrables, ainsi que sur les signes distinctifs, propriété de SFR et/ou de ses partenaires/fournisseurs.

Si le Client se voit adresser une réclamation ou une demande par un ayant droit, par voie judiciaire ou extra-judiciaire, portant sur l'un desdits droits ainsi concédés il en informe SFR sans délai, et lui apportera les informations ainsi que l'assistance nécessaire au traitement de cette réclamation ou demande. SFR garantira le Client, le cas échéant, des conséquences pécuniaires mises à sa charge à l'issue d'une décision de justice assortie de l'exécution provisoire ou devenue définitive, à la condition expresse que SFR ait eu le contrôle exclusif de la défense.

Le Client s'interdit de transiger sans l'accord exprès et écrit de SFR.

13. Espace Client et Préconisations

13.1 Espace Client

L'Espace Client est le canal privilégié de communication entre le Client et SFR. Le Client est invité à s'y connecter très régulièrement pour accéder notamment aux notifications de SFR, facilement identifiables par la présence de symboles visuels tels qu'une alarme, et par des mentions telles que :

« Vos notifications. 1. Actions 2. Informations ». Ces notifications peuvent être imprimées par le Client et sont maintenues pendant une durée de 2 ans.

Sous réserve des dispositions complémentaires et/ou dérogatoires figurant dans les Conditions Particulières et/ou Spécifiques applicables au Service concerné, l'Espace Client permet au client :

- de commander les Services et/ou des Options,
- de disposer d'une vue d'ensemble ou détaillée de ses Services et de leur facturation,
- d'effectuer certaines modifications sur ses Services,
- de recevoir les communications personnalisées de la part de SFR, telles que celles portant sur des évolutions de service, des innovations de SFR, le cas échéant, des modifications contractuelles ou tarifaires liées aux évolutions législatives.

13.2 Préconisations pour l'usage des comptes et mots de passe

Il est fortement conseillé d'utiliser des comptes « Utilisateurs » personnels et de proscrire l'usage de comptes génériques.

Le Client et les Utilisateurs peuvent modifier leur mot de passe personnel. L'usage des règles suivantes est préconisé :

- Longueur minimale de 10 caractères
- Combinaison avec au minimum un caractère appartenant à chacune des catégories suivantes :
 - o Majuscules (A-Z)
 - o Minuscules (a-z)
 - o Chiffres (0-9)
 - o Caractères spéciaux

- Les mots de passe pour les comptes à privilèges (tels que les comptes administrateurs) devront excéder les exigences de complexité applicables aux comptes non privilégiés. Leur longueur pourra par exemple être étendue à 16 caractères.

14. Notification - Opposabilité

14.1 Les correspondances entre les Parties sont effectuées par une personne dûment habilitée par la Partie concernée. Les correspondances à l'attention :

- de SFR, sont adressées au Service Client SFR Business (coordonnées mentionnées sur la facture),
- du Client, lui sont adressées à ses coordonnées indiquées dans le Bon de Commande.

14.2 Les Parties reconnaissent expressément qu'ont notamment valeur de preuve équivalente à celle d'un écrit original et bénéficieront à ce titre d'une présomption de validité : messages électroniques échangés entre les Parties dans le cadre du Bon de Commande et de l'exécution des Services, courriers postaux et messages électroniques confirmatifs du Bon de Commande ou de modification des Services émis par SFR, ainsi que tout message ou document communiqué par SFR, y compris via la facture, aux fins d'information ou de modification contractuelle, enregistrements téléphoniques du Client opérés par le Service Client de SFR (après information préalable et accord du Client) dans le cadre du Bon de Commande et de l'exécution des Services, Bon de Commande sur Internet, enregistrements informatiques des opérations effectuées sur l'Espace Client.

14.3 Les Parties conviennent que les données techniques émanant des Equipements SFR et/ou du Réseau SFR permettent d'établir les factures qui feront foi entre elles. Parmi les données techniques, celles relatives au trafic sont conservées par SFR dans les formes et conditions prévues légalement et exposées dans l'annexe Données Personnelles ci après. Les factures du Client (incluant un détail des communications en fonction du Contrat) seront conservées par SFR pour une durée conforme à la réglementation applicable.

14.4 Sauf mentions contraires prévues dans le présent document, les notifications comportant un préavis, une mise en demeure, un paiement, et/ou une contestation de quelque nature que ce soit, doivent être adressées par lettre recommandée avec avis de réception, y compris au format électronique (Lettre recommandée électronique) au Service Client SFR Business. Sauf stipulation contraire prévue au Contrat, les délais courent à compter de la date de réception de la lettre recommandée avec avis de réception.

15. Cession

Toute cession, tout transfert (y compris par voie d'apport, de fusion ou d'absorption du Client), partiel ou total, par le Client, de droits ou d'obligations relatifs au Contrat, aux Services ou à leurs accessoires, est soumise à l'autorisation préalable (d'un minimum de trente (30) jours), expresse et écrite de SFR ; ladite autorisation ne saurait être illégalement refusée. Afin de permettre au Client de bénéficier d'une continuité de Service, celui-ci accepte d'ores et déjà que SFR puisse librement céder ou transférer tout ou partie de ses obligations, droits, titres ou intérêts en vertu de chaque Contrat ; ladite opération libérera le cédant pour l'avenir.

16. Assurance

Chaque Partie s'engage à détenir auprès d'une compagnie d'assurances notoirement solvable une police d'assurance couvrant les dommages pouvant être occasionnés ou résultant de l'exécution du Contrat, valable pendant toute la durée de chaque Contrat, couvrant les risques associés à leur exécution. Le Client fera son affaire de l'assurance de ses biens et de ceux dont il a la garde.

Les demandes du Client doivent impérativement être adressées à l'adresse suivante : SFR BUSINESS – DIRECTION RELATION CLIENT- Assurances- TSA34384-77438 MARNE-LA-VALLEE Cedex 2. Le Client doit impérativement communiquer cette adresse à son propre assureur. A défaut, la demande ne pourra pas être traitée.

17. Confidentialité

Toutes les informations émanant d'une Partie que l'autre Partie serait amenée à connaître dans le cadre de l'exécution du Contrat, quel que soit le support ou la forme utilisée pour cette transmission, écrite ou orale, sont considérées comme confidentielles (ci-après « Informations Confidentielles ») et ne pourront en aucun cas être communiquées à des tiers non impliqués dans l'exécution du Contrat. Les stipulations du Contrat sont expressément considérées comme des Informations Confidentielles.

Ne seront toutefois pas considérées comme confidentielles les informations qui :

- Etaient du domaine public au moment de leur divulgation ou sont tombées dans le domaine public sans qu'il y ait eu contravention au Contrat ;
- Etaient connues de la partie destinataire, sans obligation de confidentialité, à la date d'effet du Contrat ;
- Sont divulguées par la partie destinataire avec l'accord écrit préalable de la partie émettrice ;
- Résultent de développements internes menés par la partie destinataire sans utilisation d'Informations Confidentielles au sens du présent article ;
- Sont communiquées à la partie destinataire ou à ses personnels par des tiers aux présentes sans qu'il y ait contravention à une obligation de confidentialité.

Seront par ailleurs autorisées à être divulguées les Informations Confidentielles :

- Sur exigence légale ;
- Sur décision d'un tribunal administratif ou judiciaire ou d'une autorité administrative indépendante ;
- Sur exigence, requête ou demande d'une autorité régulatrice ou en vertu de toute réglementation applicable ;
- Aux salariés, fournisseurs, prestataires, avocats, experts ou commissaires aux comptes indépendants d'une Partie ayant besoin d'en connaître ;
- Aux prêteurs potentiels de crédit à la Partie souhaitant obtenir un crédit et aux sociétés de son groupe.

A l'expiration ou la résiliation du Contrat pour quelque cause que ce soit, chacune des Parties s'engage à restituer à l'autre les supports contenant des Informations Confidentielles qui sont la propriété de l'autre Partie et lui ont été remises pour les besoins du Contrat, dans le mois suivant la fin des présentes.

La présente clause s'appliquera pendant toute la durée du Contrat et survivra à son terme pendant une durée de trois (3) ans.

18. ENGAGEMENT ETHIQUE ET ANTICORRUPTION

SFR a défini ses engagements en matière d'intégrité et de conformité dans son Code Ethique et son Code de conduite Anticorruption, disponibles sur son site institutionnel (Éthique et conformité | Altice France).

Les Parties au Contrat conviennent de respecter :

(i) L'ensemble des dispositions légales et réglementaires en matière de lutte contre le blanchiment d'argent, le financement du terrorisme, la lutte contre la corruption et le trafic d'influence, incluant le code pénal français, la loi n°2016-1691 du 9 décembre 2016 relative à la transparence, à la lutte contre la corruption et à la modernisation de la vie économique, le « US Foreign Corrupt Practices Act », en ce sens où les Parties reconnaissent l'applicabilité extraterritoriale de cette réglementation, le « UK Bribery Act », si applicable, et toute autre législation et réglementation contre la corruption applicable dans le cadre de l'exécution du Contrat.

(ii) Les dispositions légales et réglementaires nationales, européennes et internationales applicables en matière de sanctions économiques internationales, incluant notamment les embargos, les mesures de restriction ou d'interdiction, ainsi que le gel des avoirs. Chaque Partie déclare et garantit qu'elle-même, ses dirigeants, ses représentants ou ses actionnaires principaux et/ou bénéficiaires effectifs ne font pas l'objet de mesures de sanctions économiques internationales. Elle s'engage à informer sans délai l'autre Partie de tout fait ou changement de situation susceptible de rendre cette déclaration inexacte.

(iii) Les dispositions légales et réglementaires applicables en matière de droits humains, de protection de l'environnement, de santé et de sécurité au travail. Lorsqu'elles y sont soumises, elles s'engagent à mettre en œuvre les obligations prévues par la loi n°2017-399 du 27 mars 2017 relative au devoir de vigilance. Elles reconnaissent également l'importance des principes directeurs des Nations Unies, des lignes directrices de l'OCDE et des conventions fondamentales de l'OIT.

(iv) Les réglementations applicables en matière de contrôle des exportations, y compris celles relatives aux biens à usage militaire et aux biens à double usage. Le fournisseur doit notamment s'abstenir d'exporter, de réexporter, de transférer ou de revendre tout bien, technologie ou service relevant du présent Contrat, sauf avec les autorisations et les licences appropriées, le cas échéant.

Chaque Partie s'engage à exiger de ses dirigeants, salariés, cocontractants, agents, intermédiaires, sous-traitants, fournisseurs, prestataires, et de toute autre tierce partie intervenant dans le cadre du présent Contrat, qu'ils appliquent des standards éthiques et conformité équivalents à ceux prévu au Contrat.

Chaque Partie s'engage à signaler, sans délai, à l'autre Partie tout conflit d'intérêts, avéré ou potentiel, dans le cadre de l'exécution du Contrat.

Les Parties s'engagent à répondre favorablement, dans un délai de 30 jours ouvrés, à toute demande d'information ou tout questionnaire émis afin de vérifier le respect de la présente clause. En cas de manquement (effectif ou présumé) aux engagements prévus dans la présente clause, chaque Partie s'engage à en informer sans délai l'autre Partie, et à signaler tout comportement contraire via le dispositif d'alerte interne mis en place par SFR, accessible à l'adresse suivante : <https://alticefrance.com/dispositif-alerte-interne>.

En cas de non-respect par l'une des Parties de la présente clause, l'autre Partie pourra suspendre ou résilier le Contrat de plein droit, sans qu'aucune indemnité ne puisse être réclamée, et sans préjudice des dommages-intérêts ou autres recours prévus par la loi.

19 REGLEMENT DES LITIGES

19.1 Les Parties s'efforceront de résoudre à l'amiable, dans un délai de deux (2) mois à compter de la date du premier écrit de l'une des Parties constatant l'existence d'un litige, tout différend relatif à la conclusion, l'exécution ou l'interprétation du Contrat.

A DEFAUT D'ACCORD DANS LEDIT DELAI, LE LITIGE SERA SOUMIS AU TRIBUNAL DES ACTIVITES ECONOMIQUES DE PARIS, MEME EN CAS DE REFERE, D'INJONCTION JUDICIAIRE, DE PLURALITE DE DEFENDEURS OU D'APPELS EN GARANTIE.

19.2 De convention expresse entre les Parties, et à peine de forclusion, toute action judiciaire, notamment en demande de dommages et intérêts, devra intervenir dans un délai n'excédant pas 15 (quinze) mois, à compter de la date de survenance du fait générateur, signalé par le Client par l'ouverture d'un ticket d'incident (quand les conditions particulières ou spécifiques du service le prévoient), ou à défaut : à compter de la plainte ou de la réclamation reçue par SFR sur support durable (email ou courrier) ; ou à compter du jour où le Client a eu connaissance de l'incident ou aurait dû en avoir connaissance.

20 DISPOSITIONS FINALES

20.1 L'incapacité ou le retard de l'une ou l'autre Partie à exercer un de ses droits au titre du présent Contrat ne constituera pas ou ne pourra pas être considéré comme une renonciation ou une perte de ce droit. Aucune Partie n'est réputée avoir renoncé à un droit acquis aux termes du Contrat, sauf renonciation expresse écrite et signée.

20.2 Pour l'interprétation du Contrat, le contenu des clauses prévaudra sur leur titre.

20.3 Si une disposition des Conditions Générales est considérée comme invalide par une loi, un règlement ou une décision définitive de juridiction, les autres garderont toute leur force et leur portée.

20.4 Le Client autorise SFR à citer son nom commercial/dénomination sociale/enseigne et faire figurer sa marque et l'objet du Contrat comme référence commerciale.

20.5 SFR pourra recourir à des prestataires pour les besoins des Services.

20.6 Il est précisé que le présent document a vocation à être transmis au Client par voie dématérialisée, qu'il pourra imprimer le cas échéant.

21 ANNUAIRE

Uniquement si le Client donne expressément son accord écrit, ses coordonnées apparaîtront dans l'annuaire. Le Client peut retirer son consentement à tout moment.

DEFINITIONS APPLICABLES AUX CONDITIONS GENERALES SFR BUSINESS

Client : désigne la personne morale titulaire du Contrat et bénéficiaire des Services.

Bon de Commande ou Contrat SFR Business : désigne le formulaire SFR, sous format électronique et/ou papier, par lequel le Client commande le Service et communique à SFR les informations et pièces justificatives demandées par SFR.

Compte de facturation : désigne une adresse de facturation et un mode de paiement uniques indiqués dans le Bon de Commande, correspondant à un Site du Client, pour un ou plusieurs Services souscrits, également dénommé « Point de facturation ».

Contrat : désigne le contrat formé après acceptation par SFR d'une commande et portant sur le(s) Service(s) commandé(s) et constitué des documents ci-après présentés par ordre décroissant de prépondérance :

- le Bon de Commande
- Le Récapitulatif contractuel pour les Micro, Petites Entreprises et Organismes à but non lucratif.
- les Conditions Spécifiques applicables aux Services,
- les Conditions Particulières relatives aux Services,
- les Conditions Générales SFR Business,
- les conditions tarifaires, et le catalogue le cas échéant,
- la proposition (ou mémoire) technique et financière établie par SFR et remise au Client

Droit de rétractation : Le Client dispose d'un droit de rétractation, sous réserve de remplir l'ensemble des conditions cumulatives suivantes : 1. L'objet du Contrat avec SFR ne relève pas de l'activité principale professionnelle du Client ; 2. Le Client emploie au plus cinq (5) salariés ; 3. Le Contrat avec SFR a été conclu soit hors établissement, c'est-à-dire en présence physique des Parties dans un lieu distinct de celui où SFR exerce habituellement son activité ; soit au moyen d'une technique de communication à distance ; soit dans un établissement de SFR, immédiatement après que le Client a été sollicité personnellement et individuellement dans un lieu différent.

Distributeur(s) : désigne une société en charge de la distribution des offres SFR Business, agréé par SFR.

Équipement(s) SFR : désigne tout matériel informatique, ou de communications électroniques, ou tout autre équipement ou logiciel mis à disposition ou utilisé par SFR dans le cadre de la fourniture ou la facturation des Services.

Équipement(s) Client : désigne tout matériel informatique, ou de communications électroniques, ou tout logiciel, détenu à quelque titre que ce soit par le Client, à l'exclusion des Équipements SFR. Les Équipements Client relèvent de sa seule et entière responsabilité.

Espace Client : désigne le site web sécurisé de type extranet mis à la disposition du Client permettant notamment à ce dernier de bénéficier d'outils de suivi et gestion des Services commandés auprès de SFR dans les conditions définies à l'article 13 des Conditions Générales.

Gestionnaire : désigne tout représentant du Client agissant en son nom et pour son compte, chargé du suivi de l'exécution du ou des Contrat(s), ainsi que de la commande des Services. Le Gestionnaire sera également l'Administrateur de l'Espace Client. Cette mission d'Administrateur pourra faire l'objet, selon les conditions proposées par SFR, de délégation auprès de sous-gestionnaires.

Heures Ouvrées : désigne la période de 8h à 18h les Jours Ouvrés.

Internet : désigne le regroupement mondial de réseaux à routeurs, privés et publics, qui sont interconnectés au moyen de passerelles et de points d'échanges et qui utilisent tous l'ensemble de protocole TCP/IP.

Jour Ouvré : désigne tout jour à l'exception du samedi, du dimanche et de tout jour férié en France métropolitaine.

Micro et Petite Entreprise : désigne le Client qui est une micro-entreprise (qui occupe moins de 10 personnes et dont le chiffre d'affaires annuel ou le total du bilan annuel n'excède pas 2 millions d'euros), une petite entreprise (qui occupe moins de 50 personnes et dont le chiffre d'affaires annuel ou le total du bilan annuel n'excède pas 10 millions d'euros).

Mise en service : désigne le point de départ de la fourniture d'un Service défini par SFR. Sauf mention contraire dans les Conditions Particulières et/ou Spécifiques concernées, les délais de Mise en Service sont indicatifs.

Offre Groupée : désigne l'offre comprenant au moins un service de communications électroniques auquel sont ajoutés d'autres services tels que des services numériques... ou des équipements terminaux et qui est commercialisée en vertu d'un même contrat ou d'un contrat étroitement lié. Est notamment considérée comme une offre groupée, sans que cette liste ne soit exhaustive, l'offre qui nécessite d'acheter plusieurs produits ou services ensemble ou encore le fait de commercialiser différents services ou produits ensemble à de meilleures conditions tarifaires que celles proposées si les produits ou services sont achetés séparément.

Organisme à but non lucratif : désigne une organisation dont l'objet est de ne pas faire de bénéfices telle qu'une association à but non lucratif, un syndicat, une mutuelle.

Partie(s) : désigne SFR et/ou le Client.

Période Minimale d'Engagement : désigne la durée déterminée et ferme d'engagement du Client au titre d'un ou plusieurs Service(s). Le point de départ de chaque Période Minimale d'Engagement est précisé dans les Conditions Particulières ou Spécifiques du Service concerné.

Réseau SFR : désigne les réseaux, et autres infrastructures de communications électroniques fixe et/ou mobile de SFR, permettant de fournir les Services et/ ou de ses Affiliées même minoritaires.

Service(s) ou Service(s) SFR Business : désigne les services de communications électroniques fixes et/ou mobiles de la gamme SFR Business pouvant être souscrits par le Client, au titre d'un ou plusieurs Contrat(s).

Service Complémentaire ou Option : désigne un service accessoire à un Service Principal.

Service Principal : désigne un Service commandé lors de la signature du Contrat et tel que défini dans les Conditions Particulières ou Spécifiques du Service.

Site(s) : désigne un établissement du Client, correspondant à une adresse géographique unique.

Société de Altice France : désigne toute personne morale qui soit (i) contrôle SFR, soit (ii) est contrôlée par SFR, soit (iii) est contrôlée par la même entité que celle qui contrôle SFR; étant précisé que le contrôle s'entend au sens de l'article L 233-3 du Code de commerce.

Tarifs : désigne les prix des Services, ainsi que leurs modalités d'application qui sont exprimés en euros hors taxes.

Utilisateur : désigne une personne physique, non titulaire du Contrat, jouissant de l'utilisation du Service commandé par le Client pour les besoins du Client.

Utilisateur Final : utilisateur au sens du 15° bis de l'article L. 32 du code des postes et des communications électroniques.

Les autres termes commençant par une majuscule sont définis, soit dans les présentes Conditions Générales, soit ses Annexes, étant entendu qu'en cas de contradiction, les définitions contenues dans le document de rang supérieur prévaudront.

DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

La présente Annexe a pour objet de définir les conditions dans lesquelles SFR traite, dans le cadre de la commercialisation et de la fourniture des Services, des données à caractère personnel (ci-après les « Données Personnelles ») relatives aux personnes physiques utilisatrices des Services du Client (ci-après « **Utilisateurs** ») et aux personnes physiques désignées par le Client (ci-après « **Interlocuteurs** »).

Pour les besoins de la présente Annexe, il est convenu que :

- le « Client » désigne l'entité morale signataire du Contrat, interface entre SFR et les Utilisateurs et les Interlocuteurs, notamment dans le cadre de l'exercice de leurs droits ;
- la « Réglementation Données Personnelles » désigne les législations relatives à la protection des données personnelles applicables et en particulier le Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel (RGPD) et à la libre circulation de ces données et la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés modifiée.
- Les termes figurant à l'article 4 « Définitions » du RGPD ont la même définition dans la présente Annexe.

Les dispositions de la présente Annexe survivent jusqu'à l'échéance de la plus longue des durées de traitements mis en œuvre.

Le Client est informé par SFR sur son Espace Client des mises à jour relatives aux traitements des Données Personnelles nécessaires à la fourniture des Services, au travers de la « Politique de Protection des Données SFR – Version Clients » rubrique « Vos contrats & contacts SFR » / « Base documentaire »

1. SFR agissant en qualité de Responsable de Traitement**1.1. Traitements et rôle de SFR**

Traitement(s) mis en œuvre par SFR en qualité de responsable de traitement :

Traitement 1 : Gestion du compte clientFinalité du traitement :

Le traitement a pour finalité la gestion du compte client du Client tels que la relation commerciale (par exemple des enquêtes de satisfaction), la gestion administrative, la livraison, la facturation, le traitement des incidents techniques, la gestion des réclamations.

Fondement du traitement :

Le traitement répond à des Intérêts légitimes propres à SFR et à certaines obligations réglementaires pesant sur elle, ainsi qu'à l'intérêt légitime propre au Client de fournir des moyens de communication à son personnel.

Personnes concernées par le traitement : les Utilisateurs et les Interlocuteurs

Données Personnelles concernées :

Les données d'identité des Interlocuteurs : Nom - Prénom - Adresse postale pro - N° de tel fixe pro - N° de portable pro - @ email pro - Fonction

Les données d'identification des Interlocuteurs : Identifiant et mot de passe du Client, chiffrés par SFR, et utilisés pour se connecter à l'« Espace Client » de SFR Business.

De plus, pour les Services de communications électroniques, les Données Personnelles concernées par ce traitement peuvent être pour :

- Les Services Voix et Data Fixe

Les données de connexion des Utilisateurs définies comme :

- les caractéristiques techniques ainsi que la date, l'heure et la durée de chaque communication ;
- les données relatives aux services complémentaires demandés ou utilisés et leurs fournisseurs ;
- les données permettant d'identifier le ou les destinataires de la communication ;
- les données permettant d'identifier l'origine et la localisation de la communication.

- Les Services Voix et Data Mobile

Les données de connexion des Utilisateurs définies comme :

- les données relatives aux équipements terminaux de communication utilisés ;
- les caractéristiques techniques ainsi que la date, l'heure et la durée de chaque communication ;
- les données relatives aux services complémentaires demandés ou utilisés et leurs fournisseurs ;
- les données permettant d'identifier le ou les destinataires de la communication ;
- les données permettant d'identifier l'origine et la localisation de la communication.

Les données d'identification du terminal : numéro IMEI

Les données d'identification de la ligne mobile : numéro de carte SIM

Les données d'identité des Utilisateurs (uniquement si renseigné par le Client dans l'espace client) : nom et prénom

Les Services de communications électroniques ne sont pas destinés à être utilisés par des enfants au sens du RGPD, ainsi SFR ne collecte pas volontairement des Données Personnelles d'enfants.

Durée de conservation des Données Personnelles susvisées :

- Pour les données de connexion nécessaires notamment à la facturation : pendant un (1) an au titre du Code des Postes et des Communications Electroniques ;
- Pour les données d'identité des Interlocuteurs : pendant la durée du Contrat et pendant une durée additionnelle de cinq (5) ans à compter de la fin de la relation commerciale avec le Client en application des dispositions de l'article L34-1 du Code des postes et communications électroniques. ;
- Pour les données d'identification des Interlocuteurs : pendant la durée du Contrat et pendant une durée additionnelle de un (1) an à compter de la fin de la validité du Contrat ;
- Pour les données d'identification du terminal et les données d'identification de la ligne mobile : pendant la durée du Contrat et pendant une durée additionnelle d'un (1) an à compter de la fin de la relation commerciale avec le Client ;
- Pour les données d'identité des Utilisateurs (si communiquées) : pendant la durée du Contrat.

P

Si d'autres traitements que celui (ceux) visé(s) ci-dessus sont réalisés, ils sont décrits aux Conditions Particulières et Spécifiques des offres concernées.

1.2. Destinataires

Pour l'exécution du Contrat et, le cas échéant, de certaines mesures précontractuelles, les Données Personnelles sont nécessairement traitées par SFR, ainsi que par les sociétés de Altice France, leurs distributeurs ou prestataires.

Notamment au titre de son obligation d'information, SFR pourra utiliser librement les Données Personnelles des Interlocuteurs à des fins de prospection relative à des produits ou services analogues par email, sauf opposition de la personne concernée auprès du Client. Par ailleurs, le Client se charge d'obtenir le consentement préalable des Interlocuteurs afin que ces derniers puissent faire l'objet de prospections fax, SMS, MMS, e-mail, téléphone, courrier postal ou automate d'appel, sur les autres services que SFR pourrait lui proposer.

Les autres sociétés de Altice France pourront utiliser les Données Personnelles des Interlocuteurs à des fins de prospection par fax, SMS, MMS, e-mail, téléphone, courrier postal ou automate d'appel, sous réserve que le Client ait obtenu le consentement préalable de la personne concernée.

SFR pourra en outre communiquer les Données Personnelles à ses partenaires (comme son réseau de distribution indirecte), afin de réaliser des opérations marketing et commerciales, conjointes ou non, à destination des Interlocuteurs, sous réserve que le Client ait obtenu le consentement préalable de la personne concernée.

1.3. Engagements de SFR à l'égard du Client

SFR s'engage à :

- traiter les Données Personnelles uniquement pour les finalités prévues par le Contrat ;
- notifier à l'autorité nationale de protection compétente dans les meilleurs délais, et, si possible, soixante-douze (72) heures après en avoir pris connaissance, toute violation des Données Personnelles pour laquelle une notification à l'autorité nationale de protection compétente est requise ;
- notifier au Client dans les meilleurs délais toute violation des Données Personnelles pour laquelle une notification aux personnes concernées est requise, afin de permettre au Client d'en informer ces dernières ;
- à prendre les mesures nécessaires pour assurer l'intégrité, la conservation et la sauvegarde des Données Personnelles.

1.4. Engagements du Client à l'égard de SFR

La nature de la relation liant SFR et le Client, établie entre deux personnes morales, chacune mettant en œuvre ses propres traitements, individuellement et séparément, en qualité de responsable de traitement, a notamment pour conséquence, et selon les cas :

- de placer SFR dans une position dans laquelle elle n'est pas en mesure d'identifier les personnes physiques, Utilisateurs et Interlocuteurs, concernées par les traitements mis en œuvre. Cette impossibilité résulte tant de l'absence de lien, notamment contractuel, direct entre SFR et lesdites personnes physiques, que de la nécessaire absence d'information de SFR sur la gestion par le Client de ses ressources humaines, ce au titre du principe de minimisation ;
- en raison de la nature des services fournis, une méconnaissance par les personnes physiques, Utilisateurs et Interlocuteurs, concernées par les traitements mis en œuvre, de l'identité de SFR en tant que fournisseur des Services.

De conséquence, dans le cadre des traitements indépendamment mis en œuvre par le Client, tels que ceux relatifs à la gestion de son personnel, et, le cas échéant, à la gestion de sa téléphonie sur le lieu de travail, celui-ci joue un rôle primordial entre SFR et les Utilisateurs et Interlocuteurs, concernant l'information des personnes concernées, l'exercice de leurs droits, et les éventuelles notifications de violations de Données Personnelles.

A cet effet :

- Le Client garantit à SFR avoir fourni aux Utilisateurs et Interlocuteurs, l'information requise par la Réglementation Données Personnelles et avoir, quand le consentement est nécessaire en application de ladite Réglementation Données Personnelles, obtenu leur consentement pour le traitement.
- Le Client s'engage à transmettre à SFR dans le mois suivant la Commande du Service, ainsi qu'à chaque fois que nécessaire durant l'exécution du Contrat, la liste des Interlocuteurs n'acceptant pas d'être sollicités par Voie Electronique par SFR.
- Le Client s'engage également à informer SFR de tout retrait de consentement d'un Interlocuteur à l'utilisation de ses Données Personnelles à des fins de prospection et de toute opposition d'un Utilisateur ou d'un Interlocuteur au traitement de ses Données Personnelles, si l'Interlocuteur ou l'Utilisateur n'a pas exercé directement son droit auprès de SFR.
- Le Client s'engage à notifier aux personnes concernées dans les meilleurs délais toute violation des Données Personnelles pour lesquelles une notification aux personnes concernées est requise.

Le Client traite également des Données Personnelles des Interlocuteurs désignés par SFR en conformité avec la Réglementation Données Personnelles pour des finalités de gestion de sa relation commerciale avec SFR (en particulier, la gestion du contrat, des factures, et de la comptabilité).

Le Client s'engage à notifier à SFR, par e-mail à l'adresse notificationdp@sfr.com toute violation de Données Personnelles des interlocuteurs désignés par SFR dans des délais et modalités permettant à SFR de remplir ses obligations de Responsable du traitement en sa qualité d'employeur.

Les interlocuteurs désignés par SFR disposent d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement des Données à caractère personnel les concernant conformément à la Réglementation Données Personnelles qu'ils peuvent exercer selon la procédure définie en interne. SFR informe ses interlocuteurs désignés de ce traitement ainsi que de leurs droits.

1.5. Exercice des droits des personnes

Les personnes concernées peuvent exercer leurs droits auprès du Client, étant entendu qu'elles conservent la faculté d'entrer directement en contact avec SFR responsable de traitement dont les coordonnées figurent sur le site internet [sfrbusiness.fr](https://www.sfrbusiness.fr) (<https://www.sfrbusiness.fr/sfr-politique-de-protection-des-donnees-personnelles.html>).

Le Client adressera, dans les plus brefs délais, les demandes des personnes concernées pour l'exercice de leurs droits, à l'adresse suivante : SFR BUSINESS - DIRECTION RELATION CLIENT - TSA 3438477438 MARNE-LA-VALLEE CEDEX 2.

Le Client peut également adresser ces demandes électroniquement via son espace client dans l'onglet « Vos demandes administratives ».

Lorsque les personnes concernées adressent directement leurs demandes d'exercice des droits auprès de SFR, cette dernière donne suite à ces demandes pour satisfaire aux exigences résultant de la Réglementation Données Personnelles.

Le Client apportera son aide à SFR pour répondre aux demandes, reçues par tout moyen, au titre de ses traitements déjà mis en œuvre notamment relatif à la gestion de son personnel. Le Client aidera SFR à vérifier l'intérêt légitime des demandes notamment sur l'identité de la personne dont elles émanent afin de respecter les droits des personnes concernées.

1.6. Localisation et transferts

Dans le cadre de la fourniture des Services, SFR est susceptible de recourir à des prestataires agissant pour son compte et sous sa responsabilité en France ou à l'étranger. Si ces prestataires sont situés en dehors de l'Union européenne et dans un pays n'assurant pas un niveau de protection adéquate au sens de la Réglementation Données Personnelles, ils auront alors préalablement signé les « clauses contractuelles types » rédigées par la Commission européenne. Le recours à ces prestataires est nécessaire à la bonne exécution du Contrat passé entre SFR et le Client.

A la date de signature du Contrat, le Client reconnaît et accepte que les Données Personnelles puissent être accessibles depuis principalement le Maroc ainsi que potentiellement Israël pour des opérations de prospection, Maurice, le Maroc et la Tunisie pour les besoins de traitement des opérations de fidélisation et de télévente, Maurice pour le contrôle des premières factures et des actions de gestion de la fraude, le Maroc pour la gestion de la relation Client.

Si, au cours de l'exécution du Contrat, SFR était amenée à transférer lesdites données vers d'autres pays situés en dehors de l'Union Européenne et n'assurant pas un niveau de protection adéquate au sens de la Réglementation Données Personnelles, les prestataires auront alors préalablement signé les « clauses contractuelles types » rédigées par la Commission européenne. SFR en informera préalablement le Client par tous moyens et notamment via la base documentaire RGPD accessible depuis son Espace Client, afin de permettre à ce dernier d'en informer les Interlocuteurs et les Utilisateurs.

1.7. Devoir de coopération avec les autorités nationales de protection compétentes

Les Parties s'engagent à coopérer avec les autorités de protection des données compétentes, notamment en cas de demande d'information qui pourrait leur être adressée ou en cas de contrôle.

1.8. Sort des Données Personnelles

Sauf durée de conservation plus longue en application d'une nouvelle obligation légale en cours d'exécution du Contrat, SFR s'engage à ne conserver les Données Personnelles que dans la limite des durées de conservation mentionnées à l'article 1 de la présente annexe.

Au terme des durées de conservation spécifiées, SFR s'engage à détruire, avec une solution conforme à la réglementation en vigueur, toutes les Données Personnelles, qu'il a été amené à traiter dans le cadre de la fourniture des Services en application du Contrat et à en fournir la preuve sur demande du Client.

2. SFR agissant en qualité de Sous-Traitant

2.1. Description du traitement faisant l'objet de la sous-traitance

SFR est autorisée à traiter pour le compte du Client les Données Personnelles nécessaires pour fournir les Services décrits en Annexe du Contrat.

La finalité et le fondement du traitement sont la fourniture des Services par SFR au Client selon les instructions de ce dernier. Le cas échéant, des traitements spécifiques peuvent être décrits aux Conditions Particulières et Spécifiques SFR Business des offres concernées ou tout autre document décrivant l'offre SFR Business.

Les catégories de personnes concernées : les Utilisateurs et les Interlocuteurs.

2.2. Obligations de SFR agissant en tant que sous-traitant à l'égard du Client

SFR s'engage à :

- fournir au Client les garanties suffisantes quant aux mesures techniques et organisationnelles mises en œuvre, en termes de formation des membres du personnel de SFR affecté aux Services, d'équipements utilisés, de manière à ce que les traitements de Données Personnelles mis en œuvre pour les besoins de l'exécution du présent Contrat répondent aux exigences de la Réglementation Données Personnelles ;
- traiter les Données Personnelles uniquement pour les finalités prévues par le Contrat, exception faite des traitements ultérieurs à des fins statistiques dont le Client reconnaît à SFR la légitimité de les mettre en œuvre ;
- traiter les Données Personnelles conformément aux instructions documentées du Client, au sein desquelles figurent le cas échéant la liste des informations nécessaires, étant précisé que si SFR considère qu'une instruction du Client constitue une violation de la Réglementation Données Personnelles, il en informe immédiatement le Client ;
- mettre à disposition du Client toute information ou document utile, en vue de lui permettre l'accompagnement de toutes formalités ou autres diligences requises en tant que Responsable de traitement, en particulier la réalisation d'analyses d'impact relative à la protection des Données Personnelles et de la consultation préalable de l'autorité nationale de protection compétente ;
- sauf prescription contraire d'une autorité compétente ou d'une réglementation applicable, informer le Client en cas de demande provenant d'une autorité administrative ou judiciaire reçue par SFR à propos du traitement des Données Personnelles qu'il effectue au titre des Services ;
- ne pas conserver les Données Personnelles au-delà de la durée de conservation fixée par le Client au regard des finalités pour lesquelles elles ont été collectées et, en tout état de cause, à ne pas les conserver après la fin du Contrat, sauf en cas de disposition législative ou réglementaire, ainsi que de décision administrative ou judiciaire contraire ;
- à prendre les mesures nécessaires pour assurer l'intégrité, la conservation et la sauvegarde des Données Personnelles.
- tenir par écrit un registre de toutes les catégories d'activités de traitement effectuées comprenant :
 - le nom et les coordonnées du Client pour le compte duquel il agit, et, le cas échéant, du délégué à la protection des données ;
 - les catégories de traitements effectués ;
 - le cas échéant, les transferts de Données Personnelles vers un pays tiers ou à une organisation internationale, y compris l'identification de ce pays tiers ou de cette organisation internationale et, le cas échéant, les documents attestant de l'existence de garanties appropriées ;
 - dans la mesure du possible, une description générale des mesures de sécurité techniques et organisationnelles.

PS

2.3. Obligations du Client à l'égard de SFR

Le Client s'engage notamment à :

- documenter avec toutes les précisions nécessaires les instructions qu'il donne à SFR, afin que SFR traite les Données Personnelles conformément à ces instructions ;
- insérer dans le registre des activités de traitement, que le Client effectue pour son compte en application de la Réglementation Données Personnelles, notamment l'objet et la durée du traitement, sa nature et sa finalité ainsi que le type de Données Personnelles et les catégories de personnes concernées ;
- procéder ou faire procéder aux diligences nécessaires en vue de mener une analyse d'impact et, le cas échéant, consulter l'autorité nationale de protection compétente, lorsque le traitement envisagé sera susceptible d'engendrer un risque élevé pour les droits et libertés des personnes concernées tel qu'identifié par l'autorité nationale de protection compétente, et, plus généralement, dès lors qu'il implique la mise en place de technologies considérées comme particulièrement intrusives (géolocalisation, biométrie, profilage) ou porte sur des données jugées sensibles (notamment origines géographiques ethniques, santé, mais également données bancaires ou numéro de sécurité sociale) ;

2.4. Sécurité et confidentialité des Données Personnelles

En termes de mesures techniques et organisationnelles relatives à la sécurité et la confidentialité des Données Personnelles, SFR s'engage à :

- s'assurer de la sécurité tant physique que matérielle de ses locaux, de façon à empêcher la destruction, la perte, l'altération, la divulgation ou à l'accès par des personnes non autorisées des Données Personnelles dont SFR a eu communication, qu'il stocke ou, plus généralement, qu'il traite pour le compte du Client ;
- respecter les instructions éventuellement convenues entre SFR et le Client dès lors que le Client les aura exprimées, à défaut suivant les mesures de protection des données présentées dans le Plan d'Assurance Sécurité (PAS) SFR Business notamment quant aux mesures techniques et organisationnelles à respecter et ce, en vue de garantir un niveau de sécurité adapté et proportionné au risque, y compris entre autres, selon les besoins :
 - le cas échéant, la pseudonymisation et le chiffrement des Données Personnelles ;
 - les moyens permettant de garantir la confidentialité, l'intégrité, la fiabilité, la sécurité, la disponibilité, la traçabilité et la résilience constantes des systèmes et des services de traitement ;
 - les moyens permettant de rétablir la disponibilité des Données Personnelles et l'accès à celles-ci dans des délais appropriés en cas d'incident physique ou technique ;
 - une procédure visant à tester, à analyser et à évaluer régulièrement l'efficacité des mesures techniques et organisationnelles pour assurer la sécurité du traitement.
- à respecter les obligations suivantes et à les faire respecter par son personnel :
 - ne prendre aucune copie des documents et supports d'informations qui lui sont confiés, à l'exception de celles nécessaires à l'exécution du Contrat ;
 - ne pas utiliser les documents et informations traités à des fins autres que celles spécifiées au Contrat ;
 - ne pas divulguer ces documents ou informations à d'autres personnes, qu'il s'agisse de personnes privées ou publiques, physiques ou morales, sauf dans les cas prévus par le Contrat ; et
 - prendre toutes mesures permettant d'éviter toute utilisation détournée ou frauduleuse des fichiers informatiques en cours d'exécution du Contrat.

2.5. Notification d'une violation des Données Personnelles

Si un incident de sécurité, une divulgation non-autorisée et/ou une violation des Données Personnelles survenaient de manière accidentelle ou illicite, SFR s'engage à :

- notifier, conformément à la législation applicable, au Client toute violation de Données Personnelles dont il a connaissance par tout moyen et dans les meilleurs délais, en communiquant des informations exhaustives afin que le Client puisse respecter ses obligations dans les délais légaux. Cette notification est accompagnée de toute documentation utile afin de permettre au Client, si nécessaire, de notifier cette violation à l'autorité nationale de protection compétente ;
- fournir dans le cadre de la notification :
 - la nature de la violation des Données Personnelles en cause, ainsi que les circonstances qui en sont à l'origine ;
 - les catégories, ainsi que le nombre approximatif à la fois de personnes concernées et d'enregistrements concernés ;
 - le nom et les coordonnées du Délégué à la protection des données auprès duquel des informations complémentaires peuvent être demandées ;
 - les conséquences probables de la violation de Données Personnelles, ainsi que les mesures proposées pour y remédier, y compris celles envisagées en vue d'atténuer les éventuelles conséquences négatives ;
- prendre dans les meilleurs délais les mesures adéquates pour y remédier, y compris toute démarche utile auprès de l'autorité nationale de protection compétente ;
- collaborer avec le Client en vue d'une communication par ce dernier de l'existence de la violation des Données Personnelles auprès des personnes concernées.

2.6. Audits

Le Client pourra après avoir préalablement informé SFR, effectuer un audit RGPD par lui ou par un cabinet d'audit externe (ci-après « l'Auditeur ») suivant les modalités, limites et obligations décrites ci-après. Est considéré comme un audit RGPD, un audit conforme à l'article 28.3 du RGPD permettant de s'assurer du respect de la Réglementation Données Personnelles sur les traitements où SFR agit comme Sous-traitant et le Client comme Responsable de Traitement.

Cet audit pourra se dérouler au travers d'une analyse des traitements opérés par SFR en tant que Sous-traitant et de toutes les mesures techniques et organisationnelles appropriées, garantissant notamment la confidentialité, la sécurité, l'intégrité, la disponibilité, le respect des droits des Personnes concernées en lien avec les exigences du RGPD.

Pendant la durée du Contrat, SFR garantit également la consultation d'informations et documents confidentiels strictement nécessaires et facilement disponibles, permettant de démontrer sa conformité conformément aux exigences de l'article 28 du RGPD.

Cet audit ne pourra excéder une durée maximum d'une (1) journée.

SFR acceptera une demande d'audit si elle estime que celui-ci :

- est légitime et que la demande respecte les modalités définies au présent article,
- porte sur le périmètre des Services objet du Contrat,
- ne va pas à l'encontre d'impératifs business ou opérationnels de SFR. SFR motivera sa réponse,
- ne concerne pas une plateforme mutualisée à plusieurs clients,
- est réalisable techniquement,
- ne constitue pas un risque au niveau de la sécurité des systèmes d'information pour SFR ou pour les clients de SFR.

Identification de l'Auditeur :

L'Auditeur nommé par le Client et tenu au secret professionnel :

- ne pourra pas être un concurrent de SFR ;
- ne pourra pas être un client SFR du Service, objet de l'audit ;
- pourra être refusé pour motif légitime par SFR.

Modalités et conditions génériques d'audit :

- Le Client devra en informer SFR par lettre recommandée avec accusé de réception avec un préavis de trente (30) jours avant la date effective du début de l'audit, en lui indiquant notamment :
 - le Service audité,
 - l'objet et le motif de déclenchement de l'audit,
 - la durée de l'audit dans la limite donnée par la nature d'audit,
 - le(s) Site(s) audité(s),
 - l'identité de la société ou des personnes qui effectueront l'audit.
- Un accord de confidentialité sera signé par le Client, l'Auditeur et SFR.
- Le Client reconnaît que lui-même, ses préposés et ses prestataires y compris l'Auditeur sont tenus à une obligation de confidentialité, et se porte garant du respect de cette obligation par les personnes concernées.
- Si l'audit se déroule dans les locaux de SFR, le Client et/ou l'Auditeur et son personnel seront accompagnés en permanence par au moins un représentant de SFR. L'audit aura lieu aux heures de bureau entre 9h00 et 17h30.
- L'audit ne devra pas interférer avec les activités commerciales de SFR et/ou perturber la fourniture du Service par SFR.
- SFR s'engage à fournir tous moyens et l'assistance nécessaires au bon déroulement des audits.
- Les frais de l'audit seront à la charge exclusive du Client sauf en cas de manquement uniquement du fait du Sous-traitant.
- A l'issue de la procédure d'audit, un exemplaire du rapport d'audit sera remis gratuitement à SFR.
- Dans l'hypothèse de conclusions défavorables du rapport d'audit pour SFR, SFR apportera les mesures techniques ou organisationnelles complémentaires ou les modifiera par rapport à celles mises en place dans les meilleurs délais.

Limites génériques d'audit :

- SFR se réserve le droit de proposer au Client la fourniture de son Plan d'Assurance Sécurité s'il juge qu'il répond aux attentes du Client.
- L'audit pourra avoir lieu au maximum une (1) fois par année contractuelle et à l'issue de la première année de la Durée Initiale du Contrat.
- L'audit du Client doit porter uniquement sur le périmètre des services de l'offre(s) souscrite(s) par le Client.
- Le Client ou l'Auditeur ne pourra, en tout état de cause, avoir accès aux outils, méthodes et savoir-faire propriété de SFR.
- Les manipulations qui s'avéreraient nécessaires, lors de l'audit, seront effectuées par SFR en présence du Client ou de l'Auditeur.
- L'audit peut se dérouler via des outils à distance (téléphone, visioconférence,...). Les outils à distance seront alors ceux de SFR.
- La collecte d'informations pendant l'audit par le Client ou l'Auditeur n'est pas permise et sera considérée comme une violation de ses engagements de confidentialité.

2.7. Droit d'information des personnes concernées

Il appartient au Client de fournir l'information aux personnes concernées en tant que Responsable de traitement, en particulier les employés du Client, par les opérations de traitement au moment de la collecte des Données Personnelles et s'engage à :

- s'assurer que les mentions d'information destinées aux personnes concernées leur sont rendues facilement accessibles et compréhensibles et que ces mentions prévoient les catégories requises par la Règlementation Données Personnelles, en particulier l'identité et les coordonnées du Client en tant que responsable de traitement, le cas échéant celles de son Délégué à la protection des données, les bases juridiques du traitement, la durée de conservation des Données Personnelles ainsi que le droit d'introduire une réclamation auprès de l'autorité nationale de protection compétente ;
- mettre en place ou faire mettre en place un système de gestion des réclamations par les personnes concernées, en vue de l'exercice de leurs droits d'accès, de modification, d'effacement, de limitation, de portabilité ou, le cas échéant, d'opposition ou même de retrait de leur consentement ;
- notifier lui-même ou à s'assurer qu'est notifié, notamment par courrier électronique, à la personne concernée toute rectification, tout effacement de ses Données Personnelles ou toute limitation du traitement une fois que l'opération en question aura été effectuée.

2.8. Exercice des droits des personnes

SFR s'engage à coopérer avec le Client et à l'aider à satisfaire aux exigences résultant de la Règlementation Données Personnelles qui incombent à ce dernier, afin notamment de respecter les droits des personnes concernées en application de la Règlementation Données Personnelles.

Dans la mesure du possible, SFR doit aider le Client à s'acquitter de son obligation de donner suite aux demandes d'exercice des droits des personnes concernées : droit d'accès, de rectification, d'effacement et d'opposition, droit à la limitation du traitement, droit de ne pas faire l'objet d'une décision individuelle automatisée (y compris le profilage).

Lorsque les personnes concernées exercent auprès de SFR des demandes d'exercice de leurs droits, SFR adressera ces demandes dès réception par tout moyen, notamment électronique au Client.

2.9. Localisation et transferts

Dans le cadre de la fourniture des Services, SFR est susceptible de recourir à des prestataires agissant pour son compte et sous sa responsabilité en France ou à l'étranger. Si ces prestataires sont situés en dehors de l'Union européenne et dans un pays n'assurant pas un niveau de protection adéquate au sens de la Règlementation Données Personnelles, ils auront alors préalablement signé les « clauses contractuelles types » rédigées par la Commission européenne. Le recours à ces prestataires est nécessaire à la bonne exécution du Contrat passé entre SFR et le Client.

Si pour certaines offres, SFR transfère des Données Personnelles vers d'autres pays situés en dehors de l'Union Européenne et n'assurant pas un niveau de protection adéquate au sens de la Réglementation Données Personnelles, les prestataires auront alors préalablement signé les « clauses contractuelles types » rédigées par la Commission européenne. Les dispositions requises seraient décrites aux Conditions Particulières et Spécifiques SFR Business des offres concernées ou tout autre document décrivant l'offre SFR Business. Si au cours de l'exécution du Contrat, une telle alternative était envisagée, l'information serait préalablement communiquée au Client par la mise à jour de la « Politique de Protection des Données SFR – Version Clients », présente sur son Espace Client, dans la rubrique « Vos contrats & contacts SFR » / « Base documentaire », afin de permettre à ce dernier d'en informer les Interlocuteurs et Les Utilisateurs.

2.10. Sous-traitance à des tiers

Conformément à la réglementation Données Personnelles, le Client déclare accorder à SFR au titre d'une autorisation générale la possibilité de sous-traiter une partie de ses obligations au titre du Contrat.

Dans ce cadre, SFR s'engage à ne faire appel qu'à des sous-traitants qui présentent des garanties suffisantes, conformément à celles prévues au titre du présent Contrat, en particulier lorsque ceux-ci interviennent pour les besoins de la mise en œuvre de mesures techniques et organisationnelles appropriées aux traitements de Données Personnelles effectués en application du Contrat. SFR s'en assure pour chaque nouveau sous-traitant et en informe le Client préalablement afin que le Client puisse faire part de ses objections dans un délai ne pouvant toutefois pas excéder quinze (15) jours à l'issue duquel, en cas de silence du Client, le nouveau sous-traitant sera réputé avoir dûment reçu son accord et son agrément.

2.11. Devoir de coopération avec les autorités nationales de protection compétentes

Les Parties s'engagent à coopérer avec les autorités de protection des données compétentes, notamment en cas de demande d'information qui pourrait leur être adressée ou en cas de contrôle.

CONDITIONS PARTICULIERES RELATIVES AUX SERVICES VOIX ET DATA FIXE SFR BUSINESS – juillet 2026

1. Pourquoi des Conditions Particulières voix et data fixe?

Ces Conditions Particulières définissent les conditions et modalités de fourniture des Services Voix et/ou Data Fixe SFR Business. Elles viennent en complément des Conditions Générales de Vente des Services SFR Business. Des Conditions Spécifiques relatives aux Services peuvent les préciser et/ou les amender.

2. Comment commander des Services voix et data fixe ?

En fonction du Service commandé, et sous réserve de disponibilité et de faisabilité technique, le Client devra mentionner dans la Commande, notamment les informations suivantes : le type d'Accès, de Prise ou de Ligne, le débit, les NDI, le type de forfait, les éventuels Services Complémentaires ou Options choisis ainsi que les informations administratives et techniques nécessaires à la Mise en service, sa facturation, etc.

Ces informations, dont certaines seront transmises à l'Opérateur Historique, sont mentionnées dans la Commande sous l'entière responsabilité du Client qui les aura vérifiées et qui en assurera toutes les conséquences, si elles s'avéraient incomplètes et/ou erronées, SFR ne pouvant en aucun cas en être tenue responsable.

Pour tout Service pour lequel SFR n'aura pas reçu dans un délai de six (6) semaines suivant la réception par SFR de la Commande, les informations nécessaires concernant sa configuration et ses conditions techniques de raccordement au Service, ou dans l'hypothèse où SFR ne serait pas autorisée à effectuer son raccordement, SFR se réserve le droit de résilier le Service pour l'Accès, la Ligne ou la Prise concerné, et de facturer au Client les frais de résiliation mentionnés dans les Conditions Spécifiques du Service concerné.

3. Quels sont les Tarifs applicables ?

3.1 Tarifs

Les Tarifs applicables aux Services Principaux et Complémentaires payants sont définis dans la Commande et/ou l'annexe tarifaire signé par le Client lors de la Commande. En outre, lorsque les contraintes techniques ou organisationnelles du site du Client le nécessitent, SFR se réserve la faculté de proposer au Client des Prestations Complémentaires. Ces Prestations sont facturées sur la base des tarifs présents dans la grille ci-après ou sur devis pour les cas non standard. Leur réalisation est conditionnée à l'acceptation préalable du Client. Si le Client refuse la réalisation d'une Prestation Complémentaire proposée dans le but de rendre possible le déploiement du Service, SFR informera le Client de l'annulation de sa Commande, sans frais, ni pénalités.

Prestation		Tarif standard	
Dessertes internes (longueurs supérieures : sur devis)			
Desserte cuivre		Standard 0-3 m : inclus Simple de 3 m à 100 m : 250€ Complexe de 101 à 220 m : 500 €	
Desserte FTTH		Simple jusqu'à 100 m : inclus Complexe de 101 à 220 m : 190€	
Desserte FTTO/E		Simple jusqu'à 30 m : inclus Complexe de 31 à 150 m : 190€	
Frais de déploiement sur site situé sur une des îles suivantes : Île de Ré / Île d'Oléron / Île de Noirmoutier / Île d'Aix / Belle-Île-en-Mer / Île de Groix / Île de Bréhat / Île de Sein / Ouessant / Porquerolles		Sur devis	
Desserte Imposée par Opérateur Tiers		499€	
Déménagements techniques			
Déménagement FTTO/E		intra-bâtiment : 1500 € inter-bâtiment : 1800 €	
Déménagement FTTH		intra-bâtiment : 300 € inter-bâtiment : 300 €	
Aide à la Mise en Réseau / modification / Interventions diverses			
Raccordement LAN du site Client sur lien nouvellement installé		250€	
Assistance téléphonique au raccordement LAN		100€	
Forfait Paramétrage Spécifique Data sur CPE (ex : changement DNS, changement plage IP privée...)		0 < 100 équipements : 36€ l'unité > 100 équipements : 26€ l'unité	
Kit 4G (antenne déportée CPE + installation)		Standard (voir §4.15) : 700€ Non Standard : Sur devis	
Kit 5G (antenne déportée CPE + installation)		Sur devis	
Déplacement complémentaire sur demande		250€	
Prestations Voix Fixe / Solutions Collaboration			
Ajout IP support Trunk		150€	
Suppression IP support Trunk		150€	
Changement IP support Trunk		200€	
Upgrade de DSO		Offert	
Downgrade de DSO		220€	
Déménagement administratif PBU		60€	
Portabilité séquentielle		200€	
Changement d'offre voix avec transfert du plan de numérotation en plusieurs lots		200€ par lot à partir du 2 ^e lot	
Interventions HNO		Forfait 2h	Au-delà du forfait
Matinée (6H-9H) ou Soirée (18H-21H) en Semaine	Intervention à distance	350€	100€ par heure supp.
	Intervention sur site Client	700€	200€ par heure supp.
Nuit (21H-6H) en Semaine	Intervention à distance	500€	150€ par heure supp.
	Intervention sur site Client	1000€	300€ par heure supp.
WE et J fériés (9H-18H)	Intervention à distance		
	Intervention sur site Client		

Dans le cadre d'un déploiement, en cas d'absence ou d'injoignabilité du contact sur site le jour de l'installation, le Client sera facturé d'une pénalité de 350€ au titre du déplacement à tort du technicien n'ayant pu accéder au site Client.

3.2 Comment sont facturés les Services ?

La facturation débutera :

- Pour les Services Mono-sites, à compter de la date de Mise en service de chaque Accès, Ligne ou Prise concerné(e).

- Pour les Services Multi-sites, à compter de la date de Mise en service du deuxième Accès, Ligne ou Prise concerné. Les Accès, Lignes ou Prises suivants seront facturés à compter de leur date de Mise en service respective.

SFR pourra facturer, sur les factures suivantes, tout Service qui n'aurait pas été facturé à la date de facturation prévue ci-dessus.

Nonobstant ce qui précède, la première facture couvrira la période comprise entre la date de Mise en service du premier (ou des deux premiers) Accès, Ligne(s) ou Prise(s) et le début du mois suivant, prorata temporis. Elle inclura les éventuels frais de Mise en service du Service et des Services Complémentaires et/ou Options. Les frais récurrents (abonnements mensuels, forfaits mensuels, etc.) seront facturés mensuellement à terme à échoir à partir de la date de Mise en service de chaque Accès, Ligne ou Prise.

Les frais uniques (Mise en service, modifications, prestations ponctuelles, etc.) seront facturés à terme échu dans la facture du mois suivant.

Les communications facturées à la consommation seront facturées mensuellement à terme échu pour le trafic correspondant au mois qui précède.

En cas d'expiration ou de résiliation du Service, d'un Service Complémentaire et/ou Option et/ou d'une prestation sur un Site ou sur un ensemble de Sites, la dernière mensualité de ce Service, de ce Service Complémentaire ou Option et/ou de cette prestation, sera due pour l'intégralité du mois entamé.

4. Quelles sont les conditions préalables à la Mise en service ?

4.1 Prérequis techniques généraux

SFR pourra réaliser, préalablement à la Mise en service, une étude d'éligibilité et/ou de faisabilité pour vérifier la disponibilité, les conditions et les délais de fourniture du Service et pourra, le cas échéant, effectuer une visite du Site portant sur les conditions de réalisation du raccordement et du câblage du Site.

4.2 Prérequis techniques à la fibre FTTH

4.2.1 Éligibilité

En complément des prérequis décrits à l'article précédent, dans le cas d'une commande sur un accès fibre FTTH, le contrat sera effectif à la date de déploiement du Site, sous réserve de la réalisation de la condition suspensive d'éligibilité du site du Client à la fibre FTTH de SFR, la condition suspensive étant acquise ou non au plus tard à la date mentionnée dans le Bon de Commande.

Une fois le Bon de Commande du site concerné signé par le Client, celui-ci ne pourra plus annuler ledit Bon de Commande. En cas de non-éligibilité du Site à la fibre FTTH de SFR, le Bon de Commande sera caduc. »

4.2.2 Spécificités multi-prise FTTH

Dans le cas d'une commande « multi-prise FTTH », il est indispensable que le Client, s'il a déjà une première Prise FTTH en fourniture la référence précise à SFR, et pour le cas où le Client n'a pas cette première Prise FTTH, SFR pourra la fournir. Les informations communiquées à SFR par le Client demeurent sous sa seule responsabilité.

La capacité d'accès à la fibre étant dépendante de l'Opérateur d'Infrastructure FTTH, SFR ne peut pas s'engager auprès du Client à lui fournir cette multi-prise FTTH. Dans ce cas, SFR informera le Client de l'annulation de sa Commande, sans frais, ni pénalités.

En cas d'échec d'installation dû à une information erronée de la part du Client, SFR facturera les frais éventuels de déplacement du technicien SFR.

4.3 Affectation des Numéros

Dans le cadre de ses Services Voix et/ou Data Fixe, SFR peut être amenée à affecter au Client des Numéros issus du plan national de numérotation dont SFR est attributaire, en conformité avec la décision n° 2025-2215 de l'ARCEP.

Le Client est informé des dispositions suivantes :

- L'affectation des Numéros est effectuée directement par l'Opérateur Attributaire (SFR) au Client.
- Il est interdit de « sous-affecter » en cascade les Numéros, c'est-à-dire mettre à disposition des Numéros à des tiers. Le Client doit utiliser les numéros qui lui ont été affectés pour ses propres besoins.
- Les numéros sont Incessibles.

4.4 Portabilité des Numéros

4.4.1 Portabilité Entrante

En cas de Portabilité Entrante vers SFR, SFR se chargera de toutes les démarches auprès de l'Opérateur Donneur qui peut refuser le portage dans les cas suivants :

- le Demandeur n'est pas l'Affectataire de la ligne,
- le numéro porté est inactif au moment de la demande,
- le numéro n'est pas géré par l'Opérateur Donneur,
- une demande de portage est déjà en cours sur le numéro,
- le mandat comporte des données incomplètes ou erronées,
- la date de portage demandée est supérieure à soixante (60) jours calendaires ou inférieure au délai minimal,

- L'offre cible choisie ne peut pas recevoir la portabilité des numéros selon l'éligibilité technique.
 - Le RIO est erroné ou n'existe pas.

En cas de refus, au titre de ces motifs, le Client est informé par tout moyen par l'Opérateur Receveur et la responsabilité de SFR ne serait être engagée.

Le Client peut solliciter le portage du nombre de numéros inscrits dans son Contrat. En cas d'inéligibilité ou d'annulation, le Client s'engage également, s'il a acquis auprès de SFR un terminal ou raccordement fixe à l'achat ou à la location, à le restituer en parfait état et dans son emballage d'origine (accessoires inclus). A défaut, le Client se verra facturer de la différence entre le prix de l'équipement Nu et du Prix Payé pour l'acquisition soumise à condition de cet équipement.

4.4.2 Portabilité Sortante

Le Client peut exercer son droit à la conservation de son(ses) Numéro(s) en portant vers un autre Opérateur le(s) Numéro(s) qui lui était(en)t précédemment fournis par SFR. Dans ce cas, la demande de Portabilité est adressée par le Client à l'Opérateur Receveur et SFR validera l'éligibilité de la demande et indiquera la date du portage conformément à la réglementation en vigueur.

La Portabilité d'un Numéro vers un Opérateur Receveur entraîne la résiliation de ce Numéro auprès de SFR et par conséquent l'application le cas échéant des pénalités de résiliation conformément aux présentes.

SFR, en sa qualité d'Opérateur Donneur, peut être amenée à refuser la portabilité du numéro vers l'Opérateur Receveur pour les raisons suivantes :

- le Demandeur n'est pas l'Affectataire de la ligne
- le numéro porté est inactif au moment de la demande,
- le numéro n'est pas géré par l'Opérateur Donneur,
- une demande de portage est déjà en cours sur le numéro,
- le mandat comporte des données incomplètes ou erronées,
- la date de portage demandée est supérieure à soixante (60) jours calendaires ou inférieure au délai minimal,
- L'offre cible choisie ne peut pas recevoir la portabilité des numéros selon l'éligibilité technique.
- Le RIO est erroné ou n'existe pas.

En cas de demande d'annulation d'une portabilité sortante émise par l'Opérateur Receveur dans les délais légaux, la demande de résiliation associée sera de même annulée. Aucune demande d'annulation d'une portabilité sortante ne pourra être traitée directement par SFR, le Client ayant pour seul interlocuteur l'Opérateur Receveur.

Le Client reconnaît être informé que les opérations techniques réalisées le jour du portage peuvent entraîner une interruption de Service dont la durée maximale ne doit pas dépasser 4 heures. Cette interruption ne pourra ouvrir droit à indemnisation pour le Client ou engager la responsabilité de SFR.

4.5 Utilisation et usage des Numéros

Le Client s'engage à respecter les règles d'utilisation des Numéros affectés par SFR et / ou des Numéros en portabilité entrante dont SFR devient Opérateur Exploitant (OPE) en conformité avec les textes réglementaires et légaux, notamment :

- La décision ARCEP n° 2025-2215 (plan de numérotation).
- Le respect des règles encadrant le démarchage téléphonique :
 - le décret n° 2022-1313 codifié aux articles L. 221-16 et -17 du Code de la consommation,
 - les articles R. 223-2 à -9 du Code de la consommation,
 - l'article L. 34-5 du CPCE (loi du 30 juin 2025 sur l'opt-in en vigueur à partir du 11/08/2026)
- La loi Naegelen du 24 juillet 2020 (loi n°2020-901), codifiée à l'article L. 44 du Code des Postes et Communications Electroniques (CPCE),.
- Le Code de la consommation : les articles L. 224-43 à L.224-56, vis-à-vis de ses propres clients.

Le Client reconnaît avoir pris connaissance des points ci-dessous :

- Il est interdit de présenter un Numéro mobile commençant par 06 ou en 07 comme identifiant d'appelant depuis un système automatisé d'appels et d'envois de messages (par exemple, numérotation prédictive, appels en masse, messages préenregistrés).
- Il est interdit de présenter un Numéro mobile commençant par 06 ou 07 comme identifiant d'appelant depuis un service de téléphonie fixe ou une plateforme VoIP.
- Il est interdit de présenter un Numéro étranger comme identifiant d'appelant depuis un service de téléphonie fixe ou une plateforme VoIP.
- Il est interdit de présenter un Numéro abrégé du plan de numérotation privé de l'entreprise comme identifiant d'appelant depuis un service de téléphonie fixe ou une plateforme VoIP.
- Il est obligatoire d'utiliser des Numéros polyvalents vérifiés (NPV) pour les appels automatisés et le démarchage téléphonique,
 - à l'exception des systèmes automatisés suivants :
 - systèmes qui émettent des appels ou messages vers moins de 5 numéros sur 30 jours ;
 - systèmes pour lesquels le nombre d'appels ou messages émis est équivalent (à 20% près) ou inférieur au nombre d'appels ou messages reçus sur 30 jours ;

- à l'exception des échanges avec une plateforme technique (numéros commençant par 0937, 0938 et 09390 à 09394),
- il est obligatoire que les Numéros affichés lors des appels (identifiants d'appelant) soient valides, identifiables et authentifiés selon les mécanismes que les Opérateurs mettent en place pour éviter l'usurpation de Numéro. Ce mécanisme est décrit dans l'article 4.6
- Il est obligatoire que le Numéro affiché soit « joignable ».

Le Client reconnaît avoir pris connaissance des risques en cas de non-conformité à ces règles et des sanctions imposées par l'ARCEP, la DGCCRF, ou les autorités européennes.

Obligations relatives au démarchage téléphonique et autres médias

Le Client doit obtenir un consentement explicite, libre, éclairé et révoquant avant de contacter un particulier par téléphone, SMS, email ou réseaux sociaux. Ce consentement doit être prouvé (formulaire, achat, visite, etc.).

En cas de non-respect, une amende pouvant aller jusqu'à 20 % du chiffre d'affaires annuel du Client pourra être prononcée par la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF)

4.6 Mécanisme d'authentification des Numéros Polyvalents et Spéciaux

Afin de lutter contre l'usurpation de Numéro, renforcer la confiance dans l'identité de l'émetteur de la communication téléphonique (Numéro appelant), les Opérateurs de téléphonie fixe français mettent en place le Mécanisme d'Authentification des Numéros (MAN) afin de vérifier l'authenticité de la provenance des appels reçus. A défaut, l'appel pourra ne pas être acheminé.

Les appels présentant un Numéro mobile et provenant de l'international peuvent être masqués, conformément à la réglementation en vigueur issue de la décision n° 2025-2215 de l'ARCEP.

4.7 Maintien en conformité du Site Client

Le Client doit mettre à disposition de SFR les infrastructures nécessaires (emplacement suffisant et aménagé, alimentation électrique, Desserte Interne, etc.) pour l'hébergement et les raccordements des Equipement(s) SFR, (ci-après « Infrastructures »). Le Client demeure entièrement responsable de l'installation et du maintien en état de fonctionnement desdites Infrastructures et prendra à sa charge les éventuelles autorisations nécessaires à leur maintien en état et à leur ré-installation en cas de dégradation.

A défaut de maintien en fonctionnement par le Client des Infrastructures sur un Site conduisant à une impossibilité pour SFR de fournir le Service pendant une période supérieure à trente (30) jours consécutifs, SFR pourra résilier de plein droit, le Service sur l'Accès, la Ligne ou la Prise concernée par lettre recommandée avec avis de réception et facturer de plein droit au Client les frais de résiliation mentionnés dans les Conditions Spécifiques du Service concerné. En tout état de cause, SFR continuera à facturer le Service dans les conditions prévues au Contrat, jusqu'à la date effective de la résiliation du Service.

4.8 Desserte Interne

Le Client commande à SFR une prestation de câblage de la Desserte Interne (ci-après la « Prestation »), aux conditions financières définies dans la Commande et/ou dans les Conditions Tarifaires.

La Prestation est strictement limitée au câblage de la Desserte Interne et est exécutée pendant les Heures Ouvrées.

La Desserte Interne peut être simple ou complexe ou sur devis, comme décrit dans les deux tableaux figurant dans le chapitre « Définitions » ci-dessous.

Le Client devra, préalablement à la réalisation par SFR de la Prestation, mettre à disposition de SFR les supports nécessaires à la pose du câblage (pénétrations, adductions, fourreaux, chemins de câbles, etc.).

Le Client déclare et garantit disposer des autorisations nécessaires à la réalisation de la prestation étant entendu qu'il lui appartient de conclure avec des tiers concernés y compris le propriétaire du Site le cas échéant, les contrats y afférents. Le Client est également tenu d'informer SFR de l'existence de tout élément pouvant avoir un impact sur la réalisation de la Prestation sur le Site concerné.

Que le Client choisisse la prise FTTH, FTTB ou DSL, il devra nécessairement faire exécuter la prestation par SFR.

Les modalités sont décrites dans le Bon de Commande.

4.9 Fourreau

Le Fourreau est décrit dans le chapitre « Définitions » ci-dessous. Les modalités de réparation éventuelle de fourreau sont précisées dans l'e-devis présenté par le technicien le jour de l'intervention, avant la réalisation des travaux.

4.10 Equipements Client

Le Client demeure entièrement responsable de l'installation, de l'exploitation et de la maintenance des Equipements Client.

Le Client s'engage à ce que les Equipements Client n'interrompent, n'interfèrent ni ne perturbent les services acheminés via le Réseau SFR ou ne portent atteinte à la confidentialité des communications acheminées via ledit Réseau ni ne causent aucun préjudice à SFR ou à tout autre utilisateur du Réseau SFR.

4.11 Conditions de dégroupage des Accès, Lignes ou Prises utilisant la technologie DSL

L'éligibilité du ou des Site(s) à la technologie DSL est essentiellement conditionnée par :

- la possibilité ou non de mettre en œuvre la technologie DSL et un débit suffisant pour supporter la capacité d'écoulement du trafic sur une ou plusieurs paires de cuivre entre l'arrivée de téléphonie fixe sur le ou les Site(s) du Client et les nœuds de raccordement associés, et

- la validation technique préalable de l'Opérateur Historique.

En particulier, le Site devra disposer de lignes téléphoniques en nombre suffisant et le numéro de l'identifiant (NDI) du Site du Client devra être disponible dans les bases de données de l'Opérateur Historique. Dans tous les cas, SFR ne pourra être tenue responsable de la non-éligibilité d'un Site, cette décision ne relevant que de l'Opérateur Historique.

Le Client reconnaît disposer préalablement, à son propre nom, pour chaque Site, d'une ligne téléphonique analogique active et non dégroupée. Le Client fournira à SFR le numéro technique (NDI) identifiant chaque ligne téléphonique par Site, afin que ce numéro serve de référence pour identifier le Site, tester l'éligibilité DSL et permettre la mise en place de l'Accès, de la Ligne ou de la Prise sur une ou plusieurs paires de cuivre disponibles, au niveau de l'arrivée de téléphonie fixe sur le ou les Sites du Client. Lorsque le ou les Sites seront éligibles, SFR procédera à la Mise en service de l'Accès, de la Ligne ou de la Prise sur une ou plusieurs paires de cuivre existantes et disponibles sur chaque Site.

Par sa Commande, le Client donne mandat à SFR pour effectuer auprès de l'Opérateur Historique toutes les démarches et opérations techniques nécessaires à la fourniture du Service et, en particulier, pour les Accès, Lignes ou Prises utilisant la technologie DSL, aux opérations de dégroupage partiel ou total des lignes téléphoniques dont il est titulaire et qui supportent un contrat d'abonnement au service téléphonique compatible de l'Opérateur Historique ou d'un opérateur alternatif revendiquant l'abonnement au service de téléphonie de l'Opérateur Historique (ci-après désignés « Opérateur du Service de Téléphonie »).

La mise en œuvre des opérations techniques de dégroupage entraînera la résiliation des services haut débit fournis directement ou indirectement par l'Opérateur Historique ou un autre opérateur et supportés par la ligne téléphonique considérée, dans les conditions contractuelles souscrites auprès de ces derniers. Néanmoins, dans le cas d'un dégroupage partiel, le contrat d'abonnement du Client au service téléphonique de l'Opérateur du Service de Téléphonie et les droits et obligations qu'il emporte, n'est pas modifié. La ligne téléphonique servira de support, dédié ou non, à la mise à disposition du Service. Elle devra être utilisée avec au maximum trois (3) prises téléphoniques et trois (3) Equipements Client (fax, minitel, téléphone, ...) branchés sur l'ensemble de ces prises. Le Client ne devra pas utiliser de systèmes de téléalarme sur la ligne téléphonique.

Le Client s'engage à résilier les offres, autres que le service téléphonique, souscrites auprès des prestataires tiers sur la ligne téléphonique et garantit l'Opérateur du Service de Téléphonie et SFR contre tout recours ou actions de ces derniers.

En cas de résiliation du contrat d'abonnement au service téléphonique par l'Opérateur du Service de Téléphonie ou par le Client, le Service ne pourra plus être fourni ; dans ce cas, le Client sera redevable (i) des indemnités de résiliation anticipée définies dans le Conditions Spécifiques du Service concerné, (ii) augmentées des éventuels frais facturés par l'Opérateur Historique à SFR.

L'Opérateur Historique, en sa qualité de propriétaire des câbles et équipements qu'il a installés pour raccorder le local du Client, reste responsable de leur entretien. L'Opérateur Historique intervient aux jours et heures ouvrés de ses services techniques. En conséquence, le Client veillera à assurer aux personnes mandatées par l'Opérateur Historique, et qui justifient de leur qualité, la possibilité d'accéder aux locaux où sont installés les ouvrages nécessaires à la fourniture de l'accès. Le Client veillera également à informer les personnes mandatées par l'Opérateur Historique de l'existence et de l'emplacement des canalisations et équipements de toute nature (gaz, électricité, eau...) et de tous autres facteurs de risque lors des interventions.

Par ailleurs, le Client est responsable de la conformité aux normes en vigueur de son installation électrique, et des câbles et équipements terminaux raccordés au réseau. Sur demande de l'Opérateur Historique ou de SFR, le Client prend toutes les mesures nécessaires pour mettre fin à toute perturbation du Réseau ou du Service qu'il lui serait imputable. Le Client renonce à toute action directe à l'encontre de l'Opérateur Historique et/ou de SFR du fait des opérations de dégroupage visées au présent article.

En dégroupage partiel, le Client signale les dysfonctionnements du service téléphonique à l'Opérateur du Service de Téléphonie et les dysfonctionnements des services haut débit à SFR. En dégroupage total, le Client signale tout dysfonctionnement du Service à SFR.

Le Client accepte que, en cas de litige relatif au traitement d'une Commande et/ou de contestation, les documents contractuels signés entre SFR et le Client pourront être communiqués à des opérateurs tiers. Le traitement des situations ayant conduit à exiger de la part du Client la communication desdits documents peut conduire à un report de la date de Mise en service, sans responsabilité de la part de SFR.

4.12 Envoi de l'Équipement SFR

Si l'Équipement SFR est envoyé au Client, son envoi est effectué à l'adresse du Client indiquée sur la Commande. Il appartient au Client de vérifier le contenu du colis au moment de la livraison et, le cas échéant, de formuler ses réserves au transporteur et de les confirmer par lettre recommandée avec avis de réception dans un délai de trois (3) jours à compter de la livraison. En cas d'absence, la livraison s'effectuera par l'avis de mise à disposition. Le transfert de risques de l'Équipement SFR est effectué en faveur du Client à la date de son expédition. Le Client est en charge de l'installation de l'Équipement SFR.

4.13 Difficultés exceptionnelles de raccordement

Si l'étude de faisabilité fait apparaître des difficultés exceptionnelles de raccordement ou des nécessités d'autorisation spécifiques, ou s'il s'avère finalement qu'il est impossible de raccorder le Site au Service dans les conditions prévues dans la Commande, celle-ci sera annulée pour le Site concerné sans que le Client ne puisse prétendre à aucune indemnité de ce fait, et SFR s'efforcera de proposer au Client une solution alternative de raccordement, au prix et aux conditions contractuelles et techniques applicables pour cette nouvelle solution qui fera alors l'objet d'une nouvelle Commande.

4.14 Fourniture d'adresse IP publique (Pack IPV4)

Le plan d'adressage IPV4 public devenant une ressource de plus en plus rare, il est de la responsabilité du Client de compléter et signer le formulaire RIPE afin de justifier la consommation des adresses IP publiques. Ce formulaire RIPE est disponible dans l'Espace Client du Client dans la rubrique « Vos contrats & Contacts SFR » / « Base Documentaire » ; le formulaire dûment complété et signé doit être retourné à l'adresse mail suivante : retour-formulaire-RIPE@sfr.com.

4.15 Prestations de Desserte avec Installation de l'Antenne déportée

Sur le réseau mobile 4G, pour un Site avec une Prise 4G Max (offres IPnet ou INTERNET CONNECT), l'éligibilité radio à une adresse donnée est fournie par SFR à titre indicatif. Elle correspond à la couverture radio via le réseau mobile SFR à l'extérieur des bâtiments. Cette indication ne constitue pas une garantie contractuelle de la qualité du signal à l'intérieur des bâtiments, à l'endroit précis où l'Équipement SFR sera installé chez le Client.

En cas des difficultés liées aux lieux et en particulier aux conditions de réception du service de radiotéléphonie dont SFR n'est pas responsable, SFR propose des prestations complémentaires de desserte avec une antenne déportée. Ces prestations sont proposées lors de l'installation de la prise 4G par l'intervenant technique

Prestation standard :

Cette prestation payante et forfaitaire couvre la fourniture et la pose du kit d'antenne à savoir :

- La fourniture d'une antenne omnidirectionnelle – montage sur équerre hors de portée humaine.
- La fourniture d'un câble coaxial de longueur maximale de 40 mètres, adaptable sur site grâce à un connecteur inclus.
- La pose de l'ensemble par un technicien mandaté selon les modalités suivantes. Préconisations pour la pose de l'antenne : Travaux sous hauteur de 3,00m (en intérieur ou en façade), avec percement murs ou cloisons d'une épaisseur inférieure à 40 cm ; y compris dans un mur en béton armé ou autre. Pose du câble coaxial en apparent collé et/ou à l'intérieur d'un chemin de câble existant (y compris éventuelle dépose/repose de quelques dalles de faux-plafond/faux-plancher).

Prestation sur devis :

- Cette prestation payante couvre les modalités d'installation autres que standard. La fourniture et l'installation du kit antenne par SFR sont conditionnées par la validation préalable du devis proposé par SFR au client..

Sur le réseau mobile 5G, pour un Site avec une Prise 5GMax (offres IPnet ou INTERNET CONNECT), l'éligibilité radio à une adresse donnée est fournie par SFR à titre indicatif. Elle correspond à la couverture radio via le réseau mobile SFR à l'extérieur des bâtiments. Cette indication ne constitue pas une garantie contractuelle de la qualité du signal à l'intérieur des bâtiments, à l'endroit précis où l'Équipement SFR sera installé chez le Client.

En cas des difficultés liées aux lieux et en particulier aux conditions de réception du service de radiotéléphonie dont SFR n'est pas responsable, SFR propose une prestation complémentaire de desserte avec une antenne déportée.

Cette prestation payante couvre la fourniture et la pose du kit antenne, à savoir :

- La fourniture d'une antenne omnidirectionnelle outdoor et son système de fixation
- La fourniture de 4 câbles coaxiaux de longueur maximale 50m chacun
- La pose de l'ensemble par SFR

Pour cette prestation, un devis sera proposé au Client. L'installation du kit par SFR est conditionnée à la validation par le Client du devis présenté.

Le Client déclare et garantit disposer des autorisations nécessaires à la réalisation de la prestation étant entendu qu'il lui appartient de conclure avec des tiers concernés y compris le propriétaire du Site le cas échéant, les contrats y afférents. Le Client est également tenu d'informer SFR de l'existence de tout élément pouvant avoir un impact sur la réalisation de la Prestation sur le Site concerné.

Cette prestation permet de déporter la position de l'antenne de l'Équipement SFR pour une meilleure réception du signal radio mobile disponible ; mais ne constitue pas une garantie ou un engagement de couverture radio sur le Site du Client.

Toute demande de ré-intervention sur Site suite à l'installation ou de prestation différente à celle décrite ci-dessus fera l'objet d'un devis complémentaire et éventuellement d'une étude sur mesure qui sera communiquée au Client.

L'antenne installée est vendue au Client. La propriété de l'antenne ne sera transférée au Client qu'au jour du paiement intégral du prix (principal, frais et taxes compris) conformément au délai de paiement convenu dans les présentes. En conséquence, le Client s'engage à prendre toute mesure utile pour éviter leur saisie par des tiers et s'interdit de céder ces éléments pendant toute la durée de validité de la présente clause de réserve de propriété.

En cas de non-paiement à l'échéance, SFR sera en droit de reprendre les Produits livrés, dans le cadre notamment des dispositions des articles L.624-9 et suivants du Code de commerce.

Le transfert des risques s'opère au jour de l'installation de l'antenne sur le Site du Client.

Le Client en tant que propriétaire de l'antenne installée devra assurer sa maintenance.

4.16 Prestations de Desserte Imposée par un Opérateur Tiers

Lorsque la réalisation de la Desserte Interne ou du raccordement du Site nécessite l'intervention de l'Opérateur Historique ou de tout autre Opérateur Tiers (notamment Orange), les prestations correspondantes feront l'objet d'une facturation forfaitaire décrite dans le paragraphe 3.1 – Tarifs > Desserte Imposée par Opérateur Tiers.

Ce forfait est applicable dans tous les cas où l'Opérateur Tiers confirme la nécessité d'une intervention au moyen d'un POC (Plan d'Opération Client) ou d'un devis, préalablement signé ou validé par le Client.

Cette signature vaut acceptation expresse du périmètre des travaux ainsi que du forfait appliqué par SFR.

En cas de refus par le Client, SFR pourra annuler la Commande du Site concerné sans pénalité pour SFR.

5. Quelles sont les conditions d'accès au Site du Client ?

Pour toute intervention justifiée par le Contrat, le Client doit permettre à SFR d'accéder librement au Site, pendant la Plage de Maintenance souscrite par le Client. Si, lors d'un rendez-vous fixé avec le Client, SFR ne peut accéder au Site, SFR pourra facturer au Client un forfait de déplacement du technicien. Tout délai contractuel sera suspendu jusqu'à ce que SFR ait pu accéder au Site pour réaliser l'intervention prévue.

Le Client est tenu d'informer SFR de l'existence et de l'emplacement des canalisations de toute nature et de tout autre facteur de risque pouvant survenir sur le Site où est réalisée l'intervention. Le Client déclare disposer des autorisations nécessaires à cet effet et reconnaît devoir entretenir et maintenir en bon état les locaux ainsi que l'environnement technique et informatique du Site au sein duquel sont installés les Equipements SFR.

SFR reste étrangère à tout litige pouvant naître entre le Client et le propriétaire du Site ou toute personne à l'intérieur du Site, à l'occasion de ses interventions sur Site.

6. Quelles sont les conditions de Mise en service ?

La Mise en service d'un Service, d'un Service Complémentaire et/ou d'une Option prend effet :

- Pour les Services, Services Complémentaires ou Options Monosites, à compter de la date à laquelle le Service est accessible sur l'Interface Client de l'Equipement SFR depuis l'Accès, la Ligne ou la Prise.

- Pour les Services, Services Complémentaires ou Options Multisites, à compter de la date à laquelle le Service est accessible sur l'Interface Client de l'Equipement SFR entre le premier Accès, Ligne ou Prise et le deuxième Accès, Ligne ou Prise équipé du même Service.

A ce titre, il appartient au Client d'assurer le raccordement de son réseau privé et des Equipements Client à l'Equipement SFR, au moyen d'un branchement sur l'Interface Client mis à sa disposition, ou à défaut d'autoriser SFR à procéder, sous la seule responsabilité du Client, à ce raccordement lors de l'installation de l'Equipement SFR. Dans tous les cas, le Client effectuera, à ses frais, les installations nécessaires et se procurera les équipements et logiciels, qui ne sont pas inclus dans le Service, que nécessite ledit raccordement à l'Equipement SFR.

Par ailleurs, SFR ne prend pas en charge le paramétrage et la fourniture des éléments du LAN (Local Area Network) ou du PABX du Client, ni la conception de l'architecture des installations du Client.

Par défaut, toute Mise en service est réalisée pendant les Heures Ouvrées. Pour toute demande de Mise en service en dehors des Heures Ouvrées, un devis précisera le surcoût applicable aux frais de Mise en service standard.

Durant la phase de Mise en service, le Client désignera un correspondant, interlocuteur unique du responsable de déploiement SFR. Sa mission principale sera de fournir à SFR toutes les informations nécessaires au déploiement du Service et d'assurer la coordination des correspondants installation, et en particulier :

- les informations techniques nécessaires pour la configuration des Equipements SFR,
- les coordonnées d'un correspondant installation sur chaque Site pouvant accueillir les intervenants de SFR.

Dans l'hypothèse où SFR ne pourrait effectuer la Mise en service (ou la recette de Portabilité) pour une raison imputable au Client, tel que le non-respect des conditions préalables à la Mise en service, impossibilité d'accès au Site, etc., le Client s'engage à y remédier sans délai, sous son entière responsabilité et à ses propres frais.

SFR proposera alors au Client un nouveau rendez-vous de Mise en service. Chaque intervention fera l'objet d'une facturation au Client d'un forfait de déplacement du technicien. SFR se réserve le droit de facturer le Service au Client à compter de la date de Mise en service initialement prévue. Le Client ne pourra refuser plus d'une fois un rendez-vous proposé par SFR, étant entendu que ces date et heure de disponibilité ne pourront être éloignées de plus de quarante-huit (48) heures du rendez-vous initialement proposé.

Dans l'hypothèse où, en raison du refus non motivé du Client de remédier à tout événement qui lui serait imputable, SFR devrait renoncer à une Mise en service, SFR pourra résilier de plein droit, le Service sur la Prise, l'Accès ou la Ligne concerné, par lettre recommandée avec avis de réception et facturer au Client les frais de résiliation mentionnés dans les Conditions Spécifiques du Service concerné.

En cas de refus du Client de raccorder l'un de ses Accès, Prises et/ou Lignes, selon le choix de SFR, ou en cas d'annulation de Commande avant la Mise en Service en dehors des dispositions prévues dans les présentes Conditions Particulières ou dans les Conditions Spécifiques du Service concerné, SFR se réserve le droit d'appliquer sur le ou lesdits Accès, Prise(s) et/ou Ligne(s) les frais d'annulation de Commande prévus dans la grille ci-après pour chaque prise annulée.

Offre	Montant de la pénalité d'annulation avant Mise en Service de l'Accès, Prise(s) et/ou Ligne(s)
Connect & iPnet	
Prise xDSL, FTTH, 4G, 5G	500 €
Prise FTTO, FTTE	5000 €
Prise Internationales	12 mensualités du service*
Lan To Lan	
	100% des mensualités composées du montant total des abonnements sur la durée d'engagement prévue au Bon de Commande
SDnet (Essentiel et Intégral)	
	Se référer aux Conditions Spécifiques du service SDnet

* Mensualité composée du montant de l'abonnement à l'Accès, la Prise et/ou Ligne correspondant(e) prévue au Bon de Commande

En cas de travaux complémentaires et exceptionnels nécessaires à la Mise en Service, le Client sera préalablement informé par SFR de leur nécessité ainsi que de leur coût estimatif.

Lorsque ces travaux sont pris en charge par SFR, ceux-ci ne seront facturés au Client qu'en cas d'annulation de la Mise en Service postérieure à l'accord exprès du Client sur le lancement du déploiement et après engagement effectif desdits travaux par SFR. Les sommes correspondantes seront alors dues par le Client et s'ajouteront aux pénalités d'annulation prévues par les présentes Conditions Particulières.

SFR s'engage à recueillir l'accord préalable et exprès du Client avant tout lancement de la Mise en Service.

Une fois le Service Mis en Service, SFR mettra à disposition du Client, par tout moyen, un avis de Mise en service (ci-après « Avis »). Dans le cas des Commandes passées via l'Espace Client, l'Avis de Mise en service sera matérialisé sur l'Espace Client par le statut « en service »

Le Client disposera d'un délai de sept (7) Jours Ouvrés à compter de la date de l'Avis pour contester la Mise en service, en motivant ses réserves par écrit de l'existence d'Anomalies Majeures. A réception par SFR de ces réserves, SFR pourra décider de suspendre le Service sur l'Accès, la Prise ou la Ligne concerné.

En cas de réserves acceptées par SFR, cette dernière proposera au Client un rendez-vous pour une nouvelle activation du Service dont la date ne sera pas éloignée de plus de sept (7) Jours Ouvrés de la date d'acceptation de la réserve. Une fois ces Anomalies Majeures corrigées, un nouvel Avis sera émis par SFR. A défaut de réponse ou de réserve par écrit du Client dans le délai de réponse de sept (7) jours susmentionné ou en cas de réserve mal fondée ou en cas d'utilisation du Service sur un Accès, une Prise ou une Ligne par le Client, le Service sera réputé Mis en Service tacitement pour l'Accès, la Prise ou la Ligne concerné et la date de Mise en service sera la première des deux dates entre la date de l'Avis et la date de début d'exploitation du Service sur l'Accès, la Prise ou la Ligne par le Client.

Au cas où des Anomalies Mineures apparaîtraient, les Parties définiront d'un commun accord leur délai de correction. Lesdites Anomalies Mineures ne pourront faire obstacle à la Mise en service.

La Mise en service de l'ensemble des Accès, Prises, ou Ligne(s) définis dans la Commande devra avoir lieu dans les six (6) mois à compter de la date de conclusion de ladite Commande. Au terme de cette période, le Client sera facturé pour l'ensemble desdits Accès, Prise(s), ou Ligne(s), ceci même en cas de retard de déploiement, sauf si ce retard est imputable à SFR.

7. Mises en garde

Pour les Prises Data sur le réseau mobile, le Client aura accès, selon les Services commandés, aux réseaux GSM/2G/GPRS/Edge/ 3G/3G+/Dual Carrier/4G/4G+/5G en fonction de leur zone respective de couverture et de leur disponibilité. Les débits varient sensiblement en fonction du réseau. En cas d'indisponibilité d'un des réseaux supervisés, le Client pourra être basculé sur un autre de ces réseaux disponibles, sous réserve que la sélection du Réseau mobile SFR par l'Equipement SFR soit paramétrée pour s'effectuer automatiquement. Dans les autres cas que ceux précités, la communication ou connexion sera interrompue.

A l'international,

l'accès se fait aux conditions techniques de l'Opérateur Tiers. La liste des Opérateurs Tiers est disponible auprès de l'interlocuteur commercial. Le Client est informé que lorsqu'il se situe en zone frontalière en France métropolitaine, son Equipement SFR est susceptible de basculer sur un réseau mobile d'un Opérateur Tiers,

Le Réseau Mobile de SFR étant mutualisé entre tous les Clients SFR, la Bande Passante est une Bande Passante théorique maximale de référence, non garantie. La Bande Passante disponible peut varier de la Bande Passante de référence selon notamment le nombre d'utilisateurs connectés à un même instant, leur usage du Réseau de SFR et les services qu'ils ont commandés auprès de SFR.

Usages interdits

Le Client et ses Utilisateurs s'interdisent toute utilisation illégale ou frauduleuse ou déraisonnable du Service, telle que notamment :

- Permettre son utilisation à titre gratuit ou onéreux par un tiers ;
- L'utiliser pour constituer une ou plusieurs passerelles de réacheminement de communications Voix ou Data ;

- L'utiliser pour l'envoi de tout type de SMS/MMS pour acheminer des communications Data et/ou accéder à Internet et/ou avoir des usages illégaux de type Streaming ou Peer to Peer.

8. Y-a-t-il des Engagements de Qualité de Service ?

8.1 Où sont-ils définis ?

Les engagements de qualité de service sont définis dans les Conditions Spécifiques du Service concerné, sous réserve d'en bénéficier.

8.2 Comment sont-ils calculés ?

Le point de départ des engagements de qualité de service est calculé en fonction de la Plage de Maintenance souscrite par le Client.

8.3 Les délais de Mise en service

Ils sont calculés à compter de la date de validation par SFR de la Commande qui n'interviendra qu'à réception de l'ensemble des documents, complets et signés, et la date de Mise en service du Service.

Sauf accord contraire des parties, les délais de Mise en Service définis dans les Conditions Spécifiques, la Commande ou toute autre Annexe du Service concerné s'appliquent uniquement aux cas suivants :

- Commande unitaire d'un Accès, Ligne, Prise, Option et/ou Service Complémentaire

- Premier Accès, Ligne, Prise, Option et/ou Service Complémentaire mis en service dans le cadre d'une Commande simultanée respectivement de plusieurs Accès, Lignes, Prises, Options et/ou Services Complémentaires.

Dans ce dernier cas, les délais de Mise en Service des Accès, Lignes, Prises, Options et/ou Services Complémentaires suivants seront définis au moyen d'un planning de Mise en Service défini conjointement entre SFR et le Client.

Ce planning pourra faire l'objet d'une Annexe au présent Contrat.

- Déploiement de l'offre Pack Business Unifié : 30 Jours ouvrés à la réception du bon de commande auprès du chef de projets avec toutes les informations nécessaires et requises dans le dossier.

- Déploiement d'un lien Data et d'un PBU : 72 jours ouvrés à la réception du bon de commande auprès du chef de projets avec toutes les informations nécessaires et requises dans le dossier.

8.4 Les délais de Temps de Rétablissement

Ils sont calculés entre l'heure à laquelle une Interruption de Service est notifiée par le Client à SFR et validée par SFR dans les conditions de l'article « Que faire en cas d'incident ? » ci-dessous et l'heure à laquelle SFR notifie au Client le rétablissement du Service concerné. Ils sont calculés en Heures Ouvrées, Heures Ouvrables ou en Heures selon la Plage de Maintenance souscrite par le Client.

8.5 La disponibilité annuelle du Service

Elle correspond au cumul des durées d'interruption du Service sur une année calendaire (ou au prorata de l'année calendaire pour la première et la dernière année de Mise en service).

Le Taux de Disponibilité est calculé selon la formule suivante :

$1(\text{un}) - (\text{Nombre de minutes d'interruptions du Service concerné}) / [\text{nombre de minutes totales de la période concernée}]$

8.6 Comment sont calculées les durées d'Interruption ?

La date et l'heure de début de l'incident, qui permettra de calculer la période d'indisponibilité et de vérifier le respect des engagements contractuels de qualité de service par SFR, est la date et l'heure d'ouverture du Ticket d'incident par SFR. Les interruptions et les temps de rétablissement seront décomptés entre la date et l'heure d'ouverture du Ticket d'incident par SFR et la date et l'heure de clôture du Ticket d'incident concerné, par SFR, déduction faite des périodes de gels du Ticket d'incident, décrites à l'Article « Que faire en cas d'incident ? ».

8.7 Quelles sont les modalités de versement des pénalités ?

Les pénalités en cas de non-respect des engagements de qualité de service sont définies dans les Conditions Spécifiques du Service concerné. Seuls les incidents de Sévérité 1 avec Interruption totale du Service sur un Site sont pris en compte dans le calcul des engagements de Garantie de Temps de Rétablissement (GTR) et de Taux de Disponibilité.

Les pénalités de retard visées dans les Conditions Spécifiques du Service concerné sont prises en compte et appliquées à compter du 7e (septième) Jour de retard après la date convenue de Mise en service.

Le montant cumulé des pénalités sur une Prise, un Accès ou une Ligne, relatives à une année donnée ne pourra excéder 100 % du montant d'une redevance mensuelle du Service pour l'Accès, la Prise ou la Ligne concerné.

Le montant cumulé des pénalités, pour l'ensemble des Prises, Accès ou Lignes au titre d'un même Service, relatives à une année calendaire donnée ne pourra excéder 10% des factures réglées par le Client au cours de ladite année pour ledit Service.

Dans le cas d'un incident affectant simultanément plusieurs engagements de qualité de service sur une Prise, un Accès ou une Ligne au titre d'un même Service ou dans le cas d'un incident affectant les engagements de qualité de service sur plusieurs Prises, Accès ou Lignes au titre dudit Service, un seul engagement sera pris en compte pour déterminer les pénalités applicables, étant entendu que sera retenu l'engagement le plus avantageux pour le Client.

Lorsque les conditions d'attribution seront remplies, le Client pourra, sans formalité supplémentaire, demander à SFR le montant des pénalités correspondantes. Ce montant sera déduit par SFR de la (des) prochaine(s) facture(s) du Client pour le Service concerné.

Les éventuelles pénalités au titre des engagements de qualité de service définis dans les Conditions Spécifiques du Service concerné constitueront la seule obligation et indemnisation due par SFR, et l'unique compensation et recours du Client, au titre de la qualité du Service et du délai de Mise en service.

La responsabilité de SFR ne pourra être engagée et aucune indemnité ne sera due lorsque le non-respect des engagements résultera :

- d'un cas de force majeure ou de suspension des Services tel(s) que défini(s) dans les Conditions Générales de Vente SFR Business,
- du fait d'un tiers ou du fait du Client et, en particulier, du non-respect par le Client de ses obligations préalables à la Mise en service du Service, ou de toute autre obligation contractuelle du Client.,
- du fait d'un service autre que ceux fournis par SFR au titre du Contrat
- de l'absence de communication ou de communication incomplète ou erronée à SFR,
- de l'absence de contact Client ou d'impossibilité d'accéder aux Sites, aux locaux ou aux Equipements SFR lors de l'installation, la Mise en service, la modification ou l'intervention pour la résolution d'un incident.,
- de difficultés exceptionnelles et, en particulier, de l'existence de contraintes particulières (tels qu'une saturation sur une infrastructure de l'opérateur historique) ou de la nécessité de mettre en œuvre des moyens spéciaux (tels que accès réglementé, interdiction de passage, obstacles naturels, configurations architecturales non accessibles par des moyens usuels) non imputables à SFR.
- d'opérations de maintenance et d'évolution du Réseau programmées, ou d'interventions d'urgence dûment justifiées qui nécessiteraient de suspendre partiellement ou complètement le Réseau ou le Service.

Concernant l'offre PBU, si le délai de déploiement annoncé par le chef de projets est dépassé, SFR se voit reverser en fonction de Pénalités = 5%

Plafond des pénalités d'un PBU = 50 % de l'abonnement mensuel s'il y a trop de retard annoncé ou en fonction des différents points cités dans l'article 8.7.

9. Que faire en cas d'incident

9.1 Comment signaler un incident ?

Les incidents pourront :

- soit être signalés par le Client à SFR,
- soit, lorsque le Client bénéficie d'un Service ou d'une Option incluant une supervision proactive, être détectés pour partie proactivement par les équipements de supervision de SFR,

Dans le cas d'un incident signalé par le Client, SFR fournit un point d'entrée qui assure l'accueil, la prise en compte et le suivi des notifications d'incidents tels que définis ci-après. Ce point d'entrée est accessible 24h/24 et 7j/7 pour l'enregistrement de l'incident. Le Client fournira à ce point d'entrée toutes les informations requises pour traiter l'incident, telles que, sans que ce soit limitatif: le nom de l'interlocuteur Client déclarant l'incident, le Service impacté, la description, la localisation et les conséquences de l'incident, les coordonnées de la personne à tenir informée, etc.

Avant de signaler un incident, le Client s'assurera qu'il ne se situe pas sur ses propres équipements et/ou sur ses Sites. SFR rappelle que le Client ne doit en aucun cas débrancher, couper l'alimentation, modifier le câblage ou modifier la configuration des Equipements SFR.

9.2 Comment est réalisé le traitement d'un incident ?

Dans le cas d'un incident signalé par le Client, SFR procédera préalablement à une qualification de l'appel du Client comme suit :

- identification de l'appelant
- identification du Contrat et de la Plage de Maintenance souscrite,
- identification des Sites impactés (pré-localisation de l'incident).

Une fois la qualification de l'appel effectuée, SFR ouvrira un Ticket d'incident enregistré dans son système de gestion des incidents, en attribuant à l'incident un niveau de priorité, conformément à la classification suivante :

- Sévérité 1 : Interruption totale du Service sur un Accès, une Ligne ou une Prise
- Sévérité 2 : Interruption partielle du Service sur un Accès, une Ligne ou une Prise (par ex. passage en mode secours, indisponibilité du secours, débit dégradé, dégradation des indicateurs de performances, mauvais fonctionnement d'un type de flux, ...)
- Sévérité 3 : Dégradation mineure du Service
- Sévérité 4 : sans impact Client

Dans le cas d'un incident détecté proactivement par SFR, un Ticket d'incident sera automatiquement ouvert par SFR, conformément à la classification ci-dessus.

Pour tout Ticket d'incident enregistré dans le système de gestion des incidents, la date et l'heure mentionnées sur le Ticket d'incident constituera le point de départ du calcul de la durée de l'incident.

Une fois l'origine de l'incident identifiée, SFR réalisera les actions visant à le corriger : la résolution de l'incident pourra nécessiter la sollicitation du Client pour obtenir ou confirmer des informations, réaliser des tests, et/ou accéder à des Sites ou des Equipements SFR situés sur les Sites du Client. A ce titre, le décompte de la durée de l'incident sera gelé :

- pendant toute période où SFR ne peut obtenir, après en avoir fait la demande, les accès à des Sites ou des Equipements SFR nécessaires à la résolution de l'incident, et ce jusqu'à ce que SFR obtienne l'accès physique auxdits Sites et Equipements,

- pendant toute période où le Client ne peut assister SFR notamment pour confirmer un incident, répondre à des questions, communiquer des informations ou réaliser des tests,.
- pendant toute la période située en-dehors de la Plage de Maintenance commandée par le Client pour le Service, l'Accès, la Ligne ou la Prise concerné(e).

Tout signalement d'Incident qui s'avèrerait ne pas relever du périmètre de responsabilité de SFR et/ou être consécutif à un usage non conforme à l'objet et aux dispositions du Contrat, pourra donner lieu à facturation.

9.3 Comment est réalisée la clôture d'un incident ?

La clôture d'un Incident sera faite par SFR comme suit :

- Information du Client (par téléphone ou e-mail),
- Confirmation par le Client de la résolution de l'incident,
- Détermination de la durée de l'incident,
- Clôture et archivage du Ticket d'incident

A défaut de confirmation ou de contestation motivée par le Client de la résolution de l'incident sous un délai de 24h suivant l'information donnée par SFR, l'incident sera réputé résolu et SFR clôturera le Ticket d'Incident.

10. Quelles sont les conditions d'Evolution ?

Au cours du Contrat le Client aura la faculté de faire évoluer le Service. Toute demande devra être formulée auprès de SFR soit par téléphone, avec une confirmation par écrit, soit directement par courrier et SFR informera le Client de la date et des conditions d'application de l'évolution. SFR pourra procéder à une étude de faisabilité de l'évolution demandée en vue de poursuivre l'exécution du Contrat, à des conditions à définir au cas par cas.

Par défaut, toute évolution est réalisée pendant les Heures Ouvrées. Pour toute demande d'évolution en dehors des Heures Ouvrées, SFR confirmera la faisabilité et un devis précisera le surcoût applicable aux frais standard de l'évolution. Le Client est informé que, pendant les opérations d'évolution, le Service peut être amené à subir des interruptions.

11. Quelle est la Durée du Contrat ?

En application de l'Article « Quelle durée pour le(s) Contrat(s) » des Conditions Générales, le Contrat est conclu pour la Période Minimale d'Engagement indiquée dans la Commande et court à compter de la date de Mise en service du premier Accès, Ligne ou Prise. A défaut, la Période Minimale d'Engagement sera de trois (3) ans.

La Période Minimale d'Engagement de chaque Accès, Ligne, Prise, Option et/ou Service Complémentaire inclus dans la Commande initiale sera identique à la Période Minimale d'Engagement du Contrat et court à compter de la date de Mise en service dudit Accès, Ligne ou Prise.

Sur les Accès, Lignes ou Prises ayant fait l'objet de modifications ou d'ajouts en cours du Contrat, conformément aux dispositions de l'Article « Evolutions » des présentes Conditions Particulières, le Service sera reconduit pour une nouvelle Période Minimale d'Engagement dont la durée sera indiquée dans la Commande relative à ces ajouts ou modifications ou, à défaut, de douze (12) mois.

12. Quelles sont les obligations en cas de Résiliation ?

Si, suite à une résiliation, le Service continue à être utilisé par le Client et/ou si des communications continuent à être effectuées par le Client sur le Réseau au-delà du préavis de trois (3) mois, SFR facturera le Service utilisé et/ou lesdites communications aux mêmes conditions tarifaires que celles précédemment appliquées.

SFR pourra, dès le terme ou la résiliation du Service et/ou d'un Service Complémentaire ou Option, supprimer de son serveur, le cas échéant, toutes les adresses électroniques, les courriers électroniques ainsi que le ou les sites Web concernés du Client.

Dans le cadre de la mise à disposition de l'Équipement par SFR et dans le cas d'expiration ou de résiliation du contrat SFR, quelle qu'en soit la cause, de même qu'en cas d'évolution du service entraînant un changement de l'Équipement, le client restituera l'Équipement dans un délai maximum de un (1) mois* à compter de la date effective de l'expiration du contrat.

A défaut de restitution de l'Équipement dans le délai susvisé, le client sera redevable sans délai à SFR des sommes suivantes:

- Dans le cadre des offres de Ligne Business IP, Téléphonie Fixe, Pack Business Entreprise, Pack Business Unifié, Téléphonie Fixe sur réseau mobile, Pack Business Corporate: cinq cent euros hors taxes (500 € HT) pour chaque routeur et cent euros hors taxes (100€ HT) pour chaque terminal téléphonique,
- Dans le cadre des offres Connect, Ipnét, Box Business, Access Max, SDNet, LAN Wifi Essentiel, Lan-to-Lan, SIS Evolution et Intégral : deux cent euros hors taxes (200€ HT) pour les abonnements inférieurs ou égaux à 200€ et mille cinq cent euros hors taxes (1500 €) pour les abonnements supérieurs à 200€

*En cas de litige sur la date de retour de l'Équipement, il appartient au client de prouver qu'il a renvoyé lesdits Équipements à SFR dans le délai susvisé.

13. Traitement des données à caractère personnel

Outre, le traitement « Gestionnaire du compte client » identifié dans les Conditions Générales de Ventes des Services SFR Business, sur lequel SFR se positionne en tant que Responsable de Traitement, les Parties ont identifiés le traitement suivant :

Traitement 2 : Acheminement des communications électroniques

Les messages transmis via un service de communications électroniques sont de la responsabilité de la personne dont ils émanent. A ce titre, l'opérateur est soumis aux principes de secret des correspondances, de neutralité, et de sécurité des communications prévus aux articles L34-1 et L33-1 du Code des postes et des télécommunications. Les données à caractère personnel contenues dans les messages transmis par le Bénéficiaire et/ou les Sociétés Bénéficiaires via les Services fournis, n'entrent donc pas dans le champ du présent document.

Le présent document s'intéresse par conséquent uniquement aux données à caractère personnel du Bénéficiaire et des Sociétés Bénéficiaires dont l'opérateur est destinataire pour les besoins de la fourniture des Services, ainsi qu'aux données issues de son activité d'opérateur. Sur lesdites données, l'opérateur agit en qualité de responsable de traitement, ce dernier étant autonome quant aux finalités et aux moyens mis en œuvre sur les traitements qu'il est amené à effectuer dans le cadre de la commercialisation et de la bonne exécution des Services.

Finalité du traitement :

La finalité du traitement porte sur l'acheminement des communications électroniques émises et reçues par le Bénéficiaire, les Utilisateurs et les Interlocuteurs, via les Services, incluant :

- l'acheminement des communications électroniques
- la recherche des infractions
- la commercialisation de services additionnels

Fondement du traitement

Le traitement est nécessaire à l'exécution du contrat conclu entre les parties, répond par ailleurs à des intérêts légitimes propres à SFR et au respect d'obligations légales pesant sur elle, ainsi qu'aux intérêts légitimes propres au Bénéficiaire de fournir des moyens de communication à son personnel.

Identification des Données Personnelles concernées :

Les Données Personnelles concernées par ce traitement sont :

- les données de connexion définies comme :
 - ✓ les informations permettant d'identifier l'Utilisateur ;
 - ✓ les données relatives aux équipements terminaux de communication utilisés ;
 - ✓ les caractéristiques techniques ainsi que la date, l'horaire et la durée de chaque communication ;
 - ✓ les données relatives aux services complémentaires demandés ou utilisés et leurs fournisseurs ;
 - ✓ les données permettant d'identifier le ou les destinataires de la communication ;
 - ✓ les données permettant d'identifier l'origine et la localisation de la communication.

Durée de conservation des Données Personnelles susvisées :

- pour les données de connexion, pendant un (1) an au titre du Code des Postes et des Communications Electroniques.

Si d'autres traitements que celui (ceux) visé(s) ci-dessus sont réalisés, ils sont décrits aux Conditions Particulières et Spécifiques des offres concernées.

14. DEFINITIONS APPLICABLES AUX SERVICES VOIX ET DATA FIXE

Accès : désigne tout circuit de télécommunications ou toute autre capacité, produit par SFR ou loué à un Opérateur de Boucle Locale, qui permet de raccorder un Site au Réseau de SFR.

Affectataire : désigne l'utilisateur final d'un Numéro. IL bénéficie de l'utilisation exclusive d'un numéro qui lui a été affecté par un Opérateur Bénéficiaire.

Anomalie ou Défaut : désigne la déviation d'un Service par rapport à ses spécifications techniques, inhérente au Service et imputable à SFR. Une Anomalie ou un Défaut est réputé Majeur quand il empêche toute utilisation du Service concerné par le Client. A défaut, il est réputé Mineur.

Bande Passante : quantité maximale de données pouvant être transmises au cours d'une unité de temps pour une communication, le plus souvent exprimée en Bits par seconde. Elle détermine le nombre et le type de communications simultanées possibles.

Boucle Locale : désigne tout circuit de télécommunications ou toute autre capacité, loué à un Opérateur de Boucle Locale (OBL) qui permet de raccorder un Site au Réseau de SFR.

Desserte Interne : désigne l'ensemble des supports et travaux nécessaires à l'acheminement du Service entre le Point d'Entrée du Service et l'Équipement SFR d'accès. La Desserte Interne peut être « Simple » (incluant la desserte inférieure à 3 m) ou « Standard » ou « Complexe » ou « Classique », ou « Sur devis ».

Desserte Interne « Sur-devis » : désigne la desserte hors des critères ci-dessous ou effectuée dans les cas d'exclusions ci-dessous.

Desserte interne en cuivre (DSL)	Simple	Complexe
Type de câble	Catégorie 5 ou 6, 4 paires	
Longueur de câble	< 100 m	< 220 m
Type de pose	Câble apparent, collé ou agrafé	
Existence chemin de câble	Existant de type cablofil, goulotte, fourreau, gaine... avec dépose et repose de faux plancher / faux plafond	Existant (cf simple) ou Création possible avec dépose et repose de faux plancher / faux plafond
Travaux sous hauteur	< 3 m	< 3 m en intérieur
Percement cloison	Percement mur de façade et au besoin cloison avec épaisseur < 11 cm	Percement mur (autre que façade) avec épaisseur entre 11 cm et 40 cm
Exclusions	Autres travaux tels que : Travaux de terrassement ou de génie civil, Travaux nécessitant l'utilisation d'échafaudage ou de nacelle ; déplacement de mobiliers	

Desserte interne en câble coax (FTTB) ou en fibre optique (FTTH)	Simple	Complexe
Type de câble	Fibre ISH si FTTH ou Coax si FTTB	
Longueur de câble	< 100 m et < 30m à l'intérieur du bâtiment / logement du Client	< 220m et < 30m à l'intérieur du bâtiment / logement du Client
Type de pose	Câble apparent, collé ou agrafé	
Existence chemin de câble	Existant de type cablofil, goulotte, fourreau, gaine... avec dépose et repose de faux plancher / faux plafond < 10m2	Existant (cf simple) ou Création possible à nu (goulotte PVC blanc, gaine PVC gris) avec dépose et repose de faux plancher / faux plafond > 10m2
Travaux sous hauteur	< 3 m, nacelle comprise, si raccordement sur poteau	< 3 m en intérieur
Percement cloison	Percement mur de façade et au besoin cloison avec épaisseur < 11 cm	Percement mur (autre que façade) avec épaisseur entre 11 cm et 40 cm
Exclusions	Autres travaux tels que : Travaux de terrassement ou de génie civil, Travaux nécessitant l'utilisation d'échafaudage ou de nacelle ; déplacement de mobiliers	

Desserte interne en fibre dédiée (FTTE/FTTO)	Simple	Complexe
Type de câble	Fibre monomode	
Longueur de câble	< 30 m	< 150 m
Type de pose	Câble apparent, collé ou agrafé	
Existence chemin de câble	Existant de type cablofil, goulotte, fourreau, gaine... + création possible	
Travaux sous hauteur	< 3 m, nacelle comprise, si raccordement sur poteau	
Percement cloison	Percement mur de façade et au besoin une cloison	Oui, épaisseur < 40 cm y compris dans mur porteur ou en béton armé
Exclusions	Autres travaux dont : travaux de terrassement ou de génie civil ; travaux hors immeuble en domaine privé ; travaux nécessitant l'utilisation d'échafaudage ou de nacelle ; travaux incluant des difficultés particulières (faux plafond, moulures, bâtiment classé, etc) ; déplacement de mobiliers.	

Éligibilité à la fibre FTTH de SFR : Un site est éligible si les conditions cumulatives suivantes sont réunies : (i) l'Opérateur d'Infrastructure FTTH a déployé l'adresse du client ou du Site ET (ii) SFR a raccordé son Réseau sur la zone.

Fourreau : conduit souterrain dans lequel passent les câbles de fibre optique ou coaxial, raccordant une propriété privée (domaine privé) à la voie publique (domaine public).

FTTH : Accès en Fibre Optique Mutualisée avec Terminaison Optique (FTTH - Fiber To The Home)

Heures : désigne, selon la Plage de Maintenance souscrite, Heures Ouvrées, Heures Ouvrables ou heures.

Heures Ouvrables : désigne la période de 8h à 18h les Jours Ouvrables

Interruption : désigne une coupure franche et continue de plus d'une minute du Service sur un Site, exclusivement imputable au Réseau SFR..

Heures Ouvrées : désigne la période de 8h à 18h les Jours Ouvrés.

Jour Ouvrable : désigne tout jour à l'exception du dimanche et de tout autre jour férié en France.

Jour Ouvré : désigne tout jour à l'exception du samedi et du dimanche et de tout autre jour férié en France.

Interface Client : désigne le point de démarcation du Service fourni par SFR, matérialisée par une prise Ethernet sur l'Équipement SFR.

Multi-prise FTTH : désigne une Prise FTTH installée dans un local client déjà équipé d'une première Prise FTTH.

« Numéro Polyvalent » : a remplacé le Numéro géographique et désigne un numéro à 10 chiffres commençant par 01, 02, 03, 04, 05 ou 09.

« Numéro Polyvalent Vérifié (NPV) » : désigne un Numéro à 10 chiffres commençant par 01, 02, 03, 04, 05 ou 09, pouvant être utilisé comme identifiant d'appelant par des systèmes automatisés d'appels et d'envois de messages et il est issu de tranche dédiée de numéros utilisables pour les échanges avec des systèmes automatisés.

OBL : désigne l'opérateur de boucle locale auquel est raccordé le Client.

Opérateur Donneur : désigne l'Opérateur de communications électroniques d'origine du Client avant la Portabilité ; c'est-à-dire l'Opérateur à partir duquel un numéro est porté

Opérateur Receveur : désigne le nouvel Opérateur de communications électroniques du Client après la Portabilité, c'est-à-dire l'Opérateur auprès duquel le Client souscrit un nouveau contrat et vers lequel un numéro est porté

Opérateur Exploitant (OPE) : désigne l'Opérateur qui fournit un service de téléphonie au Client et ayant un contrat actif avec le Client. L'Opérateur Exploitant peut fournir un service de téléphonie avec des Numéros dont il est l'Opérateur Attributaire ou des Numéros portés

Opérateur Attributaire : désigne l'Opérateur auquel l'autorité de régulation (ARCEP en France) a officiellement attribué des tranches de Numéros conformément aux dispositions du Plan de Numérotation en vigueur.

Opérateur Historique : pour la France, Orange.

Opérateur d'Infrastructure FTTH (OI) : tout opérateur désigné pour déployer l'infrastructure FTTH de la zone incluant l'adresse concernée.

Opérateur Tiers : désigne l'opérateur de communications électroniques autre que SFR.

Plage de Maintenance : désigne l'une des plages de maintenance suivantes :

Heures Ouvrées

Heures Ouvrables

Etendue 24h/24, 7j/7

Point d'Entrée du Service : désigne le point de démarcation entre les supports nécessaires à l'acheminement du Service qui relèvent de la responsabilité du Client (notamment Desserte Interne) et ceux qui relèvent de la responsabilité de SFR ou de l'Opérateur Tiers (notamment Boucle Locale, tête de câble de l'Opérateur Tiers, éléments situés en dehors du domaine privé auquel appartient le Site Client).

Le Point d'Entrée du Service est matérialisé :

- Pour les Accès, Prises ou Lignes DSL, LS et/ou Commutés, par la tête de câble de l'Opérateur Historique, située sur le Site Client ou sur le domaine privé auquel appartient le Site Client ;

- Pour les Accès, Prises ou Lignes en Fibre dédiée ou en Fibre mutualisée, par la frontière entre le domaine public et le domaine privé auquel appartient le Site Client.

Prise FTTH : désigne un Équipement installé dans un local client et raccordé à la fibre optique déployée par l'Opérateur d'Infrastructure (OI).

RIO : signifie Relevé d'Identité Opérateur. C'est un code unique et personnel composé de 12 caractères (lettres et chiffres) qui identifie la ligne téléphonique mobile ou fixe. Le RIO est essentiel pour la portabilité du numéro. Lors d'une demande de portabilité, il doit être communiqué à l'Opérateur Receveur.

Pour distinguer un RIO d'un Numéro fixe d'un RIO d'un Numéro mobile, le premier caractère du RIO fixe est une lettre comprise entre F et Z.

RIPE : Réseaux IP Européens

Réseau mobile SFR : le réseau de radiotéléphonie de SFR est composé des réseaux suivants, dans la limite des zones couvertes, avec équipements

compatibles : GSM/2G/GPRS/Edge/3G/3G+/Dual Carrier/4G/4G+ et 5G, de SFR. Le Client accède à tout ou partie de ces réseaux en fonction de leur zone respective de couverture, de leur disponibilité et des Services commandés.

Service (ou Option) Multisite : désigne un Service, un Service Complémentaire ou une Option, tels que définis par SFR au sein du Contrat, visant à établir des communications entre au moins deux Accès, Prises ou Lignes disposant du même Service.

Service (ou Option) Monosite : désigne un Service, un Service Complémentaire ou une Option, tels que définis par SFR au sein du Contrat, ne visant pas à établir des communications entre plusieurs Accès, Prises ou Lignes disposant du même Service.

ANNUAIRE

Le Client est informé que, pour les Services de Voix Fixe et sauf avis contraire expressément formulé de sa part, ses coordonnées figurent sur la liste annuaire des abonnés au Service tenue par SFR (ci-après « la Liste ») et pourront être transmises à des sociétés éditant ou fournissant des services d'annuaires ou de renseignements téléphoniques (ci-après « les Editeurs »). Le Client est informé qu'il peut gratuitement, à tout moment et dans le respect des articles R10 et suivants du Code des postes et des communications électroniques, exercer les droits suivants sur les données de la Liste le concernant :

- inscription en Liste Rouge,

- parution Annuaire sans Recherche Inversée,

- parution Annuaire sans prospection,

- parution Annuaire sans restriction,

- parution Annuaire sans prénom complet,

- parution Annuaire sans adresse complète (à l'exception des entreprises offrant des biens et services au grand public pour lesquelles la parution de l'adresse est obligatoire).

Les options complémentaires suivantes peuvent également être souscrites auprès du Service Client de SFR :

- parution coordonnées utilisateur,

- parution activité professionnelle.

Le Client est informé qu'il peut, dans les conditions prévues par la réglementation relative aux traitements de données à caractère personnel, rectifier, compléter, clarifier, mettre à jour ou effacer les données de la Liste le concernant directement par téléphone en contactant le 0811 907 907, par mail via l'adresse: relationclientsentreprises@sfr.com ou en envoyant un courrier postal à :

SFR BUSINESS - DIRECTION RELATION CLIENT - TSA34384 - 77438 MARNE-LA-VALLE CEDEX 2Le Client est informé que certaines mentions, telles que la profession ou l'activité des personnes, sont insérées sous la responsabilité du demandeur. Le Client est informé que le délai de parution ou de transmission des informations le concernant auprès des différents Editeurs dépend du support, des conditions et fréquences de parution propres à ces derniers. En conséquence, l'opérateur ne s'engage sur aucun délai de parution des données du Client. Le Client est informé que les Editeurs peuvent mettre en place, sous leur entière responsabilité, des règles éditoriales contraignantes et peuvent procéder à des traitements sur certaines des données transmises.

Pour les Services Mobile, le Client est informé que ses coordonnées ne figurent sur aucune base annuaire, ni ne sont transmises à aucun Editeur, sauf demande expresse contraire de sa part formulée via la commande d'un Service Complémentaire.

PS

CONDITIONS SPECIFIQUES DU SERVICE TELEPHONIE SIP

1. Pourquoi des Conditions Spécifiques ?

Ces Conditions Spécifiques définissent les conditions et modalités dans lesquelles SFR fournira au Client le Service « Téléphonie SIP » (ci-après « le Service »). Elles viennent en complément des Conditions Particulières Voix et Data Fixe et des Conditions Générales de Vente des Services SFR Business.

2. Que comprend le Service Principal ?

Le Service de Téléphonie SIP comprend :

- le raccordement du Réseau de données VPN du Client au Réseau Voix SFR via un Lien d'Accès IP dédié fourni par SFR si le Client ne dispose pas d'un VPN IPnet SFR, hors Option OTT ou Teams OTT (raccordement via accès Internet Client).
- un accès trunk SIP entre le Réseau Voix SFR et le(s) Session Agent(s) du Client.
- l'acheminement par SFR, conformément à la réglementation en vigueur, des communications téléphoniques en provenance ou à destination des numéros téléphoniques du Client, sur les Sites du Client qui peuvent disposer soit de NDI et SDA portés soit de NDI et SDA attribués par SFR. Ces NDI sont incessibles.

2.1. Attribution de numéros SFR et Portabilité de numéros

Pour chaque Site Utilisateurs du Client, le Client pourra choisir l'attribution de nouveaux numéros ou la portabilité de ses numéros existants sur le Service Téléphonie SIP. Dans le cas où le Client souhaite des nouveaux numéros, SFR attribuera au Client des numéros correspondant à la ZNE de rattachement du Site Client concerné. Le Client pourra choisir le ou les numéros géographiques en fonction de la disponibilité de ce ou ces numéro(s) qui lui sera communiquée. Ces numéros sont incessibles. Si le Client souhaite porter des numéros existants, la Portabilité se fera selon les modalités décrites à l'article « Portabilité ». Le respect du Plan de Numérotation national est défini et encadré par l'ARCEP. SFR effectuera la Portabilité des numéros des Sites du Client, dans les conditions définies à l'article « Mise en œuvre de la Portabilité » en présumant que le précédent OBL du Site avait respecté la règle d'implantation géographique des numéros. L'attribution de numéros SFR sur un Site existant ou un nouveau Site sera faite dans les conditions décrites à l'article « Attribution de numéros SFR et Portabilité » ci-dessus. Le Client s'engage par la signature du Contrat SFR Business à affecter ce numéro à l'adresse du Site pour lequel la demande d'attribution a été faite à SFR.

2.2. Acheminement des appels vers les services d'urgence

Conformément à la réglementation en vigueur, SFR achemine gratuitement les appels d'urgence vers le centre compétent correspondant à la localisation du Site Utilisateurs du Client sous réserve que le Client respecte l'ensemble des obligations suivantes :

- Lorsque le téléphone d'un Site émet un appel vers les services de secours, le Session Agent du Client doit envoyer le NDI de référence du dit Site au réseau SFR comme indiqué sur le Bulletin de Souscription.
- Pour assurer le rappel des services de secours, le Client doit mettre en œuvre le routage entrant du NDI transmis, à destination d'un poste téléphonique.
- Le respect des conditions décrites dans la Spécification Technique d'Accès au Service.

SFR n'est pas en mesure d'acheminer vers le centre d'urgence compétent les appels émanant :

- des équipements dits 'non-géographiques' (qui ne peuvent pas être rattachés par l'opérateur à une adresse donnée) tels que les téléphones wi-fi, les téléphones DECT et les softphones utilisés sur un autre site que le Site Client d'enregistrement initial, des terminaux ayant été configurés sur un Site Client donné puis déplacés sur un autre site (nouvelle adresse) sans reconfiguration de ce terminal à la nouvelle adresse. Il est du ressort du Client de mettre à disposition des Utilisateurs de ce type d'équipements un poste téléphonique permettant l'accès aux numéros d'urgence.

En cas de déménagement d'un Site Utilisateur du Client, le Client devra nécessairement communiquer la nouvelle adresse du site à SFR, étant acquis que SFR ne saurait être tenue responsable en cas d'impossibilité d'acheminement ou de mauvais acheminement de l'appel d'urgence.

2.3. Les services Voix supportés

Le Service supporte les services téléphoniques suivants :

- Les appels Voix avec utilisation des codecs G711 loi A 20ms et G729 Annexe A 20ms.
- La présentation du numéro appelant (CLIP).
- Le masquage du numéro appelant pour les appels sortants (CLIR).
- L'envoi et la réception de télécopies avec utilisation des codecs G711 loi A et T38 (hors Option OTT) sont supportés par le Service pour les télécopieurs Groupe 3 (recommandations UIT-T T.30 et T.4) et super G3.

2.4. Services non supportés

Le Service ne supporte pas les équipements ou services téléphoniques suivants :

- Visio / Vidéo,
- Télémaintenance, Téléalarme, Télésurveillance,
- Modems, TPE et V90,
- Signalisation usager à usager,

- Horloge de synchronisation,
- Transmission de données en X25,
- Machine à affranchir, Applications de Carte Vitale, Monéo,
- Systèmes applicatifs propriétaires (type Téléréleve électrique EDF...),
- Télécopieurs Groupe 4,
- Télétexte.

SFR préconise de conserver des lignes analogiques indépendantes, ou des solutions de substitution, pour connecter ces équipements directement au Réseau de Téléphonie Commuté ou pour assurer ces services téléphoniques. Le Service ne supporte pas les services téléphoniques suivants :

- Restrictions d'appels
- Spécialisation des canaux SIP
- Télétexte

2.5. Capacité d'écoulement en nombre d'appels simultanés

SFR effectue le dimensionnement du Trunk SIP en fonction du nombre maximum de canaux SIP (DSO) souscrit par le Client dans le Bulletin de Souscription. SFR n'assure pas l'acheminement des communications au-delà du nombre de communications simultanées indiquées par le Client.

2.6. Lien d'accès IP VPN/MPLS

Pour un Client ne disposant pas d'un VPN IPnet, SFR peut fournir une prise en Accès à Débit Garanti, caractérisée par un débit constant garanti, correspondant à 100% du débit IP. La prise fournie par SFR peut s'appuyer sur un accès DSL en dégroupage total (Prise Premium) ou sur un Accès en fibre optique dédiée (Prise THD).

Le plan d'adressage de réseau privé du Client doit être conforme à la recommandation RFC 1918 de l'IETF. SFR utilise pour ses besoins propres un plan d'adressage conforme à cette même recommandation. En cas d'utilisation d'adresses communes, SFR déterminera une plage d'adresses qui lui sera réservée et la communiquera au Client. Les adresses IP publiques réservées pour SFR ne pourront pas être utilisées par le Client.

2.7. Lien d'accès IP en OTT

Lorsque le Site de Configuration Client dispose d'un accès à Internet conforme aux spécificités du Service en OTT, SFR est en mesure de fournir le Service au Client sur le Site concerné sans raccordement dédié. Le Service sera alors fourni via l'accès Internet existant du Client.

Le Service comprend alors :

- Un accès trunk SIP entre le Réseau Voix SFR et le(s) Session Agent(s) du Client, ce Trunk SIP s'appuie sur l'accès Internet du Client.
- L'acheminement par SFR, conformément à la réglementation en vigueur, des communications téléphoniques en provenance ou à destination des numéros téléphoniques du Client.

Le Client devra se conformer aux Spécification Technique d'Accès au Service (ci-après « STAS ») pour optimiser les performances du Service dans un environnement non intégralement maîtrisé par SFR.

Pour le bon fonctionnement du Service, il est de la responsabilité du Client de s'assurer :

- Du bon dimensionnement de son accès Internet, conformément aux recommandations de SFR : le Client s'assurera de la disponibilité du débit IP nécessaire au Service, en respectant un débit Ethernet symétrique minimum de 34,5 Kbps par communication Voix (en G729) et/ou 93,3 Kbps par communication Voix ou Fax (en G711). Ce débit est à mesurer depuis le Site du Client via des sites spécialisés (ex : mire.sfr.fr). SFR recommande a minima une connexion de type xDSL disposant d'une capacité minimale de 110 kbits/s en réception et en émission, par canal de communication, étant entendu que tout usage concomitant (ex : Data) pourra altérer la qualité du service.
- De la priorisation sur son réseau des flux Voix sur les flux données : il appartient au Client de prendre des dispositions pour favoriser le trafic de la Voix, de façon à limiter les risques d'altération de la qualité du Service lors de l'utilisation concomitante de sa connexion pour d'autres usages.

Le Client est informé que tout usage de sa connexion nécessitant une forte consommation de bande passante (tel que les téléchargements, l'usage de logiciels Peer-to-Peer), pourrait sensiblement dégrader la qualité du Service en OTT.

Pour permettre l'accès au Service en OTT, le Client devra :

- Communiquer à SFR l'adresse IP publique de l'accès Internet utilisé sur le Site de Configuration
- Communiquer à SFR l'adresse IP publique de l'accès Internet utilisé sur le site de secours, le cas échéant
- Configurer une fonctionnalité de type Proxy RTP sur le Session Agent

SFR préconise l'utilisation d'un SBC sur le Site de Configuration du Client.

Toute mise en œuvre de fonctionnalité de type NAT entre l'adressage réseau IP privé du Client et l'adresse IP publique de l'accès Internet support du service Téléphonie SIP OTT est de la responsabilité du Client. Le Session Agent du Client devra masquer la topologie du réseau du Client et de ses UserAgents au travers d'une fonctionnalité de type Proxy RTP.

L'accès Internet support du Service en OTT étant de la responsabilité du Client, le Point d'Accès au Service en OTT est le SBC de SFR.

Le Service en OTT ne met pas en œuvre de fonctionnalité de chiffrement entre le Site de Configuration du Client et le point d'accès au service de SFR, que ce

soit sur les flux de signalisation, comme sur les flux média (Voix ou Fax). Le Client est donc informé des risques de sécurité afférents, en cas d'accès frauduleux au lien Internet ou à son Site Client, par un tiers.

2.8. Option Teams

Lorsque le service de communication et collaboration du Client s'appuie sur la solution Microsoft Teams et dote ses Utilisateurs de la licence Phone Systems, SFR est en mesure de fournir ce Service au Client sur le Site concerné sans raccordement dédié. Le Service sera alors fourni via l'accès Internet existant du Client.

Le Service comprend alors:

- Un lien d'accès OTT ou VPN/MPLS entre le Réseau Voix SFR et un couple de SBC hébergés dans un environnement Microsoft Azure, cette solution s'appuie également sur la connexion Internet du client. En cas de fourniture de l'option Teams sur accès VPN/MPLS, le client devra souscrire à l'offre SFR Cloud Agility pour permettre l'hébergement d'un proxy permettant l'interconnexion entre Azure et l'environnement VPN/MPLS.
 - L'acheminement par SFR, conformément à la réglementation en vigueur, des communications téléphoniques en provenance ou à destination des numéros téléphoniques du Client.
 - Un service d'interconnexion du Tenant Teams du Client.
- Le Client devra se conformer aux Spécification Technique d'Accès au Service (ci-après « STAS ») pour optimiser les performances du Service dans un environnement non intégralement maîtrisé par SFR.
- Un portail d'administration dédié permettant au Client d'exploiter en autonomie la solution et d'automatiser la configuration de l'environnement Microsoft Teams.

Il est à noter que, pour accéder au portail d'administration, le Client devra se connecter avec un compte administrateur Teams et renseigner un compte de service « managé » qui sera utilisé pour exécuter les commandes « PowerShell » nécessaires à l'activation des Utilisateurs et autres fonctionnalités. Le Service peut cependant être délivré sans l'accès à ce portail.

Pour le bon fonctionnement du Service, il est de la responsabilité du Client de vérifier les prérequis techniques liés à son accès Internet (cf 2.7 lien d'accès IP en OTT)

Pour permettre l'accès au Service TSIP Option Teams, le Client devra disposer:

- D'un plan de licence Office 365 incluant Teams et Skype for Business plan 2, Office 365 F3, E1, E3, E5
- Business Basic, Premium
- D'une licence Microsoft Phone System ou Common Area phone (dans le cas d'une licence Office 365 business)
- D'une licence Microsoft Audio Conferencing (optionnelle) permettant de disposer d'un pont de conférences audio et d'appeler un contact extérieur depuis une réunion Teams

L'accès Internet support du Service TSIP Option Teams étant de la responsabilité du Client, le Point d'Accès au Service est le SBC de SFR.

2.9. Convergence Mobile SFR Business

Au titre de sa Souscription au Service, le Client a la faculté de bénéficier d'appels à tarifs préférentiels selon les conditions définies dans les Conditions Tarifaires annexées au Bulletin de Souscription du Service (ci-après le « Bénéfice Convergent ») pour ses appels Voix passés à partir du Service, vers les mobiles de sa flotte SFR qui sont associés à une offre mobile de la gamme SFR Business disposant d'un VPN actif (ci-après sa « Flotte Mobile Eligible »).

2.9.1. Obligations du Client

Le Client s'engage à faire acheminer par SFR la totalité de son trafic entrant et sortant.

Le Bénéfice Convergent est réservé aux Clients en ayant une utilisation considérée comme appropriée par SFR.

Le Client s'engage à respecter et faire respecter par les Utilisateurs du Service une utilisation appropriée de celui-ci.

Ainsi, sera notamment réputée par SFR être une utilisation non appropriée du Bénéfice Convergent :

- L'utilisation à titre gratuit ou onéreux du Service de Téléphonie en tant que passerelle de réacheminement de télécommunications,
- L'établissement de communications par un serveur fax ou par tout autre automate d'appels susceptible de programmer des envois de message, et ce, quelle qu'en soit la finalité,
- L'utilisation du Service de Téléphonie pour effectuer des envois en masse de messages de façon automatisée ou non, et ce, quelle qu'en soit la finalité,
- L'utilisation ininterrompue du Service de Téléphonie via une composition automatique et continue des numéros de téléphone,
- L'utilisation du Service de Téléphonie à des fins autres que celles prévues au présent Contrat SFR Business et au contrat conclu entre le Client et SFR pour sa Flotte Mobile Eligible,
- La cession ou la revente totale ou partielle de trafic téléphonique,
- L'utilisation non raisonnable du Service entraînant un volume mensuel d'appels vers sa Flotte Mobile Eligible, représentant plus de 50% du volume total mensuel des appels fixes du Client vers des lignes mobiles.

En cas de non-respect des conditions d'utilisation, telles que définies ci-dessus, SFR se réserve le droit, après en avoir informé le Client par tout moyen, de supprimer de plein droit et sans délai le Bénéfice Convergent et de facturer à ce dernier l'ensemble des appels vers sa Flotte Mobile

Eligible, aux tarifs « Appels vers les autres mobiles » tels que définis dans les Conditions Tarifaires.

2.9.2. Mise en œuvre du Bénéfice Convergent

La mise en œuvre du Bénéfice Convergent étant liée à la récupération des SDA et NDI du Client, tels que définis à l'article « SDA (Sélection Directe à l'Arrivée) » des présentes, ainsi que de son numéro de titulaire mobile existant auprès de SFR, si le Client souhaite bénéficier dès la Mise en Service du Service du Bénéfice Convergent, il devra transmettre à SFR l'ensemble de ses NDI et SDA, ainsi que son numéro de titulaire mobile existant auprès de SFR. Ces données sont de la responsabilité du Client. SFR ne sera pas responsable en cas de non-transmission de l'exhaustivité des NDI et SDA par le Client. Au fur et à mesure de la transmission de ces NDI et SDA et de leur activation au sein du réseau SFR, le Bénéfice Convergent sera mis en place. De plus, la liste des NDI et SDA sera automatiquement mise à jour lors de la récupération automatique des SDA.

2.9.3. Conséquences de la suppression du Bénéfice Convergent

A compter de la prise d'effet de la suppression du Bénéfice Convergent, les communications seront facturées au tarif « Appels vers les autres mobiles » tel que défini dans les Conditions Tarifaires.

2.10. Inscription dans les Annuaire Universels

Le Client est informé que ses coordonnées figurent sur la liste « Annuaire Universel » des Clients du Service de Téléphonie tenue par SFR (ci-après « la Liste »). Le Client est informé que, sauf avis contraire de sa part, ses coordonnées pourront être transmises à des sociétés fournissant des services d'annuaire ou de renseignements téléphoniques (ci-après « les Editeurs »).

Dans le cas où le Client a demandé à SFR de faire figurer le nom des personnes physiques utilisatrices, il s'engage avoir recueilli le consentement préalable de ces personnes et garantit SFR contre tout recours ou action portant sur cette mention, émanant de ces personnes.

Le Client est informé qu'il peut gratuitement et dans le respect des articles R10 et suivants du Code des postes et des communications électroniques, exercer les droits suivants sur les données de la Liste le concernant :

- De ne pas être mentionnée sur la Liste d'abonnés ou d'utilisateurs publiées ou susceptibles d'être consultées par les services de renseignements ;
- que la Liste ne comporte pas l'adresse complète du siège social/établissement sauf lorsque l'activité professionnelle mentionnée consiste à fournir des biens ou des services aux consommateurs ;
- que la Liste ne comporte pas de référence à son sexe, sous réserve d'absence d'homonymie sur la même liste ;
- que les données à caractère personnel le concernant issue de la Liste ne soient pas utilisées dans des opérations de prospection directe soit par voie postale, soit par voie de communications électroniques, à l'exception des opérations concernant la fourniture du service téléphonique au public et relevant de la relation contractuelle entre SFR et le Client.
- que ces données ne soient pas mentionnées sur des listes d'abonnés ou d'utilisateurs permettant la recherche inversée de l'identité de l'abonné et de l'utilisateur à partir de son numéro de téléphone.
- que le Client peut insérer dans la Liste la mention de sa profession ou activité sous sa responsabilité. A ce titre, le Client garantit SFR contre tout recours ou action portant sur cette mention, émanant de tiers, ou des différents Editeurs. Le Client est informé que les Editeurs sont susceptibles de contacter le Client pour vérification de l'exactitude ou de la véracité de la profession ou activité qu'il a mentionnée.

Le Client est informé que le délai de parution des informations le concernant dans les annuaires des différents Editeurs dépend des conditions et fréquences de parution propres aux Editeurs. En conséquence, SFR ne s'engage sur aucun délai de parution des données du Client.

Le Client est informé que les Editeurs peuvent mettre en place, sous leur entière responsabilité, des règles éditoriales contraignantes et procèdent à des traitements sur certaines des données transmises (rubricage de l'activité professionnelle, type et format de parution du numéro notamment).

Le Client est informé qu'il peut, dans les conditions prévues aux articles 35 et 36 de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978, rectifier, compléter, clarifier, mettre à jour ou effacer les données de la Liste le concernant.

3. Quels sont les Services Complémentaires (Options) disponibles ?

Le Client peut souscrire dans le Bulletin de Souscription aux Services Complémentaires ou Options, gratuits ou payants, décrits ci-dessous lors de la Souscription au Service ou pendant la durée du Contrat SFR Business. Les Tarifs des Services Complémentaires ou Options payants sont définis dans les Conditions Tarifaires annexées au Bulletin de Souscription et remises au Client lors de la Souscription du Service.

3.1. Prestation de Spécifications Détaillées

En Option au Service, le Client peut souscrire à une prestation de Spécifications Détaillées. Cette prestation a pour objectif de détailler et de personnaliser au contexte du Client les éléments suivants:

- La topologie de l'existant, les types de flux concernés, l'environnement opérationnel du Client,
- La topologie d'interconnexion entre les Equipements SFR et les Equipements du Client, notamment en termes de routage et d'adressage IP,
- Le périmètre de la pré-production (en option).
- Ces documents viennent en complément de la Spécification Technique d'Accès au Service.
- Au cours de cette Phase de Spécifications Détaillées, SFR étudiera également les optimisations techniques possibles.
- Cette Phase de Spécifications Détaillées donnera lieu à la livraison par SFR d'un document de Spécifications Détaillées du Service Téléphonie SIP.

3.2. Prestation d'expertise Technique

En option au Service, le Client peut souscrire à une prestation d'Accompagnement d'un Expert Technique. Cette prestation fait l'objet de l'élaboration d'un devis par SFR pour la mise à disposition d'un expert technique.

3.3. Direction de Projet

En option au Service, le Client peut souscrire à une prestation de Direction de Projet. Cette prestation fait l'objet de l'élaboration d'un devis par SFR et la Souscription doit être demandée par le Client en amont du projet.

3.4. Rapports de Gestion Voix Fixe

Moyennant les frais de Mise en Service et abonnement mensuel définis aux Conditions Tarifaires, le Client ayant souscrit, dans le Bulletin de Souscription, à l'option « Rapports de gestion Voix Fixe », bénéficiera, au choix, pour ses appels sortants de deux Packs de Rapports de suivi de consommation et de dépenses mensuelles :

- Le Pack « Coûts et Analyses » contenant six (6) Rapports de Gestion (« trafic et dépenses par Site », « suivi des dépenses consolidées du Contrat », « répartition consolidée des appels par destination », « évolution du trafic sur 12 mois », « répartition des types d'appels par poste appelant », « évolution de la répartition par types d'appels »).
- Le Pack « Top usages » contenant trois (3) Rapports de Gestion (« top 30 des appels les plus longs et top 30 des appels les plus coûteux », top 30 des postes : facturation et durée », « top 10 des destinations internationales »).

Les Rapports de gestion Voix Fixe ne peuvent en aucun cas être fournis indépendamment des Packs de Rapports.

Pour chacun de ces Packs de Rapports, le Client doit préciser quel sera le périmètre d'analyse (Compte de Facturation ou Contrat SFR Business). Les Rapports de gestion Voix Fixe sont mis à disposition sur l'Espace Client chaque mois sous dix (10) Jours Ouvrés après la date de facturation du Service. Le Client doit avoir un Compte Espace Client actif, ou à défaut le faire activer par le Service Client SFR Business. Ces Rapports de gestion Voix Fixe peuvent également être transmis par mail au Client suite à la demande du Client.

3.5. Option Sécurisation Trafic Entrant

Moyennant un abonnement payant mensuel, le Client peut souscrire cette option auprès de son commercial ou directement depuis son Espace Client. Elle permet de rerouter automatiquement l'intégralité du trafic Voix entrant, à destination des numéros SDA ou NDI portés ou fournis par SFR, vers un unique numéro de secours, sur indisponibilité totale du trunk SIP.

Ce numéro n'est pas spécifiquement attribué à SFR ou porté par ce dernier et doit être renseigné par le Client lors de la Souscription. Ce numéro peut être modifiable à tout moment depuis son Espace Client.

3.6. Option Hybridation IPBX (disponible pour Téléphonie SIP Option Teams uniquement)

Moyennant des Frais d'accès au service et un abonnement mensuel, le Client peut souscrire cette Option qui permet de router les appels entrants/sortants vers/à partir d'un IPBX via un Proxy en VM installé chez le Client ou dans le cloud SFR (Option Teams sur lien d'accès VPN).

Le routage se fera selon une configuration effectuée via le portail d'administration mis à disposition du Client ou sera mis en place à la Mise en service et fera l'objet d'une demande de modification en cas de besoin.

4. CONDITIONS PREALABLES A LA MISE EN SERVICE DU SERVICE

Les conditions préalables et cumulatives suivantes doivent être satisfaites par le Client afin de permettre l'activation du Service par SFR.

4.1. Portabilité

Sur demande dans le Bulletin de Souscription, le Client peut bénéficier de la Portabilité.

Par la signature du Bulletin de Souscription, le Client donne mandat à SFR pour effectuer toutes les démarches et opérations techniques nécessaires à la fourniture du Service, et en particulier d'effectuer en son nom et pour son compte, toutes les démarches nécessaires auprès de l'Opérateur Donneur afin de mettre en œuvre la Portabilité des numéros indiqués dans le Bulletin de Souscription. Le Client reconnaît que la mise en œuvre des opérations techniques de Portabilité entraînera la résiliation du contrat d'abonnement pour le numéro porté ainsi que l'accès correspondant, dans les conditions contractuelles souscrites auprès de l'Opérateur Donneur.

Le Client est informé que, dans l'hypothèse où la Portabilité n'est pas mise en œuvre, il demeure Client de son ancien opérateur et demeure donc redevable de l'ensemble de ses obligations envers son ancien opérateur au titre des liens contractuels avec celui-ci.

Enfin, le Client s'engage à adresser à SFR toute demande ou réclamation concernant l'exécution du présent mandat.

Les modalités de mise en œuvre de la Portabilité figurant dans les présentes Conditions Spécifiques sont celles s'appliquant entre SFR et l'Opérateur Donneur.

Le Client ne pourra en aucun cas céder à un tiers le ou les numéros pour lesquels il a demandé la Portabilité.

La mise en œuvre de la Portabilité est soumise à la condition suspensive que le Client soit en conformité avec l'ensemble de ses obligations contractuelles définies dans le contrat qui le lie avec l'Opérateur Donneur. Ce dernier pourra rejeter, reporter ou engager des études techniques complémentaires concernant la Portabilité des numéros géographiques, entre autre, dans les cas suivants :

- l'adresse du Client est erronée,
- le nom du titulaire du numéro n'est pas correct,
- les numéros géographiques sont réservés par le Client chez l'Opérateur Donneur mais sont non-actifs,
- les lignes correspondent à un abonnement temporaire,
- les numéros géographiques sont déjà portés par un autre opérateur.

La Portabilité relève de la seule maîtrise de l'Opérateur Donneur qui est libre de rejeter ou de reporter toute demande de Portabilité. SFR informera le Client de la décision prise par ledit opérateur dans les meilleurs délais. SFR ne peut intervenir en aucune façon ni sur le principe ni sur les délais de mise en œuvre de la Portabilité et ne pourra être tenue responsable du non-respect de la date de mise en œuvre.

En cas de rejet ou de report de la demande par l'Opérateur Donneur, le Client pourra formuler une nouvelle demande de Portabilité après s'être mis en conformité avec les motifs de rejet ou de report avancés par l'Opérateur Donneur.

Le Client est informé que la résiliation de la Portabilité entraîne la perte d'usage des numéros portés.

4.2. Compatibilité Session Agent Client

La Spécification Technique d'Accès au Service décrit les marques et les versions logicielles des IPBX et SBC Client dont l'interopérabilité est validée par SFR dans le cadre du Service. Le Client est tenu de s'y conformer et SFR ne saurait être tenue responsable en cas de dysfonctionnement du Service raccordé à un environnement non certifié au préalable.

SFR s'aligne sur les durées de vie des versions logicielles proposées par les constructeurs dans le cadre de leur cycle de vie afin de garantir un accompagnement Client de qualité. SFR ne prend pas d'engagement de disponibilité du Service ou de Garantie de Temps de Rétablissement dans le cas d'une version logicielle qui n'est plus maintenue par le constructeur ou l'éditeur.

4.3. Respect de la Spécification Technique d'Accès au Service

Le Client s'engage par la signature du Contrat SFR Business à respecter et à faire respecter par ses prestataires la Spécification Technique d'Accès au Service fourni par SFR.

SFR ne saurait être tenue responsable en cas d'impossibilité de mise en œuvre et/ou de dysfonctionnement du Service, et notamment en cas de non-respect par le Client des conditions décrites dans la Spécification Technique d'Accès au Service. Aucune pénalité ne pourra être demandée par le Client au titre du non-respect de ses engagements.

4.4. Respect du Plan de Numérotation

Le respect du Plan de Numérotation national est défini et encadré par l'ARCEP. SFR effectuera la Portabilité des numéros des Sites du Client, dans les conditions définies à l'article « Mise en œuvre de la Portabilité » en présupposant que le précédent OBL du Site avait respecté la règle d'implantation géographique des numéros.

L'entrée en vigueur de la phase 2 de la décision de l'ARCEP n° 2019-0954 prévoit qu'à partir du 1^{er} janvier 2023, un Client peut conserver son numéro lorsqu'il déménage au sein d'un même territoire, tel que défini par la décision susmentionnée, quelle que soit la zone géographique de destination.

La possibilité de conservation du numéro s'applique également au service Téléphonie SIP en cas de portabilité entrante.

L'attribution de numéros SFR sur un Site existant ou un nouveau Site sera faite dans les conditions décrites à l'article « Attribution de numéros SFR et Portabilité » ci-dessus. Le Client s'engage par la signature du Contrat SFR Business à affecter ce numéro à l'adresse du Site pour lequel la demande d'attribution a été faite à SFR.

4.5. Numéros d'urgence

Le Client est informé et reconnaît expressément que le bon acheminement des appels d'urgence est conditionné à son respect des conditions décrites dans la Spécification Technique d'Accès au Service et de toutes directives que SFR pourrait lui fournir à ce sujet. Au titre de l'acheminement des appels d'urgence, au sein de son Réseau Privé, le respect des conditions et directives mentionnées est une condition essentielle de délivrance du Service, sur laquelle seul le Client, peut avoir une action. Le Client s'engage à respecter les conditions et directives mentionnées, il en assume la responsabilité, étant acquis que SFR ne saurait être tenue responsable en cas d'impossibilité d'acheminement ou de mauvais

p)

acheminement de l'appel d'urgence en cas de non-respect par le Client des conditions et directives mentionnées.

4.6. Infrastructure de téléphonie et équipements Client

Le Service n'est garanti que sur la base d'infrastructures de téléphonie du Client respectant toutes les conditions décrites dans la Spécification Technique d'Accès au Service.

Il incombe exclusivement au Client de se procurer à ses frais les Equipements, logiciels et installations non inclus dans le Service, que nécessitent le raccordement des Equipements du Client au Réseau et l'utilisation du Service. De plus, le Client est entièrement responsable de l'installation, de l'exploitation et de la maintenance de ses équipements et logiciels. SFR ne prend pas en charge le paramétrage et la fourniture d'éléments actifs du réseau local du Client, ni la conception de l'architecture des installations du Client.

4.7. Intervention sur Site

Pour toute intervention justifiée par la commande, l'entretien ou l'évolution d'une Prise, le Client doit permettre à SFR et à toute personne mandatée par elle la possibilité d'accéder au Site de Configuration 24h sur 24 et 7 jours sur 7 pour la relève des dérangements et pendant les Heures Ouvrées dans les autres cas.

Ce type d'intervention sur site est exclu pour le Service en OTT.

Si, lors d'un rendez-vous fixé avec le Client, SFR ou tout tiers mandaté ne peut accéder au Site ou faire l'intervention prévue, SFR pourra facturer le Client d'un forfait de déplacement infructueux de 350 €HT. Les Parties conviennent expressément que SFR demeurera de manière permanente pleinement propriétaire de ses Equipements et qu'aucun droit de propriété n'est transféré au Client sur l'un quelconque des éléments mis à sa disposition au titre d'un Contrat SFR Business, y compris les éléments d'accès au Service, leurs logiciels et leurs documentations, livrets et instructions techniques fournis au Client. Par conséquent, le Client s'engage à ne pas procéder à tout acte de disposition ou permettre tout acte, quel qu'il soit, contraire aux droits de propriété ou de licence de SFR sans accord au préalable de SFR.

La responsabilité de SFR ne sera pas engagée en cas de manquement dans l'exécution de ses obligations aux termes d'un Contrat SFR Business, et, en particulier, de ses obligations de respecter les dates de livraison et les niveaux de Service, dans la mesure où un tel manquement est imputable à un Site de Concentration, aux Equipements du Client ou à tout élément imprévisible et hors du contrôle de SFR. Les Parties s'engagent à respecter et à faire respecter à toute personne sous leur contrôle, toutes dispositions légales ou toutes décisions des autorités réglementaires compétentes susceptibles de s'appliquer aux présentes, et notamment la loi du 10 juillet 1991 en matière de secret et de neutralité des correspondances émises par voie des télécommunications, et la réglementation applicable au traitement des données à caractère personnel. En complément des dispositions de l'article « Force majeure » des Conditions Générales SFR Business, le Client autorise SFR à interrompre la fourniture de tout ou partie du Service, après

information préalable et écrite du Client, dans les conditions requises par la loi, la réglementation, la doctrine, les standards professionnels ou la jurisprudence et, en particulier, si les Services sont utilisés dans un but ou d'une manière frauduleuse ou contraire à la loi, aux règles de l'Internet ou aux conditions qui pourraient être imposées par une autorité compétente.

4.8. Equipement SFR

Le Client s'engage à ne pas modifier les Equipements de SFR. Il ne doit en aucun cas :

- débrancher ou couper l'alimentation des Equipements,
- modifier le câblage des Equipements Terminaux,
- modifier la configuration des Equipements.

5. MISE EN SERVICE

5.1. Mise en Service de l'accès trunk SIP

SFR met à disposition du Client cinq (5) SDA non géographiques pour que le Client puisse réaliser des tests d'appels entrants.

Le Client assure la configuration de son Session Agent conformément au STAS et s'assure que les compétences techniques nécessaires à la Mise en Service sont disponibles.

La Mise en Service de l'accès trunk SIP est effectuée pendant les créneaux horaires suivants : du lundi au Vendredi, entre 9H00 et 12H00 et entre 14H30 et 17H30.

5.2. Mise en Service du Site de Configuration Client

Pour le Site de Configuration du Client, l'activation du Service donne lieu à :

- Une "Recette VoIP", comme décrite ci-dessous à l'article « Recette VoIP »
- Une "Recette Portabilité" si le Site de Configuration est également un site Utilisateurs nécessitant une portabilité de numéros, comme décrite ci-dessous à l'article « Mise en œuvre de la Portabilité »

5.2.1. Recette VoIP

La Recette VoIP sera effectuée du lundi au Vendredi entre 9H00 et 13H00 et entre 14H30 et 17H30. Cette recette comprend la réalisation des tests d'appels sortant (y compris services d'urgence) de SFR en relation avec le Client qui assure une présence sur le Site pendant les tests.

La validation de la "Recette VoIP" est nécessaire pour déclencher l'opération de Portabilité, si le Site Client requière la Portabilité de numéros. Dans le cas contraire, le Site est réputé Mis en Service.

5.2.2. Recette Portabilité

Le cas échéant, la Portabilité est mise en œuvre et fait l'objet d'une recette lors d'un rendez-vous fixé par SFR, entre SFR, l'Opérateur Donneur et le Client. La Portabilité est exécutée du lundi au vendredi, de 8h à 12h et de 14h à 17h. Toute mise en œuvre de la Portabilité en dehors de cette plage horaire est facturée au Client conformément aux Conditions Tarifaires. Le fonctionnement de la Portabilité est vérifié par la réalisation des tests standards de SFR en relation avec le Client qui assure une présence sur le Site pendant ces tests.

Si les tests font apparaître des dysfonctionnements, un retour en arrière est réalisé. Une nouvelle date pour la réalisation de la Portabilité est programmée avec l'Opérateur Donneur et le Client est informé de cette nouvelle date.

La Mise en Service généralisée du Service devra avoir lieu dans les six (6) mois à compter de la date de signature du Bulletin de Souscription.

6. QUELLES SONT LES POSSIBILITES D'EVOLUTION DU SERVICE ?

Au cours du Contrat SFR Business, le Client a la faculté de faire évoluer le Service. Toute demande doit être formulée auprès de SFR via un Bulletin de Modification et SFR informe le Client de la date et des conditions d'application de l'évolution.

SFR pourra procéder à une étude de faisabilité de la modification en vue de poursuivre l'exécution du Contrat SFR Business à des conditions à définir au cas par cas.

Le Client est informé que, pendant les opérations d'évolution, le Service peut subir des interruptions. Dans une telle hypothèse, SFR informera le Client de la date de la coupure.

6.1. Evolution du nombre de canaux SIP (DSO)

Le Client devra s'acquitter de Frais forfaitaires dans le cas d'un changement du nombre de canaux SIP (DSO) correspondant au nombre de communications simultanées souhaitées.

6.2. Déménagement d'un site distant

Le Client devra s'acquitter des Frais de Mise en Service de création d'un Site. SFR précisera au Client si ses NDI et SDA peuvent être ou non conservés.

L'entrée en vigueur de la phase 2 de la décision de l'ARCEP n° 2019-0954 prévoit qu'à partir du 1^{er} janvier 2023, un Client peut conserver son numéro lorsqu'il déménage au sein d'un même territoire, tel que défini par la décision susmentionnée, quelle que soit la zone géographique de destination.

6.3. Ajouts de numéros sur un Site existant

L'ajout de numéros sera réalisé conformément aux obligations décrites à l'article « Attribution de numéros SFR et Portabilité ».

Le Client devra s'assurer de leur mise en œuvre sur ses Equipements conformément à la Spécification Technique d'Accès au Service.

6.4. Changement d'adressage réseau Session Agent

Le Client devra s'acquitter de frais forfaitaires dans le cas La prestation d'un changement d'adressage IP des Session Agents interconnectés avec le service Téléphonie SIP SFR. La réalisation de cette modification s'effectuera du lundi au vendredi, entre 9h et 17h. La demande de changement fait l'objet de l'élaboration d'un devis par SFR. La demande peut s'effectuer auprès du commercial ou directement depuis l'Espace Client.

6.5. Autres modifications

Les autres modifications seront faites via le Bulletin de Modification sur la base d'un devis de la part de SFR sur demande du Client.

7. QUELS SONT LES ENGAGEMENTS DE QUALITE DE SERVICE ?

7.1. Délai de Mise en Service du trunk SIP

Le délai de Mise en Service de l'accès Trunk SIP s'entend hors délai de création du(es) accès IP ou délai de modification du VPN IPnet du Client.

Le délai minimal entre la réception par SFR de l'ensemble des documents mentionnés au Contrat SFR Business, complets et signés, et la date de Mise en Service de l'accès trunk SIP :

Engagement	Pénalités (en % de la redevance mensuelle du nombre de DSO)
20 jours ouvrés	5 % par jour ouvré de retard, plafonnée à 50%

7.2. Garantie de Temps de Rétablissement (GTR)

SFR s'engage sur un Temps de Rétablissement maximal du Service en cas d'Interruption de 4 Heures Ouvrées, ou 24 Heures sur 24 et 7 jours sur 7. Pour le Service en OTT, la non-disponibilité du lien d'accès Internet est exclue de l'engagement de GTR, étant acquis que le lien d'accès est de la responsabilité du Client.

En cas de dépassement de la durée maximale de rétablissement, les pénalités suivantes seront applicables :

Temps de Rétablissement (TR) Temps de rétablissement en « Heures Ouvrées » pour le standard et en « Heures » pour l'option 24h/24, 7j/7)	Pénalités (en % de la redevance mensuelle du nombre de DSO)
De 4 à 8 Heures	20 %
De 8 à 12 Heures	50 %
Plus de 16 Heures	100 %

7.3. Indisponibilité maximale du Service (Client disposant d'un VPN IPnet)

SFR s'engage à assurer une indisponibilité annuelle maximale du Service de :

- treize (13) heures avec un accès IP non secouru
- cinq (5) heures avec un accès IP disposant d'un secours permanent en haute disponibilité sur le Site Client
- deux (2) heures avec 2 accès IP, répartis sur deux Sites Client géographiquement distincts

En cas de dépassement de la durée d'indisponibilité annuelle maximale du Service, les pénalités suivantes seront applicables :

Dépassement de la durée annuelle d'indisponibilité du service	Pénalités (en % de la redevance mensuelle du nombre de DSO)
De 0 à 5 Heures	20 %
De 5 à 10 Heures	50 %
Plus de 10 Heures	100 %

7.4. Indisponibilité maximale du Service (Client ne disposant pas d'un VPN IPnet)

SFR s'engage à assurer une indisponibilité annuelle maximale du Service de quatre (4) heures

En cas de dépassement de la durée d'indisponibilité annuelle maximale du Service, les pénalités suivantes seront applicables :

Dépassement de la durée annuelle d'indisponibilité du service	Pénalités (en % de la redevance mensuelle du nombre de DSO)
De 0 à 5 Heures	20 %
De 5 à 10 Heures	50 %
Plus de 10 Heures	100 %

7.5. Indisponibilité maximale du Service (Client TSIP Option Teams)

SFR s'engage à assurer une indisponibilité annuelle maximale du Service de huit (8) heures

En cas de dépassement de la durée d'indisponibilité annuelle maximale du Service, les pénalités suivantes seront applicables :

Dépassement de la durée annuelle d'indisponibilité du service	Pénalités (en % de la redevance mensuelle du nombre de DSO)
De 0 à 5 Heures	20 %
De 5 à 10 Heures	50 %
Plus de 10 Heures	100 %

8. COMMENT SONT FACTURÉS LES SERVICES ?

8.1. Tarifs applicables au Service

Les tarifs applicables au Service sont indiqués dans le Bulletin de Souscription et/ou dans les Conditions Tarifaires.

8.2. Facturation des canaux SIP (DSO)

L'abonnement mensuel du nombre de DSO (Communications simultanées), sera facturé mensuellement à terme à échoir à partir de la Mise en Service du Site référencé comme « Site de Configuration » dans le Bon de Souscription. La première facture couvrira la période comprise entre la date de Mise en Service du Service et le début du mois suivant, prorata temporis.

8.3. Facturation des Services Complémentaires et Options

Ces prestations seront facturées soit sous forme de frais fixes, soit mensuellement selon les tarifs indiqués dans le Bulletin de Souscription ou le Bulletin de Modification et/ou les Conditions Tarifaires.

8.4. Facturation des appels

La facturation des consommations débute à compter du premier Appel émis par le Client sur le Réseau SFR.

Les appels n'ayant pu être rattachés au NDI d'un Site, du fait du non-respect de la Spécification Technique d'Accès au Service ou du non envoi par le Session Agent Client de numéros SDA, portés ou fournis par SFR, en tant que numéro appelant, seront rattachés au NDI du Site mentionné « Site de Configuration » dans le Bulletin de Souscription.

Les appels sortant émis par un Site Distant Client avant la portabilité effective des numéros SDA de ce dernier seront rattachés au NDI du Site mentionné « Site avec IPBX Principal » dans le Bulletin de Souscription.

8.5. Facturation des appels et des SDA

L'abonnement mensuel des numéros SDA d'un Site sera facturé mensuellement à terme à échoir à partir de la Mise en Service du Site.

La liste des SDA des Sites Client figurant dans le Bulletin de Souscription est indicative et peut être modifiée si certains SDA ont été omis ou ajoutés.

8.6. Modifications

Les frais forfaitaires des modifications seront facturés à terme échu dans la première facture suivant la modification concernée.

En cas d'expiration ou de résiliation du Service, d'une Option et/ou d'une prestation sur un ou plusieurs Site de Concentration, la dernière mensualité de ce Service, de cette Option et/ou de cette prestation sera due pour l'intégralité du mois entamé.

9. Quelles spécificités de résiliation ?

En cas de résiliation de tout ou partie des DSO, d'une Option ou d'un Service Complémentaire avant le terme de la Période Minimale d'Engagement (PME), SFR appliquera de plein droit, les frais de résiliation correspondant à 100% des mensualités restant à courir jusqu'au terme de la PME.

9.1. Résiliation à l'initiative du Client d'un NDI porté

En cas de demande de Portabilité sortante au profit d'un autre opérateur, la résiliation du Contrat SFR Business s'effectue sans formalisme et sans préavis. La résiliation prend effet avec le portage effectif du NDI. Dans ce cas, la date de prise d'effet de la résiliation sera celle de la notification à SFR de la mise en œuvre de la Portabilité par l'Opérateur Preneur. Les conditions de résiliation décrites à l'article « Résiliation » s'appliquent.

La résiliation d'un NDI par la mise en œuvre de la Portabilité auprès de l'Opérateur Preneur n'entraîne pas systématiquement la résiliation de tout autre numéro porté ou du Contrat SFR Business.

Si, lors de la prise d'effet d'un Contrat SFR Business, un NDI avait fait l'objet d'un portage de l'Opérateur Historique vers SFR et qu'aucune demande de Portabilité de SFR vers l'Opérateur Historique n'est intervenue dans les délais visés ci-dessus, le Client perdra automatiquement l'usage du NDI porté, ledit NDI étant alors restitué par SFR à l'Opérateur Historique dans le délai d'un (1) mois à compter de sa libération. Pour, le cas échéant, récupérer le NDI restitué, il appartiendra au Client de formaliser une nouvelle procédure d'abonnement auprès de l'Opérateur Historique, et ce dans un délai d'un (1) mois à compter de cette restitution.

10. CONDITIONS D'UTILISATION DU SERVICE

Le Client s'engage à ne pas utiliser le Service Téléphonie SIP de manière inappropriée telle que :

- Volume inconsidéré d'appels, utilisation ininterrompue du Service par le biais notamment d'une composition automatique et en continu de numéros (ex : spam vocal, pondeuses d'appels...)
- Programmation d'un télécopieur en vue de la diffusion de télécopies à des fins publicitaires ou promotionnelles ou d'envoi en masse de télécopies (« fax mailing »)
- Dépassement de 10 tentatives d'appels par seconde (CAPS). Au-delà, les tentatives d'appels ne seront pas prises en charge par SFR.

10.1. Numéros Polyvalents Vérifiés (NPV)

Dès lors que SFR constate que :

- Le Client transmet des appels ou tentatives d'appels ne respectant pas les dispositions relatives aux systèmes automatisés visées par la décision n° 2022-1583 de l'ARCEP,

ET,

- Le Client ne respecte pas le seuil de CAPS fixé à 10 par SFR et définissant un système automatisé,

Le Client sera redevable sans délai à SFR d'une pénalité de cinq cents euros hors taxes (500 € HT).

Le Client est redevable de cette somme par période de 24h pour :

- Une émission de plusieurs appels sans passer exclusivement par des NPV, sauf exceptions* selon la décision n° 2022-1583 de l'ARCEP,

ET,

- Des plaintes ou des non-conformités aux présentes Conditions Particulières de l'offre.

En cas de récidive, le montant des pénalités sera doublé.

SFR se réserve le droit de résilier sans préavis et de suspendre les services selon l'article « Suspension et Résiliation du contrat » dans les Conditions Générales de Vente SFR.

Les NPV peuvent être attribués au Client par SFR exclusivement sur les offres spécifiquement adaptées au type de trafic nécessitant leur usage.

*Exceptions pour certains systèmes automatisés selon le volume de trafic : ceux qui émettent des appels ou messages à l'attention de 5 numéros ou moins sur 30 jours ; ceux pour lesquels le nombre d'appels émis est équivalent (à 20 % près) ou inférieur au nombre d'appels reçus sur 30 jours ; et ceux pour lesquels le nombre de messages émis est équivalent (à 20 % près) ou inférieur au nombre de messages reçus sur 30 jours. Ces systèmes automatisés pourront, dans un tel cas, utiliser les numéros interdits (numéros polyvalents commençant par 01 à 05 et 09), à l'exclusion des numéros mobiles à 10 chiffres.

*Exceptions pour les numéros polyvalents utilisables pour les échanges avec une plateforme technique (numéros commençant par 0937, 0938 et 09390 à 09394), qui pourront être utilisés par des systèmes automatisés d'envoi de messages même si le nombre de messages reçus est significativement inférieur au nombre de messages émis.

11. TRAITEMENT DE DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

Outre, le traitement « Gestionnaire du compte client » identifié dans les Conditions Générales de Ventes des Services SFR Business, sur lequel SFR se positionne en tant que Responsable de Traitement, les Parties ont identifiés le traitement suivant :

Traitement 1 : Acheminement des communications électroniques

Les messages transmis via un service de communications électroniques sont de la responsabilité de la personne dont ils émanent. A ce titre, l'opérateur est soumis aux principes de secret des correspondances, de neutralité, et de sécurité des communications prévus aux articles L34-1 et L33-1 du Code des postes et des télécommunications. Les données à caractère personnel contenues dans les messages transmis par le Client et/ou les Sociétés Bénéficiaires via les Services fournis, n'entrent donc pas dans le champ du présent document.

Le présent document s'intéresse par conséquent uniquement aux données à caractère personnel du Client et des Sociétés Bénéficiaires dont l'opérateur est destinataire pour les besoins de la fourniture des Services, ainsi qu'aux données issues de son activité d'opérateur. Sur lesdites données, l'opérateur agit en qualité de responsable de traitement, ce dernier étant autonome quant aux finalités et aux moyens mis en œuvre sur les traitements qu'il est amené à effectuer dans le cadre de la commercialisation et de la bonne exécution des Services.

Finalité du traitement

La finalité du traitement porte sur l'acheminement des communications électroniques émises et reçues par le Client, les Utilisateurs et les Interlocuteurs, via les Services, incluant :

- L'acheminement des communications électroniques
- La recherche des infractions
- La commercialisation de services additionnels

Fondement du traitement

Le traitement répond à des intérêts légitimes propres à SFR et au respect d'obligations légales pesant sur elle, ainsi qu'aux intérêts légitimes propres au Client de fournir des moyens de communication à son personnel.

Identification des Données Personnelles concernées :

Les Données Personnelles concernées par ce traitement sont les données de connexion définies comme :

- Les informations permettant d'identifier l'Utilisateur ;
- Les données relatives aux équipements terminaux de communication utilisés ;
- Les caractéristiques techniques ainsi que la date, l'heure et la durée de chaque communication ;
- Les données relatives aux services complémentaires demandés ou utilisés et leurs fournisseurs ;
- Les données permettant d'identifier le ou les destinataires de la communication ;
- Les données permettant d'identifier l'origine et la localisation de la communication.

Durée de conservation des Données Personnelles susvisées :

Pour les données de connexion, pendant un (1) an au titre du Code des Postes et des Communications Electroniques

Traitement sur lesquels SFR se positionne en tant que Sous-traitant :

Concernant les traitements visés ci-dessous, les finalités du traitement étant fixées par le Client, SFR intervient en qualité de sous-traitant pour le compte du Client sur la base de ses instructions. Les modalités du régime applicable entre les Parties sont définies dans les Conditions Générales des Services SFR Business.

Traitement 2 : Gestion du routage des appels entre les opérateurs et les services téléphoniques sur l'infrastructure Téléphonie SIP SFR – option Teams

Finalité du traitement :

Le traitement a pour finalité la gestion de l'interconnexion entre la solution TEAMS du Client ayant pris l'option et l'infrastructure de téléphonie SIP au travers d'une plateforme d'administration pour réaliser le paramétrage et le routage des appels.

Identification des Données Personnelles concernées :

Les Données Personnelles concernées par ce traitement sont :

Les données de connexion définies comme :

- les informations permettant d'identifier l'Utilisateur ;
- les données relatives aux équipements terminaux de communication utilisés (par exemple l'adresse IP) ;
- les caractéristiques techniques ainsi que la date, l'heure et la durée de chaque communication ;
- les données permettant d'identifier le ou les destinataires de la communication.

Les données d'identité des Utilisateurs : nom et prénom – n° de portable professionnel – adresse email professionnelle

Durée de conservation des Données Personnelles susvisées :

Les données de connexion sont conservées pendant trois (3) mois.

Les données d'identité sont conservées pendant la durée du Contrat et tant que le compte utilisateur est actif.

12. Définitions

Les termes suivants utilisés dans les présentes Conditions Spécifiques ont la signification qui suit :

Appel Off Net Entrant : désigne un appel en provenance du réseau téléphonique commuté à destination d'un poste sur un Site Client

Appel Off Net Sortant : désigne un appel en provenance d'un poste sur un Site Client à destination du réseau téléphonique commuté.

Appel On Net : désigne un appel émis depuis un poste sur un Site Client vers un poste sur un autre Site Client au travers de son Réseau Privé (réseau SFR IPnet fourni par SFR ou réseau fourni par un opérateur tiers).

DSO : désigne le « Digital Signal 0 » correspondant à une capacité d'une communication simultanée (canal SIP) sur le trunk SIP. Le nombre de DSO correspond au nombre de communications simultanées « souscrites ».

Equipement Terminal : désigne les équipements de terminaux, fournis par SFR, permettant de connecter l'ensemble des matériels informatiques du Site Client en simultané au Service (routeur).

Extranet Partenaire : désigne l'interface mise à disposition du Client par SFR pour la planification du déploiement des Sites Client.

Identifiant : désigne d'une manière générale tout code confidentiel ou mot de passe permettant au Client de se connecter à l'Extranet.

Interruption : désigne une coupure franche et continue de plus d'une minute du Service sur un Site, exclusivement imputable au Réseau SFR.

IPBX : désigne le/les Equipement(s) du Client certifiés par SFR, assurant la commutation des communications téléphoniques filaires et sans fil, et apportant des services à valeur ajoutée.

NAT (Network Address Translation) : désigne la traduction d'une adresse IP publique en adresse IP privée et vice versa

NDI : Numéro de Désignation d'Installation, correspond au numéro principal (tête de ligne) d'un Site Client.

OBL : désigne l'opérateur de boucle locale auquel est raccordé le Site Client pour sa téléphonie.

Opérateur Donneur : désigne l'opérateur à partir duquel un numéro est porté (NDI et SDA).

OTT (over-the-top service ou « OTT ») : désigne un service par contournement (ou hors du fournisseur d'accès) de livraison d'audio, de vidéo et d'autres médias sur Internet.

Périmètre Initial : désigne la liste des Sites Client mentionnés sur le Bulletin de Souscription.

Portabilité : désigne l'opération permettant au Client de changer d'opérateur de télécommunications pour confier son trafic à un autre opérateur tout en conservant les numéros géographiques attribués par son opérateur d'origine.

Prise IP : désigne un ensemble constitué par un débit, un Accès, une porte sur le Réseau SFR et un Equipement Terminal.

Proxy RTP : désigne une fonctionnalité disponible dans certains Session Agents qui permet à l'ensemble des flux Voix (RTP) de s'établir entre le réseau VoIP SFR et le Session Agent ; ce dernier masquant alors, vis-à-vis du réseau SFR, la topologie du réseau Client ainsi que ses User Agents (téléphones SIP, Softphones, ... etc.).

Recette voip : désigne les tests permettant de valider le bon fonctionnement des appels Off net sortant (y compris numéros d'urgence).

Recette Portabilité : désigne les tests permettant de valider le bon fonctionnement des appels Off net entrants suite à la réalisation effective de la Portabilité.

Reporting : désigne les états statistiques et les indicateurs mis à disposition du Client, sur son Espace Client.

Réseau de Téléphonie Commuté (RTC) : Réseau de Téléphonie Commuté : Réseau de Téléphonie classique utilisant la commutation de circuits TDM pour la distribution des appels.

SBC (Session Border Controller) : désigne le rôle de Firewall, Proxy VoIP (Signalisation et Flux Voix) dans le cadre d'un raccordement entre deux réseaux VoIP hétérogènes. Cet équipement permet de sécuriser l'accès au réseau SFR en

masquant la topologie de ce réseau et en positionnant un certain nombre de règles de firewalling.

Session Agent : désigne l'Équipement du Client, déclaré dans le réseau SFR, point de terminaison du Trunk SIP, capable de recevoir et d'émettre des appels suivant les règles d'ingénierie définies dans la Spécification Technique d'Accès au Service.

SIP (Session Initiation Protocol) : désigne un protocole, normalisé et standardisé par l'IETF, de gestion de sessions, utilisé par SFR pour transporter le trafic Entrant-Sortant dans le cadre du Service Téléphonie SIP.

Site Client : désigne tout site du Client pour lequel le Client a signé un Bulletin de Souscription et sur lequel le Service sera fourni.

Site de Configuration : désigne le site du Client déclaré comme site principal relié à un (ou plusieurs) Session Agent(s) du client. Ce site est caractérisé par un NDI.

Site de Backup : désigne le(s) site(s) du Client déclaré(s) comme site secondaire relié à un (ou plusieurs) Session Agent(s) du client. Ce site est caractérisé par un NDI.

Site Utilisateurs : désigne le(s) site(s) du Client déclaré(s) comme site auquel sont affectées les SDA du client. Ce site est caractérisé par un NDI et des SDA.

A noter qu'un site client peut être à la fois Site de Configuration (ou Backup) et Site Utilisateurs.
Softswitch : désigne un Équipement de SFR qui assure la commutation des Appels Off Net vers et depuis le Réseau SFR et le RTC (Réseau de Téléphonie Commuté).

Spécification Technique d'Accès au Service (STAS) : désigne le document décrivant les architectures d'interconnexion et les standards (IETF ou ITU) supportés et utilisés par la Téléphonie SIP SFR et faisant partie du Contrat SFR Business, tel que défini aux Conditions Générales SFR Business.

Tenant Teams : désigne la bulle indépendante correspondant à votre société hébergée dans Office 365. Dans ce tenant, seuls les utilisateurs et informations de votre entreprise y sont stockés et ne sont visibles que de votre entreprise.

Trunk SIP : désigne le lien logique entre un couple de Softswitchs du Réseau SFR et l'ensemble des Session Agents du Client.

User Agent : désigne les Équipements terminaux du Client capables de recevoir et d'émettre des appels à travers le (ou les) Session Agent(s) du Client (IP Phones, Softphones... etc.).

ZNE : Zone de Numérotation Élémentaire, désigne une zone géographique du territoire français définie par la réglementation et à laquelle sont associés des blocs de numéros de type ZABPQ conformément au plan de numérotation national défini par l'ARCEP.

Z : Lettre définissant le code de Zone Géographique de l'encodage E Z AB PQ MCDU. Le territoire français, outre les dépendances de l'Océan Pacifique qui ont une numérotation unique est divisé en 5 grandes régions comprenant plusieurs régions. Cette distribution est définie par l'ARCEP. Ces domaines sont les suivants:

04: Région du sud-est et Corse.

02: Région nord-ouest & dépendances de l'océan Indien.

05: Région sud-ouest & dépendances de l'océan Atlantique.

03: nord-est de la Région.

01: Région de paris.

p)

Récapitulatif contractuel du 24/09/25

Offre Téléphonie SIP

Le présent récapitulatif contractuel énonce les principaux éléments de la présente offre de services, comme l'exige le droit de l'UE¹. Il permet de comparer des offres de services. Des informations complètes sur le service figurent dans d'autres documents.

Services et équipement

L'offre **Téléphonie SIP** est réservée aux personnes morales disposant d'un SIRET en France Métropolitaine

Le service Téléphonie SIP

L'offre de Téléphonie SIP propose un accès voix unique où toutes les communications voix et fax sont centralisées pour l'ensemble des sites du client, raccordés à son réseau privé.

L'offre Téléphonie SIP se compose :

- **De canaux SIP (DSO) Standard/OTT ou Teams** (quantité à définir selon le besoin du client avec un minimum de 4 canaux)
- **De SDA** (quantité à définir selon le besoin du client)
- **D'un site central** (hébergeur IPBX)
- **De sites distants** (selon besoin du client)
- **D'un setup interco Teams** (SBC dans Azure / Portail d'administration), uniquement pour TSIP Teams
- **Deux forfaits sont disponibles** : Compteur ou Absolu

Vos avantages inclus dans cette offre :

- La prestation d'installation
- **La Garantie de Temps de Rétablissement (GTRH) 4 heures** : en France Métropolitaine du lundi au vendredi hors jours fériés pendant les heures ouvrées entre **8H et 18H** : dans les 4H ouvrables suivant l'enregistrement de la signalisation si les causes du dysfonctionnement le permettent.
- **Espace Client** : espace de facturation et administration, suivi de déploiement.

Les options payantes:

- **Sécurisation du trafic entrant** : Cette option consiste, en cas de défaillance intégrale du Service de Téléphonie SIP, à router les appels entrants à destination de l'accès SIP vers un numéro de secours OZABPQMCDU. Le routage s'effectue de manière automatique pour tous les SDA de l'accès SIP. En cas de souscription de l'option simultanément au Service de Téléphonie Fixe, la mise en service est effectuée dès la mise en service du premier site. En cas de souscription de l'option ultérieurement au Service de Téléphonie SIP, la mise en service est effectuée dans un délai de 10 Jours Ouvrés après la réception de l'avenant et des présentes conditions particulières paraphées.
- **GTR 24h/24 7j/7 (entre 18h et 8h)**

Autres Prestations payantes:

- Modification du nombre de canaux SIP
- Modification de l'adresse IP client de l'IPBX

Durée, Résiliation

Durée

L'offre est souscrite pour une durée indéterminée assortie d'une période d'engagement de 24 mois minimum à compter de la souscription.

Une fois la période d'engagement terminée, l'offre se poursuit pour une durée indéterminée si le Client ne souscrit pas une nouvelle période minimum d'engagement.

Résiliation

Le Client peut mettre fin au contrat d'abonnement :

- Via une demande dans l'Espace Client « Vos demandes administratives » dans l'Assistance
- Par lettre recommandée avec accusé de réception adressée au Service Clients,

La résiliation intervient après un préavis de trente (30) jours calendaires calculé à compter de la réception de la confirmation écrite du Client de sa demande de résiliation.

Entre la demande de résiliation et sa prise d'effet, le Client reste redevable des redevances mensuelles dues au titre du contrat ainsi que des communications éventuellement passées et des options souscrites.

Lorsque le Client résilie avant la fin de la période minimale d'engagement, sauf cas de force majeure ou autres cas listés au sein des Conditions Générales de vente SFR Business, les redevances mensuelles restant dues jusqu'à l'expiration de cette période deviennent immédiatement exigibles.

¹ Article 102, paragraphe 3, de la directive (UE) 2018/1972 du Parlement européen et du Conseil du 11 décembre 2018 établissant le code des communications électroniques européen (JO L 321 du 17.12.2018, p.36).

ps

Autres informations utiles

SFR Business vous accompagne :

En boutique
Retrouvez la boutique la plus proche de chez vous, sur le site boutique.sfr.fr/fr
Par téléphone
Service Client Entreprises dédié depuis un poste fixe ou un mobile : 1025 ou 01 73 60 1025 Depuis l'étranger : +33 1 73 60 1025 Service client ouvert du lundi au samedi de 8h à 20h et le samedi de 9h à 17h. Service gratuit + prix d'un appel
En Ligne
Depuis notre site web : sfrbusiness.fr/ Depuis nos pages assistances : sfrbusiness.fr/assistance/ Depuis votre Espace Client Entreprise accessible depuis le site web sfrbusiness.fr/
Par courrier et courriel
Adresse postale : SFR BUSINESS DIRECTION RELATION CLIENT TSA 34384 77438 MARNE LA VALLEE CEDEX 2 Adresse email : relationclientsentreprise@sfr.com